

Fonction

RESPONSABLE COORDINATION ET INTEGRATION DES SERVICES IV.A (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre de la mise en œuvre de DAST 2020 et de Servir Le Développement, contribuer auprès du Directeur de DAST à l'amélioration du service rendu, par l'efficacité de la gouvernance et la coordination sur le territoire, la qualité des relations avec les différents partenaires et le renforcement de l'intégration de service pour le compte du Groupe et des Branches.

Missions

Garantir pour le compte du Directeur de DAST la gouvernance et la coordination intra, inter DAST et avec les Filières hébergées

- établit avec le Directeur de DAST le cadre de gouvernance et en garantit la mise en œuvre ,
- assure le bon fonctionnement du Comité de Direction notamment dans sa préparation et son suivi ,
- organise et pilote pour le compte du DAST toute instance à vocation transverse ,
- coordonne avec son homologue le fonctionnement Inter DAST sur un territoire de DEX ,
- assure la coordination intra et inter DAST avec les Filières dans l'organisation des instances et par son agenda relationnel.

Contribuer en appui du Directeur de DAST à la qualité des relations avec les partenaires

- établit avec le Directeur de DAST la cartographie des relations partenariales de la DAST ,
- définit avec le Directeur de DAST et met en œuvre un agenda relationnel propre avec les partenaires ,
- propose et met en œuvre des actions en collectif ou en individuel pour améliorer la qualité relationnelle ,
- assure le bon fonctionnement du Comité d'Orientation en Territoires notamment dans sa préparation avec la DRG, les Filières et les Branches en territoire et son suivi dans un cycle continu ,

Piloter en transversalité l'intégration du service rendu en DAST et son amélioration continue

- décline et anime au sein de la DAST en appui du directeur la démarche intégration de Service ,
- organise au sein de la DAST, avec les filières et les partenaires l'identification et la diffusion des pratiques visant à simplifier ou améliorer le service rendu,
- promeut les attitudes de posture de service ,
- analyse et pilote en amélioration continue la qualité globale du service rendu à partir des dispositifs d'écoute et de mesure de la satisfaction ressentie (dispositifs de mesure à déployer progressivement)
- coordonne la prise en charge des escalades émanant des Branches (hors secteurs)
- prend en charge des dossiers transverse à la DAST

Assurer la Communication DAST interne et auprès des partenaires

- élabore à partir de la matrice DEX DAST les plans de communication interne et vers les partenaires de la DAST et en pilote la mise en œuvre
- promeut au sein de la DAST la connaissance et la compréhension de la stratégie du Groupe et des Branches et informe des actualités de mise en œuvre , garantit notamment la démultiplication en DAST des ETC 5/5 ,
- pilote les événementiels DAST, formalise le Cahier des Charges et assure l'interface avec le PRC

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.

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.

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)

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 1 à 9