

Fonction

RESPONSABLE INCLUSION SOCIALE ET NUMERIQUE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CHEF DE PROJET APPUI ET TRANSFORMATION IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE PROJET APPUI AUX TRANSFORMATIONS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE PROJET APPUI AUX TRANSFORMATIONS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR RESSOURCES ET APPUI AUX TRANSFORMATIONS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR RESSOURCES ET APPUI AUX TRANSFORMATIONS IV.B \(H/F\)](#)
- [REFERENT ORGANISATION ET PROJETS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES OPERATIONS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES OPERATIONS IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT DE LA COOPERATION EXTERNE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EVOLUTION DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE INCLUSION SOCIALE ET NUMERIQUE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Le Responsable France Services et Inclusion Sociale et Numérique contribue à la déclinaison sur la DEX de la stratégie nationale en matière de politique d'intégration sociale et numérique. Il met en œuvre et valorise les dispositifs France Services et le programme d'Inclusion Sociale et Numérique. Il garantit la professionnalisation et l'animation des acteurs en secteur, en coordination avec le Directeur Développement Espace Commercial. Il est l'interlocuteur privilégié des services de l'Etat sur ce périmètre.

Missions

MISSION 1 : Coordonne, pilote et anime le réseau des Frances Services en lien avec les parties prenantes pour garantir le développement de son activité et de sa qualité de service.

Propose et met en œuvre un plan d'actions contribuant à développer la notoriété des France Services postales.

Il intervient en soutien des Directeurs de Secteur et des équipes locales sur le sujet, en lien avec les parties prenantes, afin de garantir l'atteinte des standards de qualité France Services.

Assure le suivi d'activité, propose et met en place des actions correctrices en lien avec les parties prenantes.

Est l'interlocuteur privilégié des services de l'Etat sur le sujet, en lien avec les équipes de la Délégation Régionale du Groupe et le Responsable du développement de la coopération externe. Il participe aux instances de gouvernance.

Déploie les France Services et adapte l'offre de service aux besoins des territoires.

S'assure des conditions d'exercice des acteurs en secteur : maîtrise des outils, formation, relation avec la BSCC pour les facteurs guichetiers.

MISSION 2 : Met en œuvre la stratégie, coordonne, pilote et anime l'Inclusion Sociale et Numérique (ISN) en synergie avec les différentes parties prenantes.

Pilote et analyse l'efficacité des actions mises en place.

Organise le parcours de formation des acteurs de l'inclusion sociale et numérique en secteur.

S'assure de la pertinence et de la complémentarité des dispositifs mis en place : France Services, actions de médiation sociale et numériques en bureaux QPV ou à priorité sociétale, îlots numériques en bureau ou La Poste Agence Relais, conseillers numériques postaux, étapes numériques.

Coordonne et pilote la déclinaison sur son territoire de la Convention OFII (Bureaux Migrants).

Assure le suivi d'activité des différents dispositifs et contribue à augmenter leur notoriété. Il intervient en soutien auprès des Directeurs de Secteur sur ce sujet.

Développe des partenariats locaux pour accompagner le développement de l'autonomie des clientèles fragiles.

Contribue en tant qu'interlocuteur privilégié, à la connaissance des enjeux liés à l'inclusion sociale et numérique en DEX :

Faire connaître les enjeux liés à l'inclusion numérique auprès des équipes en DEX

Faire émerger les possibilités de développement dans les secteurs

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.

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 événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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.

Conviction et influence

Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprié les idées en utilisant toutes les techniques de communication (orale, écrites, non verbales, numériques). Savoir mettre en mouvement ses interlocuteurs internes et externes (collaborateurs, collègues, clients) en faisant évoluer son discours et sa posture en fonction de ses objectifs et des retours de son interlocuteur.

Comportementales Socles

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.

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 RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Digital et Data

Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

Efficacité professionnelle

Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

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.

Environnement de travail

BGPN

DDR / DEX

Rattachement au DEX Adjoint maillage territorial

Territoires / secteurs

Autorités locales

Relations internes/externes

BGPN, DDR, DEX, DT, DS

Préfecture

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Bgnp reseau

Effectif de la fonction

De 10 à 49