

## Fonction

### RESPONSABLE INGENIERIE DES ORGANISATIONS IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESP ORGANISATION ET PROCESS PIC IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ORGANISATION ET PROCESS PIC IV.B \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN DE L'ADRESSE II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN DE L'ADRESSE II.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES PROCESS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE INGENIERIE DES ORGANISATIONS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROJET ET SYNERGIE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ORGANISATION ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL IV.A \(H/F\)](#) ✓
- [EXPERT 1ER KM ET ENTREE DANS LE RESEAU IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT PROCESS III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT TERRITORIAL EN ORGANISATION IV.A \(H/F\)](#) ✓
- [EXPERT REFERENTIELS OUTILS ET SI III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT ORGANISATION COLIS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE L'OPTIMISATION DES TI IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SCHEMA DERNIER KM IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SYNERGIE BRANCHE ET FILIALES IV.A \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN DATA ET FIABILISATION DES REFERENTIELS III.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN DATA ET FIABILISATION DES REFERENTIELS III.1 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES METIERS DE LA DISTRIBUTION ET DE LA LIVRAISON IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SOUTIEN ET LOGISTIQUE IV.B \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR RESEAU DE LIVRAISON IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE METHODE ET PROCESSUS IV.A \(H/F\)](#)
- [ORGANISATEUR III.1 \(H/F\)](#)
- [ORGANISATEUR III.3 \(H/F\)](#) ✓
- [ORGANISATEUR III.2 \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET ORGANISATION PROCESS IV.B \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET ORGANISATION PROCESS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OPERATIONS CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OPERATIONS CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)

## 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 ingénierie des organisations du 1er et dernier km, est garant de la méthode de conduite des projets d'évolution d'organisation services/courrier /colis dans le cadre du schéma directeur territorial afin de respecter les engagements clients et la performance attendue.

Elle/il manage une équipe d'experts et contribue à la professionnalisation et l'animation des métiers de sa filière.

## 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 et celles de ses collaborateurs sur les résultats

#### **Garantit le respect de la méthode de conduite de projets d'évolution d'organisation :**

- en déployant les organisations cibles avec son équipe d'experts vers les opérationnels
- en communiquant toutes les informations favorisant l'appropriation des enjeux du schéma directeur industriel nécessaires à la mise en œuvre des projets dans les établissements.

### **Pilote les projets d'évolution d'organisation sur la DEX :**

- en collaborant avec la/le Responsable Projets et Synergie, les filières Traitement et Logistique afin de coordonner leurs actions pour fiabiliser le déploiement des organisations (planning, transport, optimisation des Travaux Intérieurs...)
- en garantissant le respect des standards d'organisation et des engagements Santé, Sécurité au Travail (tournées adaptées, pénibilité, emport, matériels et moyens de locomotion adaptés, régimes de travail...)
- en veillant à l'utilisation des supports méthodologiques nécessaires à l'accompagnement du changement dans les établissements.
- en accompagnant avec l'appui de son équipe les opérationnels sur toutes les étapes du projet
- en garantissant la saisie et de la fiabilité des données dans les SI par l'expert référentiels et outils ORGA TE /ORGA TI / GEOPAD/ GEOROUTE...

### **Contribue pour 30% de son activité à la co-construction des outils d'organisation avec les équipes de la D<sup>2</sup>IO<sup>2</sup>P et ses pairs :**

- en participant aux ateliers de co-construction
- en partageant les idées et bonnes pratiques de sa DEX

### **Pilote le domaine métier «excellence des organisations et des process » au niveau de la DEX :**

- en garantissant la professionnalisation de la filière en établissement avec l'appui de son équipe d'experts
- en participant au recrutement des collaborateurs de la filière (DEX et ETAB)

Participe aux instances de dialogue social pour tous les sujets en lien avec les organisations.

### **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

### **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**

#### **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.

#### **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 accroître 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.

## 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.

### Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

## Efficacité professionnelle

### Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des processus 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.

## MANAGEMENT

### 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 boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

### Reconnaître

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

### 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)

### 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.

### 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.

### 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.

## MUO

### Connaissance des process bout en bout

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en ?uvre 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.

## Relation Client

### Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

## Risques et Conformité

### 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

### 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.

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □  
Services-Courrier-Colis
- □  
Bgpn reseau

## Effectif de la fonction

De 10 à 49