

Fonction

EXPERT APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS ADV III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [EXPERT APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS ADV III.2 \(H/F\)](#)
- [EXPERT APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS ADV III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS ADV IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS / ADV III.1 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de la Branche Services-Courrier-Colis, l'Experte/l'Expert Appui Opérationnel Relations Clients/ADV apporte appui et soutien au Responsable Appui Opérationnel ou au Responsable Relation Clients pour contribuer à la réalisation du contrat d'objectifs et aux résultats de son Entité. Dans le cadre de la politique nationale, elle/il pilote l'activité de son domaine (RH/Contrôle de gestion/SI métier/Qualité) et pilote le déploiement des actions sur son périmètre dans le respect des délais ainsi que de la qualité attendue, afin de respecter les engagements clients.

Missions

Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

- Pilote le déploiement des actions de son domaine d'activité dans le respect de la politique nationale et des process de son domaine d'activité (RH, Contrôle de Gestion, SI métier ou Qualité)
- Apporte son expertise aux Opérationnels de son Entité.
- Contribue à atteindre les résultats attendus par son action en proposant, notamment, des mesures d'ajustements et de contrôles
- Accompagne le déploiement et le suivi des projets nationaux et locaux
- Pilote les reportings en veillant à la fiabilité des données au sein des SI dédiés
- Participe et/ou anime les formations métiers ou les ateliers, de son domaine d'expertise
- Organise son activité pour atteindre les résultats attendus en décidant des mesures d'ajustements appropriées

Excellence Opérationnelle

- Contribue à l'animation et le suivi du système d'excellence au travers du SMSST, SMQ, SMPERF selon son domaine d'activité.
- Participe aux groupes de résolution de problème.
- Est force de proposition dans le cadre de l'amélioration continue.

Agir pour la satisfaction client et la qualité de service

- Contribue au respect des engagements Clients dans le cadre des normes de son domaine d'activité
- Actrice/acteur de la satisfaction des Clients, elle/il accompagne les actions nécessaires pour garantir la qualité de service et les standards SMQ.

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

- Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.

Mobiliser/Développer les compétences

- Est actrice/acteur du développement de ses compétences.
- Sait rechercher les informations nécessaires à son activité et les partager avec ses interlocutrices/interlocuteurs.

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 événements 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 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 Sociales

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)

CSPD

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.

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.

Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

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.

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

Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

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

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.

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 processus 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.

Techniques SI

Technologies et solutions de l'architecture fonctionnelle et applicative

Connaître les principes de construction et de fonctionnement du SI et de ses composants (Progiciels, N-tiers, ERP, système décisionnel, architecture multi canal...) et les solutions CRM, éditique, archivage, front de vente. . .

Cartographie, principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative

Maîtriser la cartographie, les principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative : - Cartographies : fonctionnelles, applicatives, de flux, de référentiel et d'utilisateurs - Couverture fonctionnelle d'un domaine Métier et des éléments communs aux autres domaines - Référentiels de données et applications partagées par plusieurs domaines

Référentiels techniques et leur cadre d'utilisation

Connaître les référentiels de production (serveurs, baies de stockage, logiciels d'ordonnancement...) et de configuration (équipement matériel et logiciel des machines serveurs et clientes..)

Technologies et solutions de l'architecture technique et de production

Connaître les technologies et solutions suivantes : - Solutions de développement logiciel (plateforme IDE Eclipse, intégration continue. . .) - Solutions du Décisionnel (Powercenter, BOXI, BI,...) et du domaine digital (Big Data) - Interfaces (ETL, API, Exposition de Services, temps réel. . .) - Réseaux, impression,

services de messagerie, bus applicatif. . . - Solutions d'infrastructures (socles scalables et performants, cloud management) - Solutions réseaux (DSL, ATM, RNIS, 3G, offres opérateurs télécom. . .) - Solutions de bases de données et d'échange de données (structurées et non structurées) Concevoir, créer et déployer les infrastructures Big Data - Solutions d'archivage et de stockage (SAN, NAS, Baie et Interco. . .) - Solutions de déploiement, d'ordonnancement et de supervision - Solutions de virtualisation et d'automatisation (Cloud computing, SaaS, PaaS, IaaS. . .)

Standards d'accessibilité

Maitriser les standards de conception, développement et tests en conformité avec le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration d'Accessibilité).

Méthodes, outils et langages de développement

Maitriser les méthodes, outils et langages de développement : - Langages de programmation ou de scripting (SQL, JAVA, .NET . . .) - Langages nouvelle génération (Scala, Groovy, Go, . . .) et interfaces (API, Services, IOT, objets connectés. . .) - Cadre d'utilisation technique, performance, sécurité. . . Afin de réaliser le paramétrage de progiciels (CRM...) et/ou Cloud (HR Access...) et/ou d'ERP (SAP...) Maitriser et utiliser : Langages de programmation, Langages de base de données, Outils de gestion de base de données, Outils d'analyse, Outils de Big Data

Valorisation et exploitation de l'information

Reconnaitre le potentiel stratégique et la valeur de l'information. Comprendre la transformation numérique induite dans le modèle d'affaires de l'entreprise ainsi que l'usage que les utilisateurs en font (nouveaux concepts, idées, produits et services). Développer de manière agile et exploiter l'information pour améliorer la prise de décision et la gestion en temps réel via des systèmes permettant la veille, la réactivité, l'anticipation, l'assimilation et la création de valeur. Développer des synergies, collaborer et animer des éco-systèmes numériques (Open Data, relations Filiales, Communautés Postales. . .)

Méthodes et outils de simulation de charge

Maitriser les méthodes et outils de conception, de développement et de production.

Méthodes et outils de gestion de configuration

Utiliser les méthodes et outils de gestion de configuration (CM, Configuration Management) pour gérer les éléments de configuration d'un système ou d'un projet tout au long de leur cycle de vie en y intégrant la dimension environnementale. Savoir contrôler les modifications, garantir l'intégrité et la traçabilité des éléments de configuration, et faciliter la gestion des versions.

Méthodes et outils de test et de recette informatique

Evaluer la qualité et la conformité d'un produit logiciel ou d'un système par rapport aux exigences spécifiées (dont celles du numérique responsable) par l'utilisation de méthodes et outils de tests. Détecter les erreurs, les défauts et les problèmes potentiels afin de garantir un fonctionnement fiable et conforme aux attentes.

Méthodes et principes de mise en production

Connaître les Normes et Standards Informatiques Internes (SNI), les méthodes, principes, contraintes de mise en production et d'exploitation ainsi que les méthodes suivant un processus itératif (méthode agile, devops) ou cycle en V. . .

Prérequis

Pour les services internationaux pratique de l'anglais

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Bgpn numérique
-
- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49