

Blancheporte, c'est 220 collaborateurs passionnés et animés autour d'un objectif commun : surprendre quotidiennement 2 millions de clientes avec des collections Mode & Maison bien pensées et dans l'air du temps. Érigée parmi les meilleurs e-commerçants mode français, Blancheporte prône au quotidien la cocréation, le dynamisme et l'équilibre.

Dans le cadre du développement de l'organisation SI, la Direction des Systèmes d'Information recrute un-e :

RESPONSABLE DE DOMAINE APPLICATIF FRONT OFFICE (F/H) **CDI – TEMPS PLEIN**

MISSIONS

Rattaché-e au Directeur des Systèmes d'Information, tu es **le/la référent.e SI** pour l'ensemble des solutions Front Office.

Tu contribues à garantir la **performance, la disponibilité, la sécurité et l'évolution** des outils clients, et joues un rôle clé de **coordination transverse** entre les métiers, la DSI et les prestataires extérieurs.

Pour cela, tu es responsable des missions suivantes :

Pilotage du domaine Front Office :

- Participer à définir la vision Front Office en cohérence avec la stratégie digitale globale.
- Construire et maintenir la roadmap des produits Front Office, en arbitrant les priorités entre les métiers (relation client, data, marketing) et la DSI.
- Participer à la cohérence fonctionnelle et technique entre les applications Front (CRM, web, mobile, omnicanal).
- Piloter les SLA, SLO, KPI de disponibilité et de performance du domaine Front Office.

Responsabilité applicative Front Office :

- Garantir la disponibilité, la performance et la sécurité des solutions Front Office.
- Piloter la gestion des incidents, des problèmes et des changements en lien avec les prestataires.
- Suis les SLA, indicateurs de performance et de qualité de service.
- Anticiper les risques techniques, l'obsolescence et la dette applicative.

Projets & évolutions

- Recenser, qualifier et prioriser les besoins d'évolution des métiers utilisateurs.
- Contribuer aux phases de cadrage, de conception fonctionnelle, et de choix de solutions.
- Piloter ou co-piloter les projets digitaux FO (parcours clients, Espace Client, CRM, omnicanal, chatbot, selfcare...) jusqu'à la mise en production.
- Organiser et superviser les recettes métiers et la qualité des déploiements.

Coordination transverse

- Être l'interlocuteur/trice privilégié.e de la DSI pour les sujets Front Office auprès des directions métiers.
- Travailler en étroite collaboration avec la Direction Relation Client (outils et parcours post-achat), la Direction Marketing (interfaces techniques, intégration SI, production).
- Assurer une communication fluide entre équipes internes et prestataires externes.

Amélioration continue & innovation

- Animer une démarche d'amélioration continue avec le Marketing, la Relation Client, les équipes projets et les prestataires.
- Proposer des axes d'optimisation, innovations, modernisation (expérience client, rapidité, sécurité, UX, omnicanalité, automatisation).
- Mener une veille technologique sur les solutions front.

PROFIL

De ton côté, tu disposes ... :

- Idéalement d'une formation métier niveau bac + 3/5 et d'une première expérience professionnelle dans un rôle transverse mêlant projets, exploitation, coordination prestataires, et relation avec des métiers (idéalement Relation Client / Marketing).
- De solides connaissances des environnements API, sécurité web, infrastructures cloud/hybride et des contraintes de performance.
- Connaissance des CRM front / outils omnicanaux (Salesforce, Easyware, Axialis, Genesys... selon contexte).
- D'une forte appétence pour l'analyse fonctionnelle, la modélisation de parcours utilisateurs et la compréhension des dépendances SI.
- Compréhension des enjeux d'exploitation / support / supervision, d'ITIL et des bonnes pratiques.
- De leadership, de capacités d'adaptation, tu aimes communiquer, travailler en transverse et es curieux.se, engagé.e et autonome.
-

Tu aspires à :

... prendre la responsabilité d'un domaine digital stratégique, visible et à fort impact ?

...jouer un rôle central dans la modernisation du SI, l'amélioration continue des parcours clients et l'évolution des outils ?

...collaborer avec des équipes marketing, relation client, data, sécurité et IT dans un modèle à la fois exigeant et stimulant ?

...rejoindre une DSI engagée dans une démarche de transformation, d'excellence opérationnelle et d'innovation continue ?

Alors ce poste est pour toi !

Poste basé à Tourcoing (59) à proximité du métro et du tramway

Démarrage : A compter de mars 2026

Contrat : CDI temps plein – statut cadre

Si tu te reconnais dans ce portrait, n'attends pas et postule !

Merci d'envoyer ton CV et ta lettre de motivation par mail
sous la référence BP/RDA sur : drh@blancheporte.fr

Depuis de nombreuses années nous avons fait de notre engagement en faveur de la diversité et du handicap une de nos valeurs principales notamment en matière de recrutement. Les profils différents et la mixité des équipes sont pour nous une force, source d'innovation et de performance.