# Fonction
# DIRECTEUR DE PROJET APPUI ET SUPPORT 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)

### A compétences proches

- MANAGER DE PROJETS IV.A (H/F)
- DIRECTEUR DE PROJETS IV.A (H/F)

## Raisons d'être

Le Directeur de Projet Appui et Support garantit le pilotage opérationnel des programmes.

Il contribue au déploiement de tous les projets, tant en matière de processus de déploiement que de respect des délais, des concepts et des coûts.

Il contribue ainsi à la performance sociale et économique.

Dans le cadre des objectifs qui lui sont fixés, le Directeur de Projet Appui et Support pilote et coordonne les actions entre les différentes parties prenantes.

Il anime, diffuse et déploie les méthodes et outils.

## Missions

### Maîtrise d’ouvrage du déploiement des projets sur le territoire

Prend connaissance des projets à déployer,

Contribue à leur programmation,

Prépare et supervise leur mise en œuvre en cohérence avec les résultats attendus,

Tire les enseignements du bilan du déploiement des projets.

### Réalise les analyses d’impact

Réalise les analyses d’impacts en territoire et participe aux prises de décisions en s’appuyant sur les experts.

### Pilote les budgets et les engagements qualité, délai

Est responsable du suivi et du respect des budgets,

Est responsable des engagements de qualité et délai des projets.

# Coordonner, conseiller, développer les acteurs des projets

S’assure de la bonne compréhension par les Chefs de projet de chacun des volets d’un projet,

Garantit, pour les projets nouveaux, un bon partage des rôles, des livrables et une bonne connaissance des jalons entre les différents acteurs,

Contribue à la montée en compétence des acteurs des projets,

Favorise le partage des bonnes pratiques,

Assure les retours d’expérience pour capitaliser les acquis.

## 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.

### 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)

### Projet

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.).

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.

### Relation Client

Amélioration de la satisfaction du client
: S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client.

Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

## Prérequis

Outils de gestion de projet, méthode de conduite du changement

## Environnement de travail

Rattachement entité : DR, DAST, SF

Déplacements pour s’assurer des conditions de préparation et de réalisation des projets sur le terrain.

## Relations internes/externes

Relations avec les parties prenantes internes et externes sur les projets de transformation des process, organisation…

### Famille

### Filière

### Métier

### Répartition des effectifs

- Bgpn reseau
- Banque postale

### Effectif de la fonction

De 10 à 49