Fonction
RESPONSABLE ETUDES STATISTIQUES IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- RESPONSABLE ANTENNE STATISTIQUES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE ANTENNE STATISTIQUES III.3 (H/F)
- RESPONSABLE ANTENNE STATISTIQUES III.2 (H/F)
- RESPONSABLE DE ZONE STATISTIQUES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE ETUDES STATISTIQUES IV.A (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre de l'accompagnement des évolutions des entités de la Branche Services-Courrier-Colis (BSCC), le Responsable Etudes Statistiques pilote les études par sondage afin de contribuer à l'analyse des coûts et au pilotage de la performance du Courrier, en articulation avec le système d'information.

Missions

Pilotage et connaissance des données

- Analyse, définit et met en oeuvre les outils statistiques et informatiques pour la collecte, la gestion, le traitement et l'analyse des données dans le cadre d'une étude
- Choisit et met en oeuvre (en adaptant si nécessaire) les méthodes statistiques appropriées
- Participe au choix des moyens logiciels et matériels néces-saires en tenant compte de leurs performances et de leur pertinence dans le cadre d'une étude
- Elabore la démarche en vue du traitement ultérieur des don-nées, aux différentes phases d'une étude statistique : re-cueil des données, (plan d'expérience, questionnaire, en-quête) et modèle de représentation
- Exploite les données en utilisant l'ensemble des techniques nécessaires : acquisition, gestion, validation, contrôle.
- Rédige des études, synthèses, rapports
- Peut porter un projet de développement informatique (évo-lution des outils)
- Assure ou coordonne la maîtrise d'oeuvre d'une enquête (pilotage de la réalisation : guide d'entretien, cahier des charges, analyse des résultats, restitution)
- Met en place, maintient et articule des bases de données.
- Assure une veille technique et scientifique en statistique et dans le domaine des applications
- Peut être amené à participer aux instances organisées par les Directions qui portent les projets stratégiques et qui nécessitent de comprendre, d'anticiper leurs besoins en données statistiques

Elaboration du plan de sondage

- Identifie les données à collecter (type de données, périodici-té) ainsi que les moyens de collecte, type de questions, pa-nel, grille d'évaluation, taille de l'échantillon)
- Elabore les plans de sondage et les diffuse périodiquement aux équipes territoriales
- Pilote les dysfonctionnements (suppression d'une étude, rééquilibrage.....)
- Traite ou fait traiter les questions remontées par les équipes.
- Identifie les biais d'analyse (fausses données, données en écart...) et épure la base de données collectées, en contrôle de 2ème niveau
- Synthétise les données collectées et choisit les modes de représentation les plus pertinents
- Construit et/ou réactualise la documentation nécessaire à la réalisation des sondages
- Met à disposition des équipes une FAQ
- Met en oeuvre ou propose des actions d'amélioration

Animation des équipes territoriales

- Organise ou participe à l'animation des équipes territoriales notamment en diffusant les bonnes pratiques, en organisant par exemple des groupes de travail, etc
- Pilote le déploiement des projets ou intervient en contribu-teur
- Organise des réunions régulières d'informations avec les équipes territoriales
- Diffuse les outils de méthodologie et s'assure de leur appro-priation
- Peut participer à la construction et au déploiement des for-mations liées au métier statistique

- Organise des revues de performance et de process ou parti-cipe en contributeur

Management

- Peut être amené à manager une équipe
- Assure le développement des compétences et le suivi des activités

Compétences

COMPORTEMENTALES

Analyse et discernement
: Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

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.

Adaptabilité
: S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les évènements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

Orientation stratégique
: Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroitre la performance globale de l'entreprise. Etre capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.

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.

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.

DATA & IA

Outils et technologies d'intelligence artificielle (IA)
: Savoir réaliser l'exploration, le traitement, l'analyse et la modélisation de gros volumes de données. Savoir concevoir des algorithmes de traitement de données et réaliser les évaluations de modèles d'intelligence artificielle. Maitriser un ou plusieurs langages de programmation data (R, Python, Scala, Java...), langages de bases de données (SQL, NoSQL...), les outils et technologies d'intelligence artificielle (machine Learning, deep learning etc.) et de data visualisation (Tableau, Dataiku...).

Analyse de données
: Savoir transformer des données en information structurée permettant la prise de décision par le métier. Maitriser les outils d'analyse de données (Tableau, Dataiku, etc.) et les langages informatiques liés aux bases de données (SQL, NoSQL etc.). Connaitre les méthodes descriptives des données, savoir

interroger des bases de données, extraire et explorer les données. Maitriser les tests et méthodes statistiques (segmentation, régression etc.). Maitriser des outils de data visualisation.

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 role dans la chaine de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

MANAGEMENT

Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

Reconnaitre

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la

progression des des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuiding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Projet

Management de projet

Maitriser 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 Conformité

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques, y compris les risques de non-conformité en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture, déclarer les incidents de non-conformité Controler et évaluer la maitrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis
- Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49