Fonction
SCRUM MASTER IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- CHEF DE PROJET SI IV.A (H/F)
- DIRECTEUR DE PROJET SI IV.B (H/F)
- PRODUCT OWNER IV.A (H/F)
- SCRUM MASTER IV.A (H/F)
- PROJECT MANAGEMENT OFFICER IV.A (H/F)

Raisons d'être

Le Scrum Master doit s’assurer que la méthode Scrum est comprise et mise en œuvre et que l’Équipe Scrum adhère à la théorie, aux pratiques et aux règles de Scrum.Il est au service de l’équipe Scrum. Son rôle consiste à aider les parties externes à l’équipe Scrum à comprendre lesquelles de leurs interactions avec l’Équipe sont bénéfiques et lesquelles ne le sont pas ainsi qu’à aider toutes les parties à changer ces interactions pour maximiser la valeur créée par l’Équipe Scrum.Il s'assure que l'équipe a l'ensemble des compétences nécessaires pour délivrer la valeur métier.Il assure l’amélioration continue de l’équipe dans sa façon de travailler quelle que soit la méthode Agile utilisée.

Missions

Etre au service du Product Owner

Les services du Scrum Master consistent à :

- Trouver des techniques de gestion efficace du Product Backlog ,
- Aider l’équipe Scrum à comprendre la nécessité de disposer d’items de Product Backlog clairs et concis
- Comprendre la planification de produit dans un contexte empirique ,
- S’assurer que le Product Owner sait comment constituer le Product Backlog pour maximiser la valeur du produit ,
- Comprendre et mettre en œuvre l’agilité ,
- Faciliter les événements Scrum lorsque cela est demandé ou requis.

Etre au service de l’Équipe de Développement

Les services du Scrum Master consistent à :

- Aider l’Équipe de Développement à développer son auto-organisation et sa pluridisciplinarité ,
- Aider l’Équipe de Développement à créer des produits de grande valeur ,
- Éliminer les obstacles au progrès de l’Équipe de Développement ,
- Faciliter les événements Scrum lorsque cela est demandé ou requis ,
- Accompagner l’Équipe de Développement dans les environnements organisationnels où Scrum n’est pas encore entièrement adopté et compris.

Etre au service de l’organisation

Les services du Scrum Master consistent à :

- Accompagner l’organisation dans son adoption de Scrum ,
- Planifier les mises en œuvre de Scrum dans l’organisation ,
- Aider les employés et parties prenantes à comprendre et à mettre en œuvre Scrum et le développement empirique de produits ,
- Causer des changements qui augmentent la productivité de l’Équipe Scrum ,
- Collaborer avec d’autres Scrum Masters pour améliorer l’efficacité de l’utilisation de Scrum dans l’organisation

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.

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 évènements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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)

Efficacité professionnelle

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.

MANAGEMENT

Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuiding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Reconnaitre

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de

développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

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.

Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

Relation Client

Contractualisation et suivi de la relation client interne/externe

Proposer un suivi du contrat de service, avec des indicateurs pertinents pour le client. Suivre la relation client sous tous les axes (qualité de service, facturation, commande. . .) sur la base des éléments contractualisés et avec les outils appropriés (CRM...).

Risques et Conformité

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques, y compris les risques de non-conformité en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture, déclarer les incidents de non-conformité Controler et évaluer la maitrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

Techniques SI

Conception et promotion d'une solution conforme aux demandes du client

Construire le volet technique de l'offre de services tenant compte de la dimension numérique responsable et expliquer au client les choix effectués.

Référentiels de bonnes pratiques SI

Connaitre les normes et standards d'urbanisme, de numérique responsable et les référentiels de bonnes pratiques SI à l'état de l'art.

Valorisation et exploitation de l'information

Reconnaitre le potentiel stratégique et la valeur de l'information. Comprendre la transformation numérique induite dans le modèle d'affaires de l'entreprise ainsi que l'usage que les utilisateurs en font (nouveaux concepts, idées, produits et services). Développer de manière agile et exploiter l'information pour améliorer la prise de décision et la gestion en temps réel via des systèmes permettant la veille, la réactivité, l'anticipation, l'assimilation et la création de valeur. Développer des synergies, collaborer et animer des éco-systèmes numériques (Open Data, relations Filiales, Communautés Postales. . .)

Méthodes et outils de conduite de projet

Utiliser les approches, techniques et ressources pour planifier, organiser, exécuter et controler les projets y compris dans leur dimension financière et extra financière. Savoir gérer efficacement toutes les phases d'un projet, de sa conception initiale à sa réalisation finale.

Actions d'animation, de communication et d'accompagnement

Connaître les règles de communication interne et de conduite de réunion (Comité de pilotage, Comité de projet. . .)

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Banque postale
- Groupe - siege
- Bgpn numerique
- Services-Courrier-Colis
- Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 10 à 49