# Fonction
# RESPONSABLE APPUI PROJETS ET PERFORMANCE IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- RESPONSABLE APPUI PROJETS ET PERFORMANCE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI SOUTIEN BUREAUX IV.A (H/F)
- RESPONSABLE PROJETS IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPROVISIONNEMENTS IV.A (H/F)
- CHEF DE PROJET APPUI ET SUPPORT IV.A (H/F)
- DIRECTEUR DE PROJET APPUI ET SUPPORT IV.A (H/F)
- RESPONSABLE QUALITE DES SUPPORTS OPERATIONNELS IV.A (H/F)
- RESPONSABLE DEPLOIEMENT SUPPORTS OPERATIONNELS IV.A (H/F)
- RESPONSABLE POLE SUPPORTS OPERATIONNELS IV.B (H/F)
- RESPONSABLE COORDINATION ET ANIMATION DE LA TRANSFORMATION IV.B (H/F)
- SECRETAIRE GENERAL IV.B (H/F)
- SECRETAIRE GENERAL IV.A (H/F)

## Raisons d'être

Dans le cadre du contrat de délégation entre la DR et la DAST, le Responsable Appui Projetset Performance assure le pilotage de l’ensemble des activités contribuant au déploiementdes projets, à l’organisation et la performance garantissant les conditions de la relation Clientdans les bureaux de poste.

## Missions

Il assure :

- Le pilotage du déploiement intégré de tous les projets du Réseau mis en oeuvreopérationnellement par le service Appui Soutien Bureaux dans le respect des calendriers et de la maîtrise des charges
- La prise en charge et le traitement des demandes logistiques des bureaux
- Le déploiement harmonisé des processus et des outils dont la diffusion et la prise en mains sont assurées par le service Appui &amp, Soutien Bureaux
- L’interface avec la DR et notamment le Directeur des Projets
- L’interface pour le compte de la DR avec les partenaires associés (Poste-Immo, DSEM…)
- Le management hiérarchique des collaborateurs placés sous sa responsabilité et l’animation fonctionnelle et la professionnalisation des acteurs de proximité du service Appui &amp, Soutien Bureaux de son domaine
- Il organise et coordonne, aux côtés du Directeur DAST, les opérations en situation de gestion de crise.

## 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 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.

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.

### 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 connaitre 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

### 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.

### Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

### Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

## 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.

Méthodes et outils d'organisation et d'optimisation

Maîtriser et mettre en application les outils d'analyse et d'optimisation des organisations et processus (Lean, Six sigma, etc..).

### 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.

## Environnement de travail

Rattachement entité : DASTRattachement hiérarchique : Directeur DAST – Membre du comité de directionLieu et conditions d’exercice de la fonction : en DASTRelations internes et externes : DAST / Directeur de Projets en DR / Autres : DRG, DSEM,Poste Immo…

### Famille

### Filière

### Métier

### Répartition des effectifs

- 

  Bgpn reseau

### Effectif de la fonction

De 1 à 9