Fonction
DIRECTEUR DE LA TRANSFORMATION ET DU SYSTEME D'EXCELLENCE IV.B (H/F) Viviers

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) V
- RESPONSABLE DEPLOIEMENT EXCELLENCE IV.B (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre du projet stratégique de La Poste 2020 et des ambitions de la Branche »Vers un monde des services »,sous la responsabilité de la Directrice Exécutive /Directeur Exécutif, la /le Directrice (teur) de la Transformation et du Système d'Excellence est en charge du pilotage et de la coordination de l'ensemble des projets de transformation du territoire liés au schéma directeur, à la feuille de route et du système de management.

Elle/Il est le garant de l'incarnation et de la diffusion de l'esprit et des standards du Système d'Excellence sur le territoire. Elle/Il contribue au pilotage opérationnel des entités selon des modalités fixées de concert avec la/le DEX. Elle/Il est le garant du déploiement de l'Excellence opérationnelle sur le territoire.

Elle/il contribue également à la régionalisation du projet « ensemble vers le monde des services », participe à sa mise en œuvre afin de créer les conditions de l'évolution managériale du territoire vers le modèle managérial de l'Excellence.

Elle/Il a vocation à suppléer la ou le DEX pendant ses absences.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

¨ Affirme la vision d'ensemble de l'entreprise en appui de la Directrice Exécutive/Directeur Exécutif en faisant partager une vision du changement qui ait du sens pour chacun et accompagne les équipes dans la réussite des projets.

¨ Assure la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie en appui de la Directrice Exécutive/du Directeur Exécutif en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs sur les 5 axes stratégiques partagé avec les équipes.

Conception en appui de la /le DEX

· Construit en lien avec sa/son DEX et l'ensemble du CODIR DEX, le plan de marche du déploiement du SE pour son territoire et en suit le bon déroulement

· Impulse et Contribue à la conception de la trajectoire et la feuille de route pluriannuelle de sa DEX basée sur le bon déploiement des projets structurants de son périmètre .

¨ Impulse et élabore le projet territorial en proposant des modalités de choix d'organisations innovantes.

Centrer ses actions et celles des équipes sur l'atteinte des résultats

· Anime le CODIR DEX et en particulier les DO en lien avec le plan de déploiement du SE. En particulier: accompagnement individuel sur le terrain, organisation des journées en collectif en regard des journées animées par la DSE.

· Evalue la maturité de mise en œuvre du SE pour le territoire et pilote la montée en compétence des membres du CODIR et des référents sur la partie SE. S'assure que chaque collectif managérial bénéficie de l'accompagnement d'un référent .

¨ Coordonne les opérations du schéma territorial, veille au respect des principes directeurs et à l'état d'esprit qui gouvernent le projet, et participe à la concertation sociale et à la communication managériale.

¨ Accompagne la mise en œuvre du management du nominal en contribuant au choix des objectifs responsabilisant, en favorisant le travail en équipe notamment au sein de l'obeya de la DEX ses objectifs et en promouvant la responsabilisation des équipes autoportées

¨ Supervise et accompagne la mise en œuvre du management de la transformation et garantit la cohérence avec la feuille de route pluriannuelle.

¨ Veille à la performance équilibrée du territoire, garantit la consolidation de la culture de l'Excellence, de la réussite des indicateurs de satisfaction clients, économiques et RH (sécurité et santé au travail, maîtrise des charges) .A ce titre, elle/il sera particulièrement attentif à la conformité des pratiques managériales au référentiel de la Branche.

¨ Pilote le déploiement des projets d'adaptation liés à la mise en œuvre du schéma territorial

Conquérir et développer le chiffre d'affaires

¨ Contribue au pilotage opérationnel des objectifs commerciaux et au déploiement des politiques commerciales sur les zones de marché

Agir pour la satisfaction et l'expérience client réussie

¨ Contribue au pilotage de la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction clients :

- En impulsant et pilotant le SMQ (Système de Management de la Qualité)
- En mesurant les résultats du Net Promoter Score (NPS)
- En mobilisant la ligne managériale autour de la Voix du client à la tournée
- En impulsant la supervision des contrats et le travail collaboratif entre les équipes commerciales et production.
- En veillant à la mise en place des actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process et la formation « client » des équipes

Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers

¨ Contribue au pilotage de la stratégie de prévention et la fait respecter sur la DEX:

- En impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail (SMSST)
- En contribuant à la revue SMSST de sa zone et en garantissant la mise en œuvre de politiques et d'actions de prévention sur l'absentéisme, l'accidentologie et la Qualité de Vie au Travail

Développer une culture d'autonomie, encourager une prise de risque responsable

Appui, soutien, conseil auprès du DEX , des DO et des DAS sur le déploiement des méthodes et outils du Système d'Excellence (SE)

¨ Il est garant du déploiement du SE au sein de la DEX

¨ Il accompagne les DO et les équipes Support dans l'apprentissage du SE ainsi que les collectifs managériaux en établissement

¨ Il garantit la formation des collectifs managériaux aux standards managériaux: briefs quotidiens en escalade, tour terrain des fonctions d'appui et de soutien, management visuel, obeya, standards au poste, résolution de problème ,TILT, contrats d'objectifs , chantiers d'amélioration, visite terrain du DEX et des DO.

Accompagne le changement de posture managériale au sein des CODIR en établissement en collaboration avec les DO

¨ Conseille le DEX sur la stratégie de déploiement du SE sur la DEX et intervient à ce titre dans les instances de al DEX.

¨ Accompagne la ligne managériale dans l'apprentissage de la résolution de problème.

Accompagne le changement de posture appui et soutien au sein des équipes support de la DEX jusqu'aux établissements en collaboration avec les DAS et les DE

¨ Accompagne l'acculturation au SE des DAS et de leurs filières, les forme au standards du Système d'excellence et les accompagne dans l'assimilation du sens.

¨ Accompagne les filières dans la résolution des problèmes à partir notamment des constats réalisés lors des tours terrains des équipes support.

¨ Accompagne les DAS dans le décloisonnement des filières en aidant à la mise en place du pilotage des projets transverses en mode agile (scrumboard…);par la résolution de problème transverses entre filières.

Guider/Encourager le changement

Insuffler une dynamique de progrès

¨ En reconsidérant les process en permanence par la démarche d'amélioration continue.

¨ En favorisant l'émergence des problèmes et leur prise en charge par les équipes au bon niveau de l'organisation.

Manage le ou les référents Excellence de sa DEX

¨ Accompagne la montée en compétence des Référents Excellence par une formation adaptée et un accompagnement dans l'exercice de leurs fonctions.

¨ Planifie l'activité des RM en fonction des demandes territoriales. Coordonne leurs actions , vérifie les résultats et engage l'amélioration continue

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.

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.

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

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.

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.

MUO

Connaissance des process bout en bout

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

Pilotage et gestion de l'activité

Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scenarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, 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.).

Risques et Conformité

Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la règlementation en vigueur.

Système d'excellence

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.

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.

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

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

Management du système d'excellence

Mettre en ?uvre un management global et intégrateur 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.

Environnement de travail

DEX sur sa zone géographique

Relations internes/externes

Internes

¨ DAS de la DEX

¨ Direction Siège: DODT , Dir Syst Excellence….

Externes

¨ Fournisseurs

¨ Cabinet de Formation et/ou de conseil

¨ Clients externes

¨ Relations institutionnelles

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49