

## Fonction

# CHEF DE PROJET MANAGEMENT DES UNITES OPERATIONNELLES IV.B (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [DIRECTEUR PIC IV.B \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DE SERVICE AUX CLIENTS IV.A \(H/F\) V](#)
- [MANAGER REFERENT IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE CENTRE DE LIVRAISON 1 IV.A \(H/F\) V](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF LA POSTE IV.C \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES - GROUPE B IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTRICE DIRECTEUR CENTRE LIVRAISON COLIS IV.B \(H/F\) V](#)
- [DIRECTEUR DE PFC IV.A \(H/F\) V](#)
- [DIRECTEUR DE PFC IV.B \(H/F\) V](#)
- [DIRECTEUR D'ETABLISSEMENT ACTIVITES SOCIALES ET LOGEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE CENTRE FINANCIER IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL PROFESSIONNELS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL PROFESSIONNELS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ENTITE RELATION CLIENTS/ADV IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ENTITE RELATION CLIENTS/ADV IV.B \(H/F\)](#)
- [POSTE MANAGEMENT GENERAL DCN - GROUPE B IV.4 \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET MANAGEMENT DES UNITES OPERATIONNELLES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET MANAGEMENT DES UNITES OPERATIONNELLES IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF BGPN IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DELEGUE DU RESEAU IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF BGPN IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC PPDC PPDC-MF IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC PPDC PPDC-MF IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MULTI SITES IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

**Le Chef de Projet MUO** est le référent sur un périmètre stratégique à forts enjeux : pour les opérations, et pour le développement et/ou la transformation. Dans le cadre de sa mission, il conduit le projet de transformation qui lui a été confié dans le respect du schéma directeur territorial et de la méthodologie de conduite du changement en vigueur au sein de la Branche. Il garantit, pour le compte de sa Direction de Métier, que les transformations et projets **à forts enjeux**, engagés sous sa responsabilité répondent aux objectifs visés en terme de meilleurs savoir-faire Métier, de qualité, de coûts et de délais. Cette fiche de fonction générique doit être complétée par une description de la mission

## Missions

### **Garantir une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux postiers et la valeur créée pour l'entreprise**

#### **• Identifier et engager les transformations**

- Procéder aux études pour déterminer, avec les parties-prenantes, les transformations à opérer
- Elaborer les business plans des projets de transformation

#### **• Définir et suivre les indicateurs de performance dans le respect de la trajectoire et de la Feuille de Route**

- Décrire les processus, les procédures métier et un schéma d'organisation en cohérence avec les standards Métier
  - Garantir que les ressources sont connues, adaptées et disponibles
- Assurer que le projet garantira la satisfaction clients , développer l'amélioration continue**

- S'assurer que la mise en œuvre du projet est conforme aux prescriptions et objectifs
- Associer les parties-prenantes, en particulier les opérationnels et les équipes support
- Engager les actions d'amélioration continue lorsque des écarts sont constatés

**• Assurer que le projet garantira la santé et sécurité des postiers (ergonomie des chantiers, itinéraires sécurisés, ...)**

**Garantir la définition et la formalisation des besoins et processus cibles, concevoir et piloter les projets de transformation ou de développement de bout en bout**

**• Piloter les projets**

- Assurer le pilotage d'un ou plusieurs projets Métier **stratégiques à forts enjeux**, de transformation ou de développement, de leur définition à leur intégration opérationnelle
- Garantir la bonne exécution de chaque phase : cadrage et conception, planification et pilotage, mise en œuvre des pilotes, tests, recettes et généralisation, bilan et retour d'expérience. Coordonner l'action des parties-prenantes, animer les instances et communiquer
- Analyser les risques, proposer des actions correctives, alerter le sponsor le cas échéant. Sécuriser la mise en œuvre des actions, contrôler les jalons et la conformité des livrables

**• Manager et conduire le changement**

- Assurer le management de son équipe
- Réaliser l'étude d'impact des projets sur les parties-prenantes et apporter les réponses adaptées (mobilisation, communication, formation...). Accompagner les acteurs opérationnels
- Garantir le respect de la Méthode de Conduite du Changement du Groupe La Poste en assurant un dialogue social de qualité à toutes les étapes du projet.

## 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.

#### 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.

### Digital et Data

#### Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

### 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

#### 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 œuvre 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 cœur 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-à-vis 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 boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding 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 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)

## 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. . . ).

## 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 œuvre les mesures correctrices.

### Conduite du changement

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

## 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.

## 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.

## **Management du système d'excellence**

Mettre en œuvre 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 œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

## **Prérequis**

L'expertise cœur de métier ou la capacité à acquérir cette expertise sont primordiales pour la maîtrise du poste. Une expérience complémentaire en Gestion de Projet est également attendue.

## **Environnement de travail**

Entités territoriales (DEX, DOT.....)

## **Relations internes/externes**

Experts Métier et Opérationnels

Fonctions support : RH, Finances, Achats, SI, ...

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- □

Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49