

## Fonction

# RESPONSABLE DEPLOIEMENT ET REALISATION DES OFFRES IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE DES OFFRES IMPRIMES PUBLICITAIRES ET PRESSE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT ET REALISATION DES OFFRES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES COURRIER IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES MARCHANDISES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES NOUVEAUX SERVICES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES PRESSE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES IMPRIMES PUBLICITAIRES III.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés et d'optimisation des organisations au sein de la Direction Exécutive de la BSCC, la/le Responsable déploiement-réalisation des offres et projets d'OSI est garant de la bonne réalisation des offres Services Courrier Colis dans le respect des process standards et des outils SI nationaux afin de garantir les engagements clients et la performance attendue. A ce titre, elle/ il est le point d'entrée unique au déploiement des offres nationales, contrats commerciaux ou OSI locales de son périmètre DEX et, coordonne les acteurs commerciaux et production intervenants pour la bonne réalisation de l'activité.

Elle/il manage une équipe d'experts offres/services, garantit la professionnalisation et l'animation des établissements, et contribue à l'amélioration continue en analysant les indicateurs de réalisation des offres/services et remontant les dysfonctionnements.

## Missions

Impulser une dynamique de changement/déployer la stratégie

- Partage la vision stratégique de la BSCC et en assure la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs
- Communique la vision d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui ait du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets.

Centrer ses actions sur les résultats

Garantit la bonne réalisation des services courrier/marchandises/ nouveaux services/Presse /IP et des OSI dans le respect des process standards et des outils SI nationaux :

- en optimisant les couts/la qualité/les délais
- en s'assurant de la bonne appropriation et application des process et attitudes de services par les opérationnels

Pilote le déploiement des offres et des nouveaux services au niveau de la DEX :

- en supervisant et en gérant le déploiement des offres, les nouveaux services nationaux,
- en veillant au bon déroulement de la mise en œuvre dans l'application des process
- en assurant le suivi des offres dans la durée

Participe au pilote /expérimentation des offres/nouveaux services :

- en déployant le kit et en animant les opérationnels
- en pilotant toutes les phases de l'expérimentation afin de recueillir les propositions d'évolutions (bonnes pratiques, les gestes métiers à adapter ....) afin de construire un retour d'expérience exhaustif pour prise de décision de généralisation

Assure l'industrialisation et le déploiement opérationnel des OSI relevant de son périmètre territorial en associant notamment les experts métiers, les établissements et la filière commerciale :

- en examinant le besoin client pour réaliser l'étude de faisabilité avec l'ensemble des acteurs concernés
- en coordonnant les équipes autour de la construction de l'offre sectorielle innovante
- en animant et en assurant le suivi de la mise en œuvre de l'OSI

Anime le domaine « Animation, sécurisation et pilotage des offres et services » de la filière Métier au niveau de la DEX :

- en professionnalisant la filière en établissement avec l'appui son équipe d'experts pour développer la maîtrise des savoir faire sur les outils et les process des offres et nouveaux services
- en participant au recrutement des collaborateurs de la filière (DEX et ETAB)
- en les animant régulièrement sur les actualités des filières collecte nouveaux services distribution et organisation et process

Participe aux instances de dialogue social pour tous les sujets en lien avec le déploiement des nouveaux services ou mise en place d'OSI.

Agir pour la satisfaction client

Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client :

- en contribuant à l'amélioration des résultats de mesure de la satisfaction clients (Net Promoter Score, etc).
- en inscrivant son action dans le Système de Management de l'Excellence.
- en participant aux travaux d'évolution des modalités de déploiement et aux A3 afin de définir des actions correctives pour garantir les engagements clients si nécessaire.

Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers

Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter en inscrivant son action dans le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail.

Mobiliser/Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs

Veille au développement des compétences de ses collaborateurs, favorise leur développement

Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage de son domaine

Participe à la revue de personnel et de la détection des talents de son domaine

## Compétences

### Comportementales Socles

#### Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

#### Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

#### Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections

émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

### Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

## CSPD

### Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.

## Digital et Data

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## Efficacité professionnelle

### Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

### Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

## MUO

### Connaissance des process bout en bout

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc. . .).

## Pilotage et gestion de l'activité

### Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scénarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

## Projet

### Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

## Risques et réglementation

### Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

## Système d'excellence

### Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client

Capacité à connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.

## Amélioration des processus dont elle/il a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client, et de l'entreprise

Capacité à observer le processus dans sa mise en oeuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.

## Management du système d'excellence

Mettre en ?uvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en ?uvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

## Environnement de travail

Déplacements fréquents

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- □  
Groupe - siege
- □  
Services-Courrier-Colis
- □  
Bgpn reseau

## Effectif de la fonction

De 10 à 49