Fonction
REFERENT TECHNIQUE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- REFERENT TECHNIQUE III.2 (H/F)
- REFERENT TECHNIQUE III.3 (H/F)
- REFERENT TECHNIQUE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE TECHNIQUE SUPPORTS ET SOUTIEN III.3 (H/F)
- RESPONSABLE TECHNIQUE SUPPORTS ET SOUTIEN IV.A (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre de ses missions, il/elle :

Assure la fiabilisation des actifs et l'exploitation des systèmes d'information
Maintient en interne les compétences technologiques indispensables
Participe au déploiement des projets techniques
Assure des missions transverses auprès de ses collègues et clients
Participe à l'amélioration des performances métiers sur les domaines techniques auxquels il est affecté

Missions

Technique

- Définit et adapte les process du métier technique et propose des plans d'actions
- Garantit l'assistance aux utilisateurs, techniciens, aux équipes internes et aux clients externes. Veille au traitement et au suivi jusqu'à la résolution de tous les incidents émis par les clients, soit par son action directe, soit en missionnant le service ou prestataire compétant
- Participe et organise des réunions d'animation et/ou de crise
- Contribue au pilotage des prestataires externes
- Réalise des expertises techniques
- Assure le support de niveaux 2 et surtout 3
- Réalise des expertises techniques
- Déploie des évolutions techniques
- Participer à la réception des matériels et systèmes d'information

Gestion des stocks et maîtrise des SI

- Garantit l'adéquation entre stock physique et logique sur les pièces détachées
- S'assure du suivi des commandes
- Assure l'expertise la fiabilisation et l'exploitation des SI Techniques
- Fiabilise la gestion des actifs et des stocks associés
- Assure l'expertise technique et l'assistance à maîtrise d'ouvrage sur les SI

Sécurité/Prévention des risques

- Dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement
- S'assure du respect des consignes liées au SMSST lors d'interventions spécifiques

Optimisation et performance

- Propose des plans d'amélioration continue nécessaires (suite dysfonctionnement, audit, …)
- Suit, analyse et utilise les SI pour garantir la réalisation des plans d'actions dans l'objectif d'améliorer les performances et la fiabilité des données
- Organise et répartit l'activité des techniciens dans le cadre du déploiement des projets qui lui sont délégués, afin d'optimiser les ressources et la satisfaction client
- Instaure une veille active sur les tendances, les évolutions technologiques et les innovations en vigueur dans son domaine en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients
- Créé des animations liés à la performance et propose des solutions alternatives et/ou innovantes et économiquement optimisées sur les projets

Excellence de service

- Participe au système d’excellence au quotidien (brief, OBEYA,...)
- Pilote des démarches de résolution de problèmes (type A3 complexe)
- Contribue développement des compétences techniques: animations, expertises, tutorats auprès des équipes

Satisfaction client

- Garantit le respect des engagements de qualité de service
- Conseille et soutien les clients internes/externes sur son domaine de référence
- Assure la prise en compte des demandes client puis le suivi de l’intervention
- Adopte une attitude positive par rapport aux clients et les informe des bonnes pratiques recensées
- Planifie le déploiement de nouveaux services auprès des clients externes et internes
- Garantit le traitement des réclamations, la qualité et le délai des réponses apportées aux clients

Contribution aux projets

- Contribue au déploiement opérationnel des projets locaux/nationaux à enjeux majeurs
- Assure le suivi de projets locaux et conseille les établissements, réalise des bilans et optimise les coûts
- En assure le reporting

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.

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.

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.

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)

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

Réseaux et environnements (internes et/ou externes)

Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.

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.

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.

Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

Projet

Management de projet

Maitriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

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

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.

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique

Effectif de la fonction

De 1 à 9