

## Fonction

# RESPONSABLE DE L'EXCELLENCE OPERATIONNELLE IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT EXCELLENCE IV.A \(H/F\)](#)
- [REFERENT EXCELLENCE IV.A \(H/F\)](#)
- [LEADER EXCELLENCE IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE L'EXCELLENCE OPERATIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE LA TRANSFORMATION ET DU SYSTEME D'EXCELLENCE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE LA TRANSFORMATION ET DU SYSTEME D'EXCELLENCE IV.B \(H/F\)](#) ✓
- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT EXCELLENCE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE ET SYSTEME D'EXCELLENCE IV.B \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

**Le / La Responsable de l'excellence opérationnelle** a pour mission de déployer les standards managériaux, les dispositifs et outils du Système d'Excellence dans le comité de direction de la plateforme industrielle courrier (PIC), et dans l'ensemble des équipes managériales, opérationnelles et support de la PIC.

A ce titre, il/elle est garant de la mise en œuvre effective de l'ensemble des composantes du Système d'Excellence (SE) au sein de l'établissement. Il / Elle apporte son expérience et son expertise au collectif managérial.

## Missions

### **Mettre en œuvre, apporter appui, soutien et conseil au DPIC et au Codir sur le déploiement des méthodes et outils du Système d'Excellence**

- Garantit la qualité du déploiement de l'ensemble des dispositifs managériaux et des standards du SE. Il assure l'animation de leur mise en œuvre.
- Accompagne le collectif managérial de la PIC, et l'ensemble des équipes support dans l'apprentissage du SE. Il accompagne le collectif managérial dans leurs parcours d'apprentissage en coopération avec les formateurs de l'USCC
- Propose un plan à moyen/long terme de déploiement, anime le programme de formation Lean (FAB'EX), puis suit et coache les différents chantiers (innovation de rupture). Assurant le leadership et l'expertise dans les domaines d'activités du Lean, il travaille de manière transversale entre les services de la PIC pour accompagner les équipes de production organisée en UAP. Il suit les résultats des projets d'amélioration continue en s'assurant qu'ils soient à la fois quantifiables, pérennes et en cohérence avec le contrat d'objectifs.
- Forme le collectif managérial aux standards managériaux :
- Contrat d'objectif
- Brief d'équipes et brief quotidien en escalade
- Tour terrain des managers et des fonctions d'appui et de soutien
- Management visuel, Obeya, standards au poste
- Résolution de problèmes
- Chantiers d'amélioration
- TILT
- Prépare les évaluations du déploiement du SE initiées par la Direction du Système d'Excellence

### **Accompagner le changement de posture appui et soutien au sein des équipes support de la PIC,**

## **en collaboration avec l'ensemble du Codir**

• A la demande des experts métiers (RRH, RO, CGI, RCOM, RQ), accompagne l'acculturation au SE des équipes support et les forme aux standards du Système d'Excellence de façon adaptée.

• Accompagne les experts métiers dans la résolution de problèmes

## **Accompagner le changement de posture managériale au sein du CODIR**

• Accompagne l'installation des « routines » managériales au sein de la PIC, et toute action contribuant au déploiement du Système d'Excellence.

• Sur demande du DPIC : détermine les besoins d'accompagnements au SE liés aux problématiques de la PIC, et accompagne les managers et cadres dans leur mise en œuvre.

• Conçoit, anime des ateliers et séminaires managériaux en lien avec le Système d'Excellence et facilite les partages de bonnes pratiques.

• Accompagne et met en œuvre la résolution de problème autour des problématiques locales ne permettant pas l'atteinte du nominal au quotidien.

• Est garant de la philosophie du déploiement du SE au sein de la PIC.

## **Accompagner les managers opérationnels dans le déploiement des Unités Autonomes de Production**

• En appui du Responsable Production et des Responsables Traitement, propose un plan de déploiement et de montée en compétence des UAP. Réalise les audits de maturité des UAP.

• Développe une culture d'autonomie, encourager une prise de risque responsable

## **Agir pour préserver tous les jours et partout la Santé Sécurité et participer au Système de Management de la Sécurité Santé au Travail**

• Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail

• Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie, soumet des propositions d'amélioration et encourage les équipes à faire des propositions d'amélioration

# Compétences

## COMPORTEMENTALES

### 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.

### 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.

### 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.

### 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)

## 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 rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

### Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

## MUO

### Connaissance des process bout en bout

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, 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.

## Systeme d'excellence

### Management du systeme d'excellence

Mettre en ?uvre un management global et integrateur 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.

### Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client

Capacité à connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.

### Amélioration des processus dont elle/il a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client, et de l'entreprise

Capacité à observer le processus dans sa mise en oeuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.

### Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

## Environnement de travail

Plateforme industrielle Courrier (PIC)

## Relations internes/externes

- .. Membres de Codir de la PIC
- .. Responsable traitement
- .. Collectifs managériaux de la PIC
- .. Equipes de la DEX
- .. Equipes de la Direction technique

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique
- □ Bgpn reseau

## Effectif de la fonction

