

## Fonction

### CONSEILLER PRODUCTION IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [CONSEILLER PRODUCTION III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER PRODUCTION IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre du contrat de délégation entre la Direction Régionale et la DAST, le Conseiller Production assure l'accompagnement des responsables de terrain et de leurs collaborateurs concernés dans une démarche d'amélioration continue pour optimiser les organisations et garantir la maîtrise opérationnelle et la performance de la production.

Ses activités s'exercent dans les domaines suivants :

- L'organisation (mise en place des nouvelles organisations liées à l'amélioration de la qualité de services clients)
- La production (maîtrise des outils, du SI et des processus de ce domaine)
- La gestion du fiduciaire (tenue des objectifs d'encaisse/schéma des dessertes/QS GAB)

## Missions

Contribution à la mise en œuvre des projets d'organisation :

Réalise le diagnostic préalable aux projets d'organisation, analyse les impacts, aide à l'élaboration des plans d'actions et préconise des actions d'optimisation des processus

Accompagne, sur le terrain, le manager opérationnel dans le déploiement du projet : prise en main des outils, méthodes, process et l'aide dans l'adaptation de l'organisation opérationnelle

Accompagne les équipes sur le terrain : observations, appui fonctionnel et/ou technique, débriefings, préconisations d'actions de formation au manager opérationnel

Porte la communication sur le projet tout au long du déploiement

Anime, organise et formalise la remontée d'informations (bonnes pratiques, dysfonctionnements...)

Partage ses actions et leur planification dans le SI commun

Accompagnement des établissements dans la préparation et la mise en place des changements :

Accompagne le responsable opérationnel et ses équipes concernées dans la préparation des changements liés à la production et à l'organisation : diagnostic du fonctionnement en place

Analyse les impacts par rapport aux changements à venir

Aide à la mise en place d'un plan d'actions

Apporte son expertise pour faire un diagnostic préalable à un projet d'organisation

S'assure de l'appropriation des changements

Accompagne les bureaux de poste et les conseille suite à leurs observations, appui fonctionnel et/ou technique, debriefings

Aide à la mise en place d'un plan d'actions

Communique les éléments nécessaires à l'accompagnement d'un changement d'organisation

Intervient le cas échéant lors des formations sur le domaine organisation

Aide à la maîtrise des processus et outils de production et d'exploitation front et back-office :

Apporte un appui opérationnel aux managers par ses interventions en bureau et sur leur sollicitation

Détecte les leviers d'amélioration des standards de service, co-construit un plan d'actions avec les managers et les soutient dans sa mise en œuvre

Intervient suite à changement important des processus pour permettre leur bonne appropriation et identifier les anomalies possibles

Formalise ses synthèses, préconisations et bilans suite à ses interventions

Peut contribuer à la démarche de pilotage de la Production portée par la DR

Aide à la fiabilisation du SI

Peut porter le rôle de correspondant de l'outil de dimensionnement ou administrateur du SI dédié

Remonte, de manière formalisée auprès des MOAs, des anomalies/dysfonctionnements constatés dans la mise en œuvre des outils et processus, ou des difficultés d'appropriation

Propose des améliorations ou des adaptations des processus, partage les bonnes pratiques

Contribution à l'optimisation du fiduciaire et des niveaux d'encaisse des points de contact :

Soutient l'application des consignes et réglementations : plan de contrôle, diagnostic sécurisation et circulation des fonds, synthèses, remontées d'alertes

Contribue à l'optimisation du fiduciaire et niveaux d'encaisse par ses analyses, diagnostics et leviers d'optimisation

Contribue à la mise en main des méthodes et outils de gestion du numéraire, apporte des conseils sur la gestion opérationnelle du numéraire

## 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.

#### 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)

### Digital et Data

#### Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

#### Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maitriser les règles de confidentialité.

## 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.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

## Projet

### Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

### 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 (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

## Environnement de travail

Rattachement entité : DAST

Rattachement hiérarchique : Responsable du Service Appui Soutien Bureaux

Lieu et conditions d'exercice de la fonction : DAST

Relations internes et externes : Managers opérationnels et leurs équipes sur les secteurs - DAST

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □  
Bgnp reseau
- □  
Groupe - siege

## Effectif de la fonction

De 50 à 99