Fonction
COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES IV.A (H/F)
- ENCADRANT COURRIER S3C III.1 (H/F)
- ENCADRANT COURRIER S3C III.2 (H/F)
- ENCADRANT COURRIER S3C III.3 (H/F)
- TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.1 (H/F)
- TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.2 (H/F)
- TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.3 (H/F)
- COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES III.3 (H/F)

Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés et d'optimisation des organisations au sein de la Direction Exécutive de la BSCC, le Coordinateur Contrôle Chiffre d'Affaires Courrier, contribue à partir des orientations nationales, au respect des objectifs de contrôle au dépôt et à l'arrivée des flux, ainsi qu'à la cohérence des SI, notamment pour la facturation.

Il veille au respect des modalités contractuelles de présentation des produits/services du courrier afin de garantir l'équité de traitement des dépôts clients, en pilotant l'entrée dans le réseau des produits sous contrats (sites de dépôt et cellules Service Contrôle Client Courrier (S3C).

Il intervient comme référent dans son domaine d'activité

Missions

Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats :

S'assure de l'appropriation et l'application des procédures de Prise en Charge (PCH) et d'entrée dans le réseau des produits sous contrats (tous sites de dépôt et cellules Service Contrôle Client en PIC/PPDC MF/ PDC) de son périmètre, pour l'admission des produits, leur contrôle et leur facturation.

Elabore, suit et analyse la performance du plan d'actions définit sur son périmètre afin de garantir l'exhaustivité du Chiffre d'Affaires.

Participe et contribue aux réunions et ateliers de travail pilotés par le Responsable national, dans le cadre de l'évolution du schéma directeur de la Prise en Charge et de l'Entrée dans le Réseau(1er KM) des produits sous contrat.

Réalise les études nécessaires à la prise en charge des produits et ou des offres sous contrat à l'occasion notamment de la mise en place de nouvelles organisations ou de toute évolution du schéma directeur

Garantit et analyse la cohérence des données saisies par les sites de dépôt et par les S3C dans les SI de PCH et Facturation (SAGA – SEMAPHORE—TBA—POSEIDON…)

Analyse et pilote la performance de l'entrée dans le réseau des produits sous contrat (tous sites de dépôt et de prise en charge)

Partage l'échange d'expériences et de données, garantit la dynamique et la synergie entre les différents acteurs de la DEX impliqués dans le respect des clauses contractuelles des produits sous contrat, définit les actions à mettre en œuvre sur son périmètre et suit leur évolution régulièrement.

Garantit le respect des standards nationaux sur son périmètre et accompagne la mise en place de nouveaux Produits/Offres dans le respect du droit de la concurrence et de l'équité de traitement des Clients.

S'assure de la montée en compétence des gestes métiers de l'entrée dans le réseau (sites de dépôt et cellules Service Contrôle Client Courrier S3C) des produits sous contrat, notamment :

- en déclinant les axes stratégiques définis au national

- en garantissant et assurant le suivi des formations des acteurs

- en identifiant et recensant les besoins de formation, d'habilitation.

Est l'interlocuteur privilégié de tous sites de dépôts en entrée dans le réseau pour toute problématique liée au courrier des produits sous contrat (process, problèmes identifiés …) et garantit leur résolution au niveau local, si besoin instruit le dossier au niveau DEX et à défaut saisit l'expert national en ultime recours si absence d'accord sur les deux précédents niveaux.

Amélioration continue :

Organise, pilote et met en œuvre les audits de mesure de la performance des cellules Service Contrôle Client, dans le cadre de l'exercice du contrôle interne national pour lequel il est mandaté sur son périmètre (PIC—PPDC MF– PDC) et assure le suivi de la mise en œuvre des actions correctives identifiées.

Suit et analyse la régularité des opérations de saisie liée à la facturation des bons de commandes afin de garantir un traitement équitable des clients et contribuer à la lutte contre la fraude.

Informe les acteurs opérationnels des résultats obtenus en matière de qualité, de rentabilité et organise la mise en œuvre des actions correctives, notamment par l'intermédiaire de l'indicateur de performance ISQP de la DEX

Système de management Santé Sécurité au travail :

• Applique les procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail ,

• Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité et soumet des propositions d'amélioration.

Référent

Porte le volet S3C (toutes cellules C3 C4 C5 T0) dans le cadre de la mise en place des PPDC MF

Réalise le tutorat des nouveaux arrivants

Partage les bonnes pratiques avec ses pairs

Compétences

COMPORTEMENTALES

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.

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 évènements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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 accroitre 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 connaitre 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

- Connaitre 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

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 moloc...) 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 process de distribution, de collecte et de réalisation des services - Maitriser l'outil Facteo - Garantir la conformité de la reddition des comptes - Se tenir au courant des évolutions des process dédiés à son activité via la formation et notamment le Mobile Learning Uknow - Maitriser les procédures pour éviter le risque de fraude et de corruption.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser 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.

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 role dans la chaine de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Analyse et résolution de problèmes

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en oeuvre dans la durée.

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.

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.

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques, y compris les risques de non-conformité en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture, déclarer les incidents de non-conformité Controler et évaluer la maitrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

Système d'excellence

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.

Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client

Capacité à connaitre les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaitre les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.

Environnement de travail

Direction Exécutive

Relations internes/externes

Experts en DEX et en territoire (RO en PIC ROET en Ets)

Responsable Production Traitement

Responsable Traitement

Responsable de l’Exploitation et du Service aux Clients

Techniciens S3C et encadrants S3C

Experts nationaux

Direction des Ventes Entreprises et Grands Comptes

Direction Déploiement

Juriste

Risk Manager

Sûreté

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9