

## Fonction

### ENCADRANT COURRIER S3C III.3 (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, d'optimisation de l'organisation, l'encadrante /l'encadrant service conseil contrôle clients est garant du contrôle de l'exhaustivité du chiffre d'affaires et la mise en facturation des dépôts clients.

Elle/il manage et mobilise son équipe de techniciens S3C autour de la satisfaction client.

Elle / il garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue et un respect plein des règles de SST.

En tant que référent, elle/il prend en charge le tutorat des nouveaux encadrants et le pilotage d'un projet au sein de son entité

## Missions

### Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur les résultats :

En qualité d'encadrant Service Conseil Contrôle Client, elle/il :

- Assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel
- Réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus
- Garantit l'adaptation des ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité
- Garantit la prise en charge des dépôts et de leur mise en facturation :
  - en veillant à ce que tous les dépôts soient contrôlés dans le respect des règles
  - en veillant à l'accessibilité des clients à l'espace de prise en charge et à la conformité de la signalétique extérieure
  - en supervisant les procédures d'autocontrôle de ses équipes sur les dépôts et les saisies de mise en facturation
  - en alertant sa hiérarchie et les forces de vente en cas de constat d'anomalie
  - en s'assurant de l'exhaustivité de la mise en facturation et/ou du redressement éventuel
  - en s'assurant du suivi et de la validité du matériel de pesage
- Contrôle l'organisation du chantier en veillant au respect de la signalétique, des matériels, de l'affichage, de la communication...
- S'assure de l'information et du conseil au client sur les offres Service Courrier Colis et les tarifs

- Garantit la sécurité et la transmission des fonds reçus au service comptable encaisseur dans le respect des procédures,
- Contrôle la sécurité des documents contractuels et des exemplaires témoins, vérifie l'archivage des documents nécessaires et la destruction des documents périmés.
- Réalise le reporting et l'analyse de son domaine. Propose un plan d'actions pour réduire les écarts.
- **Elle / il porte une activité transverse et le pilotage d'un projet au niveau de l'établissement.**

### **Agir pour la satisfaction client**

- Anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence,
- Pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI.
- Réalise les contrôles qualité et veille au respect des bons gestes définis par le système SMQ
- Est garant(e) du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients.
- S'assure que les équipements et les modes opératoires sont disponibles et accessibles.
- Facilite la réalisation des audits internes et participe à l'analyse et à la réduction des écarts.

### **Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers**

- Dans le cadre du SMSST, elle / il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Elle / il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Elle / il veille au respect de l'environnement.
- Elle / il développe les actions favorisant le présentéisme.
- Elle / il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail.

### **Mobiliser/Développer les compétences**

#### ***Accompagner les collaborateurs***

- Mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Elle / il développe l'entraide et la cohésion d'équipe
- Assure la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes
- Développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Elle / il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)
- Participe à la revue de personnel et de la détection des talents de son domaine

#### ***Référent :***

- Prend en charge en tant que référent le tutorat des nouveaux encadrants
- Participe aux groupes projets relatifs aux évolutions SI, process de son domaine d'expertise
- Partage les bonnes pratiques avec l'ensemble des encadrants S3C de sa zone.

## **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.

## 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.

## 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.

### 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. Maîtriser 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.

### Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## MANAGEMENT

### Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au

travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

#### Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

#### Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

#### Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

#### Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

#### Reconnaître

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

#### Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

## MUO

#### Connaissance des process bout en bout

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en ?uvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc. . .).

## ORGANISATION ET PROCESS

#### Traitement et fiabilisation des données opérationnelles

Maitriser les outils, logiciels et applicatifs de son périmètre Analyser les données provenant de diverses

applications internes et sources externes, dans le cadre des projets d'organisation ou d'autres besoins spécifiques, en tenant compte du contexte et des impacts possibles sur son établissement et/ou les autres entités Appréhender et comprendre ses environnements opérationnels et SI Contribuer à la sensibilisation de son établissement à la qualité des données remontées et s'assurer de leur cohérence Contribuer aux évolutions d'organisation afin de servir ses clients en améliorant la qualité des données Aller sur le terrain pour confronter / vérifier les données et comprendre le contexte des remontées

## Risques et Conformité

### Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

### 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 Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

## Systeme d'excellence

### Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

### Management du système d'excellence

Mettre en œuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

## Environnement de travail

PPDC/PDC

PIC

## Relations internes/externes

Technico SAV

Coordinateur Contrôle Chiffre d'affaires

Responsable des offres presse/IP/Marchandises/Courrier"

Expert process

Filière Commerciale

Service Clients

Administration des ventes

Clients externes

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

### Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

### Effectif de la fonction

De 1 à 9