


## Fonction

# DIRECTEUR DE LA TRANSFORMATION ET DU SYSTEME D'EXCELLENCE IV.C (H/F)

## 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 \(H/F\)](#) 
- [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 est positionné sur les DEX les plus importantes et/ou les plus complexes notamment en termes managérial, organisationnel, social, commercial, QS...

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 aux 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 problèmes transverses entre filières.

tre 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 aux 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 problèmes transverses entre filières.

**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 aux 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 problèmes transverses entre filières.

**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 aux 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 problèmes transverses entre filières.

# **Compétences**

## **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.

### **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.

### **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.

## MUO

### Connaissance des process bout en bout

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. . .).

## 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, scénarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

## 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

Maîtriser 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.

## Risques et réglementation

### 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 réglementation en vigueur.

## Système d'excellence

### Management du système d'excellence

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

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

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

### 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.

### 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.

## Famille

---

## Filière

---

**Métier**

---

**Répartition des effectifs**

- ☐ Services-Courrier-Colis

**Effectif de la fonction**

De 1 à 9