

## Fonction

### ANIMATEUR QUALITE EN ACP II.1 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ANIMATEUR QUALITE EXPERT II.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE EXPERT II.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE EN ACP II.1 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Acteur clé de la relation client, l'Animateur Qualité assure l'amélioration, le contrôle de la performance, de la livraison et du respect des procédures. Il est garant de la qualité vis à vis des Opérateurs Colis, sous la responsabilité du Responsable d'Equipe. Il réalise l'accueil client sur son Etablissement.

Il peut être amené à assurer la livraison de colis.

Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie à l'Animateur Qualité Expert et au Responsable d'Equipe.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif

## Missions

### Contrôler et suivre la qualité

Contrôle l'emport et le retour pour les Opérateurs Colis et les prestataires de service selon les procédures en vigueur

- Contrôle la réalisation de l'appel livreur, de la 2ème présentation systématique et le respect des choix clients interactifs (créneau de livraison, représentation en un autre lieu ou à une autre date).

Contrôle le respect de la promesse client pour les produits sensibles : J+1, livraison après-midi, choix clients interactifs, re routages (relais pickup) .. .

Contrôle la qualité à l'arrivée des conteneurs par sondage.

Contrôle le respect de la procédure de livraison (en particulier sur les colis spécifiques tels que contre remboursement).

Garantit la réfection des colis dans le respect des procédures.

Contrôle l'état des véhicules de livraison et du matériel de livraison.

### Garantir la qualité

Apporte des conseils techniques auprès des Opératrices/Opérateurs Colis et complément de formation sur les procédures, accompagne sur les tournées.

Anime les chantiers en appui du Responsable d'Equipe.

Assiste et soutien l'intégration des nouveaux arrivants auprès de l'Opérateur Colis Expert.

Assure la Relation avec le Réseau La Poste et/ou le Courrier pour les mises à jour des bureaux d'instances, des cedex.

Met à jour le carnet de livraison en fonction des informations remontées.

Met à jour les différents systèmes d'information (ex Atlas...)

Contribue au pilotage de la relation externalisée de livraison

### Relation client

S'assure de l'accueil client

Traite les opérations de caisse.

Boucle courte et Score :

Réceptionne et participe au traitement des demandes clients (consignes, contributions, ,...). Il est un expert dans le traitement consignes de livraison, contributions et tickets simples.

### **Excellence opérationnelle /Amélioration continue**

Participe activement à l'amélioration de la qualité dans le cadre de ses activités en :

détectant et signalant toute anomalie, tout défaut ou dysfonctionnement qui pourrait avoir un impact sur la productivité et/ou la qualité de traitement des produits

contribuant aux opérations de contrôle interne sur les directives données

utilisant les outils permettant de faire le suivi de son activité

soumettant des propositions et des suggestions à pour améliorer la productivité, la qualité et la signalétique générale

Anime le brief/débrief, participe aux Espaces-Temps-Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problèmes.

Respecte les standards au poste.

Veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation.

Est acteur de son évolution professionnelle et de sa montée en compétences en développant l'auto-contrôle et l'auto-apprentissage.

### **Santé Sécurité au Travail**

Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.

Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité et les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

## **Compétences**

### **COMPORTEMENTALES**

#### **Engagement**

Se sentir porteur(se) de l'image du Groupe et adopter une attitude active et positive envers l'entreprise dans la réalisation des missions confiées. Afficher la volonté d'atteindre des objectifs individuels et collectifs à travers une posture constructive.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

## 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 de la géographie locale

- Se repérer dans l'espace et utiliser les outils à sa disposition pour réaliser les tournées : bulletins d'itinéraires, cahier de tournée, Factéo et applications associées... - Etre capable de s'organiser dans sa tournée - Connaître et comprendre les points de sécurité de sa tournée

### Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité

- Respecter les consignes de sécurité opérationnelles pour soi-même et pour les autres en Travaux Intérieurs (respect propreté, rangement, port des EPI, chargement des molocs...) et en Travaux Extérieurs (respect des règles de conduite et de circulation, ...) et partager les irritants SST en brief et en débrief. - Appliquer les standards métier et notamment les processus de distribution, de collecte et de réalisation des services - Maîtriser l'outil Factéo - Garantir la conformité de la reddition des comptes - Se tenir au courant des évolutions des processus dédiés à son activité via la formation et notamment le Mobile Learning Uknow - Maîtriser les procédures pour éviter le risque de fraude et de corruption.

### 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

### Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

### Environnement et processus internes

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

## Pilotage et gestion de l'activité

### Amélioration continue

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

## Relation Client

### Orientation adaptée

Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.

### Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le 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 processus 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.

## Environnement de travail

Agence Colissimo

## Relations internes/externes

**Opérateur Colis en ACP**

**Responsable d'équipe**

**Responsable Livraison Agence / RESC**

**Services clients**

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

