

Fonction

RESPONSABLE DEPLOIEMENT EXCELLENCE IV.A (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

Le / La Responsable du déploiement de l'Excellence a pour mission de contribuer à la mise en œuvre du cadre de pilotage tourné vers les axes stratégiques de la Branche en accompagnant les entités opérationnelles sur la mise en œuvre des principes, standards et postures de l'Excellence pour atteindre leurs objectifs prioritaires par la transformation de la culture managériale au sein de l'entreprise.

Il/elle est l'interface privilégié (e) de l'ensemble des relais de l'Excellence de sa zone en les animant et les accompagnant aux pratiques de l'Excellence et au développement des compétences associées.

Missions

Les responsables du déploiement de l'Excellence permettent l'accompagnement de proximité des DEX /Directions Supports dans la compréhension et le déploiement du Système d'Excellence. Ils sont un **véritable lien entre la Direction du Système d'Excellence (DSE) et leurs relais dans les autres directions (DEX, Supports...) avec pour missions de :**

· Garantir la montée en compétence des relais Excellence dans les Directions au travers de modules de formation et d'un accompagnement personnalisé :

- **En DEX** : les Directeurs de la Transformation et du Système d'Excellence et ses Référents Excellence

- **Pour la DRIC** : les directeurs de PIC et leurs Responsables Excellence Opérationnelle

- **Pour la BU Colis** : les Dot et leurs relais Excellence

· **Mettre en œuvre, apporter appui, soutien et conseil sur le déploiement des méthodes et outils du Système d'Excellence**

• Construire le plan de déploiement du Système d'Excellence sur les entités sur sa zone ou son portefeuille de directions ;

• Développer les postures et les compétences de l'Excellence au sein des collectifs managériaux ;

• Animer et accompagner les relais de l'Excellence et les équipes sur la compréhension, l'installation et la pratique des standards et outils de l'Excellence opérationnelle ;

• Concevoir, animer des ateliers et séminaires managériaux.

Accompagner le changement de posture managériale au sein de chaque Direction

• Installer les standards managériaux de manière adaptée sur chaque Direction, sur chaque établissement en cohérence avec les indicateurs prioritaires à mettre sous pilotage et avec les exigences clients /Fournisseurs.

• Développer la pratique de Résolution de problèmes et la mise en œuvre de chantiers d'amélioration du

nominal sur les différentes directions ou entités comprises dans son portefeuille.

“ S’assurer par une forte présence terrain de la maturité du SE, faire remonter les bonnes pratiques et alerter sur les problèmes récurrents non résolus.

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

Environnement et processus internes

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

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. . .).

Projet

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.

Relation Client

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / 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 réglementation

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

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

SIEGE

Relations internes/externes

Internes

- Entités territoriales :DEX, Colis, PIC...
- Directions du Siège: DODT, DRIC, DDIOPP, Colis...

Externes

Cabinets de conseil et/ou de Formation

Benchmark entreprises

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

- □
Bgnp reseau
- Bgnp numerique

Effectif de la fonction

De 10 à 49