Fonction
ENCADRANT COURRIER TRAITEMENT III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- CHEF D'EQUIPE III.2 (H/F)
- RESPONSABLE OPERATIONNEL III.3 (H/F)
- RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT III.1 (H/F) V
- RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT III.2 (H/F) V
- RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT III.3 (H/F) V
- ENCADRANT COURRIER TRAITEMENT III.1 (H/F)
- ENCADRANT COURRIER TRAITEMENT III.2 (H/F)
- ENCADRANT COURRIER TRAITEMENT III.3 (H/F)
- CHEF D EQUIPE COURRIER COLIS III.1 (H/F)

Raisons d'être

L’encadrant traitement est garant, sur sa zone de responsabilité, du traitement optimal des flux, de l’organisation et de la gestion des stocks, du traitement des stocks au plus juste des produits dans les délais et la qualité attendus.

Elle/il manage et développe l’autonomie de ses équipes, accompagne le changement et contribue au déploiement des projets.

Elle/il pilote au moins un chantier.

Missions

Organiser et piloter son activité avec efficacité.

• Garantit le traitement optimal des produits sur sa vacation, la bonne gestion des stocks et la qualité des flux sortants en :

assurant la planification et la coordination des activités en fonction de la charge de travail et des priorités de traitement

assurant le contrôle nécessaire sur les activités de son périmètre.

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats et participer au Système d’Excellence.

• Applique les principes managériaux qui définissent les postures attendues des managers. A ce titre, met en œuvre les pratiques clés en :

assurant 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 réalisant quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule

conformément au processus et aux standards au poste développant l'accompagnement managérial de l’équipe afin de garantir que les membres de l’équipe disposent des moyens nécessaires (logistique, formation,…) à la réussite de leurs objectifs.

• Installe et développe une dynamique de progrès en garantissant le respect des standards au poste.

• Pilote quotidiennement sur sa vacation l'atteinte des objectifs de production et de qualité de service en adaptant, en relation avec les encadrants traitement, les ressources en fonction des prévisions de flux.

• S’implique avec son équipe à des boucles courtes de résolution de problème

Mobiliser/Développer les compétences.

• Réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)

• Veille au développement des compétences de ses collaborateurs en garantissant la formation nécessaire à leur activité en :

construisant leur plan de développement individuel, s’assure du suivi

animant des formations de proximité et en s’assure de l’application des connaissances acquises.

• Contribue à la qualité du dialogue social.

• Accompagne, mobilise son équipe dans les changements et projets de son site en :

informant et expliquant le sens des projets par une communication de proximitévalorisant les réussites, les bonnes pratiques et explicitant les écarts. Développe l'entraide et la cohésion d'équipe

fédérant l’équipe autour d’un dialogue au quotidien

organisant les réunions et groupes de travail nécessaires pour impliquer les agents.

• Favorise leur développement en identifiant les parcours professionnels adaptés.

Agir sur la satisfaction client

• S’assure de la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client en :

garantissant la qualité de service de chacun des chantiers sur son périmètre de responsabilité (stock, traitement, flux sortants)

s’assurant du respect des engagements clients et établissements partenaires et en créant les conditions d’une coopération efficace

développant l’autocontrôle et l’esprit de service de chaque collaborateur de l’équipe.

Participer à l’amélioration de la qualité dans le cadre de ses activités

• Participe au Système de Management de la Qualité en :

déployant les démarches qualité au sein de ses équipes

participant à l’identification des dysfonctionnements, les signale à la hiérarchie et propose des actions correctives

mettant en œuvre les plans d’actions sur son périmètre, en s’assurant de leur appropriation et en contrôle la réalisation

définissant, mettant en œuvre les actions correctives nécessaires avec ses collaborateurs et homologues et en informe sa hiérarchie

transmettant à son manager le suivi afin d’alimenter le CODIR par les fiches actions

Préserver tous les jours et partout la Santé Sécurité des postiers et mettre en œuvre le Système de Management Santé Sécurité au Travail

• Met en œuvre la stratégie de prévention en :

respectant et faisant respecter le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail.

Garantissant la mise en œuvre de politiques et d'actions de prévention sur l'absentéisme, l'accidentologie et la Qualité de Vie au Travail

informant et formant ses équipes autant que nécessaire,

garantissant la mise en œuvre de l’accueil sécurité des nouveaux arrivants.

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 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.

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.

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.

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.

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.

Reconnaitre

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 boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuiding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

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

Management du système d'excellence

Mettre en ?uvre 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 ?uvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

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.

Traitement

Organiser la production et gérer les flux de production

Avoir une connaissance approfondie des techniques de prévision de la production et de planification de la production à court/ moyen terme. Evaluer une charge de production, dimensionner les moyens à affecter (humains, infrastructures, outils). Effectuer la planification correspondante (charges/ ressources). Optimiser l'utilisation des moyens (humains, infrastructure, outils). Anticiper les pics de production et les goulots d'étranglement de production. Elaborer le programme de production à court/ moyen terme (semaine/ mois). Lisser la charge. Analyser l'historique de production (tableau de bord), faire un retour d'expérience en déduire les actions d'amélioration. Mener une réunion, un point de production, arbitrer les priorités de production. Utiliser les outils de planification de la production.

Environnement de travail

Plateforme Industrielle

Port de charge

Travail par vacation (matinée, après-midi ou nuit)

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique
- Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 100 à 249