

Fonction

RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DE SERVICE AUX CLIENTS IV.A (H/F) **Viviers**

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR PIC IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DE SERVICE AUX CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER REFERENT IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE CENTRE DE LIVRAISON 1 IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF LA POSTE IV.C \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES - GROUPE B IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTRICE DIRECTEUR CENTRE LIVRAISON COLIS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE PFC IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE PFC IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE CENTRE FINANCIER - GROUPE B IV.5 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ETABLISSEMENT ACTIVITES SOCIALES ET LOGEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE CENTRE FINANCIER IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL PROFESSIONNELS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL PROFESSIONNELS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ENTITE RELATION CLIENTS/ADV IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ENTITE RELATION CLIENTS/ADV IV.B \(H/F\)](#)
- [POSTE MANAGEMENT GENERAL DCN - GROUPE B IV.4 \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET MANAGEMENT DES UNITES OPERATIONNELLES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET MANAGEMENT DES UNITES OPERATIONNELLES IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF BGNP IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DELEGUE DU RESEAU IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF BGNP IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC PPDC PPDC-MF IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC PPDC PPDC-MF IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MULTI SITES IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés, d'optimisation de l'organisation, la / le responsable de l'exploitation et du service aux clients est garant du fonctionnement optimal du back / front office et de la qualité de la réalisation des prestations de l'ensemble des offres Services Courrier Colis, conformément à la promesse clients.

Relais privilégié entre ses équipes opérationnelles et les experts du déploiement des offres et des projets OSI en DEX, il est responsable sur son établissement de l'atteinte de la performance et du professionnalisme de ses équipes (responsable d'équipe/ responsable opérationnel/ facteurs).

Elle/ il supervise les activités opérationnelles des services courrier colis en veillant en permanence à une maîtrise efficace des coûts et à une gestion proactive du service aux clients.

Missions

Développer la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail

Partage la vision stratégique et en assure la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers du contrat d'objectifs de l'établissement selon les 3 axes : Conquête/Excellence /Engagement/Performance

- Donne du sens et accompagne le changement en adaptant les modalités en fonction des équipes dans

la réussite de la stratégie « Ambition 2020, vers le monde des services ».

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur le développement des services et l'atteinte des résultats

- Met en œuvre les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe et définissent les postures attendues des managers. A ce titre, elle / il promeut les pratiques clés permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat d'objectifs
- 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.
- Réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément aux processus.
- Met en œuvre la résolution de problèmes issus des briefs et des tours terrain avec l'appui des filières support et expertise pour améliorer le service au quotidien (notamment les prestations complexes).
- Développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins aux attendus du poste et à la réussite de leurs objectifs.
- Délègue tous les moyens et les leviers nécessaires aux responsables d'équipe/ responsables opérationnels pour améliorer les process et la satisfaction client.
- S'assure que les conditions d'emploi des RE/Rop sont appliquées (75% du temps dédié au management)

Participe à la construction du contrat d'objectifs de l'établissement et est responsable du suivi budgétaire et de l'optimisation des résultats d'exploitation sur son domaine.

- Contribue au développement du chiffre d'affaires en réunissant les conditions pour une prise en charge optimale de nouvelles offres ou la réalisation des contrats (Offre Sectorielle Innovante / Offre Locale de Service) :
- réalise les études de faisabilité dans les délais impartis
- est garant du déploiement des outils (notamment Facteo/ Traceo/Presto/ Gesprest...), des process, des attitudes de services liés aux offres
- réalise et pilote la formation des équipes concernées et veille à la compréhension des enjeux et des attendus des clients
- communique sur les éléments de satisfaction des clients et pilote l'analyse des causes de dysfonctionnement avec l'appui des filières en DEX, ainsi que les plans d'actions correctifs
- met en place les mesures conservatoires de protection du client pour tenir la promesse client tous les jours, pour tous les services et quelque soit le client (particuliers ou entreprises)
- valorise et communique sur la réussite des objectifs de développement des équipes (nombre adhésion clients, nombre d'apports, chiffre d'affaires développé...)

Garantir l'excellence opérationnelle

- Pilote la mise en œuvre des conditions optimales d'exploitation et de réalisation des prestations et des

process au quotidien par les équipes, pour l'ensemble des offres Courrier-Colis et nouveaux services :

- en faisant respecter les standards de travail pour la réalisation des prestations Services-Courrier-Colis afin de garantir les engagements clients.
- en garantissant la fiabilité du traitement des objets 3S (suivis, signés et sécurisés), des instances, des plis REFLEX et des réexpéditions
- en garantissant la réalisation et l'affectation des prestations à valeur ajoutée sur les tournées et en s'assurant que toutes les prestations, sont réalisées conformément aux conditions contractuelles
- en adaptant les ressources humaines et matérielles à l'activité, notamment dans le cadre des projets de synergie (ex : remplacement des Facteurs guichetier

Définit, met en œuvre les plans de secours pour garantir la continuité de service et supervise la bonne exécution par ses équipes.

Pratiquer le Système Management de la Qualité

- Utilise les différents leviers mis à disposition pour déployer et faire vivre la démarche d'amélioration continue.
 - Est garant en vérifiant l'appropriation des standards par les équipes :
- du respect de la qualité de service,
 - de la réalisation des nouveaux services
 - de l'atteinte des résultats du contrat d'objectifs,

Analyse la performance de l'expérience client (regard client), partage les résultats avec l'équipe et met en œuvre de plan d'actions si besoin

Veille au respect des contrats et des engagements clients

Mobiliser autour du Système de Management de la SST

Elle/il communique les indicateurs SST, co-construit avec ses équipes le plan d'actions afin de garantir au quotidien la sécurité et la santé au travail. et développe notamment des actions favorisant le présentisme

Elle/ il est garant du respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail et particulièrement sur les formations de prise en main de matériel ou MOLOC pour les débutants (CDD/ Intérim, alternants..)

Elle/il veille à ce que tout accident fasse l'objet d'une analyse des causes.

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. Être 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. Être 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.

CSPD

Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

- Connaître les nouvelles offres et des gestes métiers associés à la mise en place de nouvelles promesses clients pour le courrier, le colis, les services et l'Imprimé Publicitaire - Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits - Respecter les horaires contractuels des prestations de services

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 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

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.

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)

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 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.

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.

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.

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 500 à 999