

## Fonction

### AGENT SPECIALISE EN PFC II.2 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [AGENT DE SECTEUR EN PFC II.1 \(H/F\)](#)
- [AGENT SPECIALISE EN PFC II.1 \(H/F\)](#)
- [AGENT SPECIALISE EN PFC II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN SPECIALISE EN PFC II.3 \(H/F\)](#)
- [AGENT DE SECTEUR EXPERT II.2 \(H/F\)](#)
- [EQUIPIER SPECIALISE COLIS II.1 \(H/F\)](#)
- [EQUIPIER SPECIALISE COLIS II.2 \(H/F\)](#)
- [EQUIPIER SPECIALISE COLIS II.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Au sein de la PFC, l'Agent Spécialisé PFC participe à l'optimisation de la production et assure l'interface avec les clients et les fournisseurs internes et externes de la plate-forme. Il contribue à la performance et à la qualité de l'établissement dont il dépend. Il exerce son activité au sein d'une des plates-formes du réseau ColiPoste dans l'une des 3 spécialités suivantes : transport, organisation et méthodes ou qualité S3C.

## Missions

SI :

- Apporte appui et assistance à son N+1 dans la réalisation des études menées
- Recueille les données nécessaires à l'élaboration de tableaux de bord
- Vérifie la cohérence entre les données
- Réalise et renseigne les tableaux de bord de la plate-forme dans sa spécialité
- Rectifie les données erronées et / ou intègre les données manquantes
- Alerte son responsable en cas d'anomalie
- Suit les tableaux de bord et les anomalies
- Assure un rôle d'interface entre le SI de sa spécialité et les acteurs de la production
- Apporte une aide technique aux acteurs de la production

Documentation et affichage :

- Contribue à la réalisation des référentiels d'activité de sa spécialité (dossiers, signalétique, plan de transport, plan de tri, etc...)
- Effectue si besoin l'affichage des signalétiques et des modifications apportées, fournit l'étiquetage
- Met à jour les référentiels d'activité

Organisation de la production :

- Paramètre et optimise les plans de tri/plans de transport/plans de contrôle
- Assure un rôle d'interface au sein de la plate-forme, auprès des établissements de La Poste et des clients

Contrôle des activités :

- Identifie, en fonction des tableaux de bord, tout dysfonctionnement susceptible de perturber les activités de la production
- Alerte son N+ 1

## Compétences

### COMPORTEMENTALES

#### 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.

#### **Orientation stratégique**

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. Etre 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.

#### **Adaptabilité**

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.

#### **Analyse et discernement**

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.

### **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.

#### **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.

#### **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)

### **CSPD**

#### **Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants**

- Connaître les nouvelles offres et des gestes métiers associés à la mise en place de nouvelles promesses clients pour le courrier, le colis, les services et l'Imprimé Publicitaire - Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits - Respecter les horaires contractuels des prestations de services

### **Digital et Data**

#### **Outils, bureautique, applicatifs et logiciels**

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.

### **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.

#### **Organisation du travail et planification**

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses

activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en oeuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

## Risques et Conformité

### 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

### 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.

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 1 à 9