

## Fonction

### ENCADRANT COURRIER TRAITEMENT III.2 (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) ✓
- RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT III.2 (H/F) ✓
- RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT III.3 (H/F) ✓
- 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 plusieurs chantiers.

## 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 proximité valorisant 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'assurer 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 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.

### Efficacité professionnelle

#### 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.

#### 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.

## 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 réglementation

### 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 connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître 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

## Effectif de la fonction

