

Fonction

LEADER EXCELLENCE IV.B (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 \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT EXCELLENCE IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre du déploiement du Système Excellence, le leader Excellence transforme le modèle managérial de la BSCC ;Il est le garant de l'incarnation et de la diffusion de l'esprit et des standards du Système d'Excellence sur le territoire .

Sa mission consiste à structurer, déployer le système d'Excellence , à développer la compréhension et la maîtrise des standards managériaux.et à acculturer les collectifs managériaux à l'Excellence opérationnelle,

Il /Elle est rattachée au Directeur de l'entité (DODT, DRIC, BU Colis...) et participe ,aux Codir des directions opérationnelles des entités .Il anime les référents Excellence de son entité de référence

Missions

Impulser/donner la direction/diriger Vision, déployer la stratégie

Elle/Il

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

“ S'assure de la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs partagés avec les équipes

“ Développe une culture de l'autonomie, encourage une prise de risque responsable

Appui, soutien conseil auprès du Directeur /Directrice de l'entité et des membres du CODIR sur le déploiement des méthodes et outils du Système d'Excellence

Elle/Il

“ Est le garant du déploiement du Système d'Excellence au sein des entités concernées (DEX, DDILSI, BU Colis..)

“ Accompagne les collectifs managériaux en établissement et au sein des équipes support dans l'apprentissage du Système d'Excellence

“ Garantit la formation des collectifs managériaux aux : briefs quotidiens, en escalade ,tour terrain managériaux et des fonctions d'appui et de soutien, management visuel, obeya

Accompagne le changement de posture managériale au sein des CODIR en établissement en collaboration avec leurs directeurs (DO, DOT, DOIC...)

Elle/Il

“ Conseille le Directeur/La Directrice de l'entité sur la stratégie de déploiement du Système d'Excellence (SE) et intervient à ce titre dans les instances de l'entité

- Accompagne à la demande les directeurs dans leurs visites terrain
 - Accompagne la ligne managériale dans l'apprentissage de la résolution de problème autour des problématiques locales et anime le partage de bonnes pratiques.
 - Accompagne l'assimilation du sens des «routines» managériales au sein des établissements et toute action contribuant au déploiement du SE

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

Elle/Il

- Accompagne l'acculturation du SE des DAS et de leurs filières, les forme aux standards du SE et les accompagne dans l'assimilation de sens
- Accompagne les filières dans la résolution de problème 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, par la résolution de problèmes transverses entre filière

Elle /Il accompagne les référents Excellence de son entité dans leur montée en compétence par une formation adaptée et un accompagnement dans l'exercice de leurs fonctions

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, 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.

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.

Environnement de travail

DEX

DRIC/DRLOI

Relations internes/externes

“ DAS de la DEX , DRIC;.....

“ Direction Siège: DODT , Dir Syst Excellence....

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9