

# EXPERT REFERENTIELS OUTILS ET SI III.3- 15355

MÉTIER EXPERT ORGANISATION ET PROCESS SI

034



LE GROUPE LA POSTE

## Rubriques de la fiche :

RAISON D'ÊTRE	
MISSIONS	
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	
PRÉ-REQUIS	
COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES	
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TR...	
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CO...	
COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES S...	

### RAISON D'ÊTRE

X

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés et d'optimisation des organisations au sein de la Direction Exécutive de la BSCC, l'experte/l'expert référentiels, outils et SI est garant /e de la qualité des données au niveau de la DEX. Elle/il assure l'animation et la montée en compétences des techniciens data en établissement dans son domaine d'expertise.

### MISSIONS

X

**Centrer ses actions sur les résultatsEn qualité d'expert(e), elle/il est l'interlocuteur privilégié(e) sur son périmètre et :**

- Décline la stratégie data du groupe et contribue au business development dans le cadre de ses mission
- Garantit la fiabilité des données collectées dans les SI d'organisation, des référentiels de production, des SI d'exploitation, de pilotage et de supervision afin de disposer d'un réseau de distribution, de prestation agile, rentable, optimisé pour effectuer de manière efficiente et dans les standards de qualité attendue la distribution et la réalisation des nouveaux services
- Apporte un support de 1er niveau auprès des utilisateurs des SI d'organisation, d'exploitation et assure l'interface avec la D<sup>2</sup>IO<sup>2</sup>P et le SVP Support
- Anticipe les impacts lors des évolutions d'organisations (mise en place d'îlots, coupure méridienne...) et de la mise en place de nouveaux services (OSI) en s'appuyant sur sa vision intégrée et transversale du SI et du schéma industriel de bout en bout
- Pilote la conduite du changement sur les projets d'évolution SI, référentiels, et outils en donnant du sens sur leurs enjeux et leurs utilisations.
- Pilote les habilitations SI en s'assurant que chacun possède l'habilitation et le profil fonctionnel, géographique adapté à sa fonction
- Participe aux phases pilotes et d'expérimentations des outils et SI au niveau de la DEX
- Participe au réunion d'animation nationale autour des SI

### Supervise le travail des techniciens data en établissement :

- Communique les processus/méthodes, les évolutions techniques, les nouveautés SI adaptés au processus métier : « donner du sens et aider celui qui fait »
- Pilote la fiabilisation des données collectées (analyse, contrôle de cohérence des données, alerte en cas de besoin...) en mettant en place de modalités de contrôles et en réalisant régulièrement des audits

### Animation fonctionnelle en établissementContribue à la professionnalisation des Technicien(ne)s data sur son domaine de spécialisation :

- en identifiant et recensant les besoins de formation
  - en réalisant des formations dans son domaine d'expertise.
  - en les accompagnant dans l'utilisation et la compréhension des SI, des référentiels, dans l'utilisation et l'appropriation de l'environnement des applications de FACTEO
  - en les animant régulièrement sur les actualités de la filière organisation et process
- Structure l'échange d'expériences et de bonnes pratiques en animant des ateliers et en créant un réseau de partage
  - Prend en charge le tutorat et l'accompagnement de la professionnalisation de tout/e nouvel/le arrivant/e.

### Amélioration continue

- Fait preuve de proactivité et force de proposition auprès des experts/expertes nationaux/nationales pour faire évoluer les performances techniques des outils, des SI
- Est en veille sur les évolutions des outils, des SI, des modèles d'organisation afin de maintenir sa montée en compétence de façon permanente

### Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

- Applique 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

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

X

### PRÉ-REQUIS

X

### COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

X

#### **. COMPORTEMENTALES .**

**Niveau cible**

##### **Adaptabilité**

**Maîtrisée**

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.

##### **Niveau de maîtrise cible : Maîtrisée**

Je suis autonome

Maîtrise de la compétence, mise en oeuvre démontrée de façon régulière, efficace, autonome et avec anticipation

##### **Analyse et discernement**

**Maîtrisée**

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.

**Niveau de maîtrise cible : Maîtrisée**

Je suis autonome

Maîtrise de la compétence, mise en oeuvre démontrée de façon régulière, efficace, autonome et avec anticipation

**Orientation stratégique**

Opérationnelle

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. Être 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.

**Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Je fais

Mise en oeuvre des actions liées à la compétence sans être proactif

**COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES**

X

**. DIGITAL ET DATA .****Niveau cible****Culture digitale**

Maîtrisée

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle.

Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

**Niveau de maîtrise cible : Maîtrisée**

Je suis autonome

Maîtrise de la compétence, mise en oeuvre démontrée de façon régulière, efficace, autonome et avec anticipation

**Outils, bureautique, applicatifs et logiciels****Fait référence**

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.).

Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

**Niveau de maîtrise cible : Fait référence**

Je transmets

Maîtrise complète de la compétence et capacité à transmettre son savoir et son expertise. Est reconnu par ses pairs

**Travail et outils collaboratifs**

Maîtrisée

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.

**Niveau de maîtrise cible : Maîtrisée**

Je suis autonome

Maîtrise de la compétence, mise en oeuvre démontrée de façon régulière, efficace, autonome et avec anticipation

**. EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE .****Niveau cible****Animation fonctionnelle**

Maîtrisée

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

**Niveau de maîtrise cible : Maîtrisée**

Je suis autonome

Maîtrise de la compétence, mise en oeuvre démontrée de façon régulière, efficace, autonome et avec anticipation

**Environnement et processus internes**

Maîtrisée

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des processus 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.

**Niveau de maîtrise cible : Maîtrisée**

Je suis autonome

Maîtrise de la compétence, mise en oeuvre démontrée de façon régulière, efficace, autonome et avec anticipation

**. RISQUES ET CONFORMITÉ .****Niveau cible****Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité**

Opérationnelle

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.

**Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Je fais

Mise en oeuvre des actions liées à la compétence sans être proactif

**COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES COEUR DE MÉTIER**

X

**. MUO .****Niveau cible****Connaissance des process bout en bout**

Maîtrisée

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

**Niveau de maîtrise cible : Maîtrisée**

Je suis autonome

Maîtrise de la compétence, mise en oeuvre démontrée de façon régulière, efficace, autonome et avec anticipation

**. SYSTÈME D'EXCELLENCE .****Niveau cible****Amélioration des processus dont elle/il a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client, et de l'entreprise**

Opérationnelle

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.

#### **Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Je fais

Mise en oeuvre des actions liées à la compétence sans être proactif

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

Maîtrisée

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.

#### **Niveau de maîtrise cible : Maîtrisée**

Je suis autonome

Maîtrise de la compétence, mise en oeuvre démontrée de façon régulière, efficace, autonome et avec anticipation

### **COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES SOCLES**

X

#### **. COMPORTEMENTALES SOCLES .**

##### **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.

#### **Niveau de maîtrise cible : Maîtrisée**

Je suis autonome

Maîtrise de la compétence, mise en oeuvre démontrée de façon régulière, efficace, autonome et avec anticipation

##### **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)

#### **Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Je fais

Mise en oeuvre des actions liées à la compétence sans être proactif

##### **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.

#### **Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Je fais

Mise en oeuvre des actions liées à la compétence sans être proactif

##### **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.

#### **Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Je fais

Mise en oeuvre des actions liées à la compétence sans être proactif