

DATE : 1^{er} aout 2017

POSITION: **Gestionnaire de l'excellence fonctionnelle – Service**

SE RAPPORTERA À: Stephane Marquis, VP Operations et Après-ventes

LIEU: Pointe-Claire

QUART DE TRAVAIL : Jour

FONCTION:

Gère les projets d'amélioration de l'efficacité globale d'une fonction donnée, en termes d'excellence fonctionnelle. Gère la conception, le développement et la mise en place d'outils et de processus qui favorisent l'excellence fonctionnelle. Collabore avec les responsables de l'excellence fonctionnelle pour identifier les lacunes en matière de processus et d'aptitudes fonctionnels, et développe des plans d'amélioration. Coordonne et surveille l'exécution des projets d'amélioration pour les opérations de service.

RESPONSABILITES:

- ❑ Gère les projets d'amélioration des processus, outils et aptitudes fonctionnels communs dans l'ensemble de CEC en partenariat avec les dirigeants régionaux.
- ❑ Identifie les processus fonctionnels et les mesures clés pour les opérations.
- ❑ Documente les aspects courants des principaux processus fonctionnels et veille à ce que les procédures, personnes et outils associés à ces derniers soient disponibles et opérationnels.
- ❑ Participe à l'élaboration et à l'actualisation des principes d'excellence fonctionnelle, de la carte de pointage contenant des indicateurs d'excellence fonctionnelle et de la grille des compétences requises pour la fonction, incluant le service des opérations, l'administration des opérations ainsi que les garanties
- ❑ Gère l'élaboration et l'actualisation de la liste de contrôle d'évaluation fonctionnelle utilisée pour identifier les problèmes de mise en place de l'excellence fonctionnelle.
- ❑ Gère les sous-composants des processus de gestion des aptitudes fonctionnelles.
- ❑ Gère le processus de communication de la fonction (mise en place de la stratégie de communication).

APTITUDES/COMPÉTENCES :

- ❑ Capable de diriger d'autres personnes sur l'amélioration continue en utilisant les dix pratiques COS. A démontré des améliorations dans l'entreprise grâce aux concepts COS. Capable d'encadrer les autres sur le développement de l'excellence fonctionnelle.
- ❑ Faciliter les relations internes et le consensus : Possède une expérience avec la dynamique de groupes importants et a fait preuve de compétences relationnelles avérées nécessaires pour réunir un large éventail de personnes et des compétences connexes pour un objectif commun. Cela implique souvent la capacité à influencer, car les membres de votre équipe vous rendront très rarement des comptes directement en tant que chef d'équipe. Techniques dynamiques de groupe pour que la personne ou le groupe résolve un problème épineux, sonde les personnes pour toute question/préoccupation et conduise à un consensus.
- ❑ Gérer la relation client : Gère les interactions et les relations avec les clients afin de maximiser les possibilités. Utilise le logiciel de gestion des nominations et des contacts client. Capable d'encadrer les autres afin de développer des habitudes de gestion des contacts efficaces. Démontre souvent une capacité à établir des rapports, respecter ses engagements et développer des relations de travail efficaces avec les clients. Affiche les valeurs fondamentales (p. ex. l'empathie, etc.) et est en mesure de poser les questions adéquates pour cerner les préoccupations profondes.
- ❑ Développer des systèmes et des processus : Résultats démontrés indiquant la connaissance et la compréhension approfondies des complexités du développement des systèmes et des processus.

- ❑ Applique des systèmes et des processus détaillés afin d'améliorer et de terminer les travaux (p. ex. voies de communication, étapes de travail, procédures, listes de contrôle ou organigrammes).
- ❑ Démontre la capacité à identifier les problèmes découlant d'une absence de processus et à développer et appliquer des processus et des systèmes d'organisation des travaux. Utilise des processus et des systèmes pour gérer des demandes de travaux complexes et multiples. Guide les autres dans l'utilisation et l'application de systèmes et processus structurés.
- ❑ Innover : A des résultats avérés indiquant une connaissance approfondie de l'innovation. Cherche à définir des processus nouveaux ou améliorés, même quand il n'y a pas de problèmes manifestes.
- ❑ Mène des projets ou des initiatives impliquant une conception importante ou un composant innovant. Génère des idées novatrices et des solutions aux problèmes concernant les clients (internes ou externes). Prend des risques appropriés, en allant au-delà des apparences. Établit des plans pour un large éventail d'avis, y compris ceux qui sont généralement en désaccord, et les impliquent de façon créative. S'efforce de surmonter les obstacles lors de la vente et de la mise en œuvre d'idées et d'approches novatrices.
- ❑ Analyser les problèmes : Résultats indiquant une connaissance approfondie de l'analyse de problèmes. Identifie clairement la portée et les paramètres d'un problème en l'analysant sous plusieurs perspectives. Détermine les causes ainsi que les répercussions des problèmes. Intègre des informations et définit un tableau d'alternatives. Applique régulièrement une grande variété d'outils et de processus analytiques (p. ex., Six Sigma) pour terminer des projets clés et résoudre des problèmes complexes.
- ❑ Tolérance de l'ambiguïté : Peut souvent décider et agir sans avoir tous les détails d'une situation.
- ❑ Tolère l'incertitude. Peut confortablement évaluer le risque de l'incertitude. Agit avec créativité lorsqu'il s'agit de situations ambiguës. Peut démontrer et présenter avec succès la compétence à d'autres personnes. Peut identifier les situations peu communes liées à l'utilisation de cette compétence et y remédier de façon indépendante, ou demander de l'aide efficacement auprès d'une personne plus expérimentée. Peut fournir un encadrement aux exécutants de niveau inférieur sur la façon d'utiliser la compétence dans des situations de travail typiques.
- ❑ Influencer : Démontre régulièrement la capacité à encourager les autres à changer leur état d'esprit et/ou comportement pour obtenir des résultats positifs. Peut démontrer et présenter avec succès la compétence à d'autres personnes. Peut identifier les situations peu communes liées à l'utilisation de cette compétence et y remédier de façon indépendante, ou demander de l'aide efficacement auprès d'une personne plus expérimentée. Peut fournir un encadrement aux exécutants de niveau inférieur sur la façon d'utiliser la compétence dans des situations de travail typiques.
- ❑ Champion du changement : Solide compréhension des processus, systèmes et outils de gestion du changement. Applique les processus et outils de gestion du changement pour s'aider et aider les autres à gérer le changement. Garde les autres informés et impliqués dans le changement grâce à des communications planifiées. Applique les processus et outils de gestion du changement pour s'aider et aider les autres à gérer le changement à une échelle relativement petite.
- ❑ Six Sigma : A suivi une formation Green Belt ou Black Belt dans l'une des trois disciplines suivantes : (1) TDFSS (développement de la technologie pour Six Sigma) : La méthodologie systématique d'intégration des outils statistiques dans le processus technologique de transformation des produits afin d'obtenir une qualité de conception prédictive et de répondre aux exigences de la
- ❑ Voix du client. (2) DFSS (conception pour Six Sigma) : Outils similaires utilisés dans le travail de développement des produits et des processus afin d'obtenir une qualité de conception prédictive et de répondre aux exigences de la Voix du client. (3) DMAIC (définir, mesurer, analyser, améliorer, contrôler) Six Sigma : Une approche disciplinée vers la qualité, l'amélioration et la réduction des variations à l'échelle de l'entreprise à l'aide d'outils statistiques.
- ❑ Définir l'objectif : Solide compréhension de la définition de l'objectif. Comprend visiblement les normes de mesure permettant d'atteindre les objectifs organisationnels. Communique aux autres les relations entre la mission et la vision de l'organisation et leurs propres priorités, rôles et responsabilités. Clarifie en permanence les rôles et responsabilités au fur et à mesure que les situations évoluent.
- ❑ Excellentes compétences de communication verbale et écrite en anglais et en français
- ❑ Crédibilité et professionnalisme démontrés
- ❑ Capacité à collaborer aisément avec tous les niveaux de la hiérarchie

FORMATIONS, DIPLÔMES, CERTIFICATS:

Un diplôme d'études supérieures, d'université ou un diplôme équivalent dans le domaine apparenté à la fonction est requis.

EXPÉRIENCE:

Une expérience professionnelle pertinente significative est requise (minimum de 5 ans). Expérience de gestion d'initiatives régionales. Expérience au niveau mondial et au sein de plusieurs organisations souhaitée.

Pour toute question ou si le poste vous intéresse, nous vous prions de communiquer avec Simona Dumitru simona.dumitru@cummins.com avant le 8 août 2017.

Nous appliquons les principes de l'égalité des chances.