

Fonction

RESPONSABLE CONFORMITE DISPOSITIFS QUALITE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE OPERATIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CONFORMITE DISPOSITIFS QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANALYSTE QUALITE DE SERVICE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE SATISFACTION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT ET QUALITE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Porteur de la protection du client, il garantit la mise en œuvre des dispositifs Qualité et Satisfaction Client au sein de la Direction Exécutive et pour les établissements, tout au long des projets.

Il pilote la mise en œuvre du Système de Management de la Qualité, et il définit, organise et pilote les dispositifs Revues de jalons pour le Directeur Qualité Satisfaction Client. Il anticipe les événements à risque impactant les clients

Il garantit la prise en compte des exigences qualité dans les relations avec les fournisseurs et les relations partenaires

Missions

Déployer et garantir le SMQ

- Coordonner et superviser les niveaux de maturité portés sur le carnet de bord du SMQ par les établissements
- Apporter son expertise et son appui auprès des managers pour garantir l'exigence de conformité du SMQ et l'atteinte des niveaux de maturité
- Vérifier la mise en place des standards et des dispositifs Qualité par des quali flash et des visites terrain
- S'assurer de la disponibilité et de la mise à jour des procédures, méthodes, instructions de travail, manuel qualité, nécessaires à la bonne gestion du SMQ
- Contribuer à la reconnaissance externe du SMQ de la Branche

Organiser et conduire les Revues de jalons de la DEX

- Garantir la tenue des instances de revue de jalons pour 100% des projets
- Sécuriser les projets, les offres et les services au niveau local, en s'assurant que les promesses sont définies et respectées
- S'assurer de la conformité du raccordement bout en bout, et de la cohérence entre les engagements contractuels et l'ordonnancement des prestations et des services
- Piloter la conformité des phases de franchissement de jalons pour chaque projet, offre ou service en proposant le « go/no go » avant chaque décision du DQSC pour protéger le client
- Accompagner les projets en soutenant la formalisation des livrables, en contrôlant l'application des plans d'action et en garantissant la conformité des livrables aux revues de jalons

Garantir les engagements clients en sécurisant les pics d'activité (Peak Period) et les autres événements à risque

- Garantir la protection du client, le niveau d'exigence de la promesse client et les objectifs de qualité de service lors des périodes de fort trafic (peak période) et lors des crises qui impactent le client
- Préparer et construire les grilles de jalons des périodes avec la participation de toutes les parties prenantes en s'appuyant sur les standards nationaux du SMQ
- Faire une analyse des risques, identifier les écarts et s'assurer de leur traitement
- Identifier et partager les Bonnes Pratiques permettant de traiter les écarts ou prévenir les risques
- Réunir et animer les cellules de crise qui impactent le client

Garantir les exigences clients dans les relations avec les fournisseurs et les partenaires

- Garantir la prise en compte des exigences client lors de la définition et de la mise en place des contrats de service entre les établissements de la DEX et les fournisseurs internes (PIC, PFC, PFM...)
- S'assurer de la bonne exécution des contrats de service et proposer les adaptations nécessaires pour leur efficience dans la durée, en collaboration avec les établissements et les fournisseurs
- Analyser les risques, identifier et faire traiter les écarts

Participer à la vie de son équipe

- Assurer la coordination avec les fonctions d'expertise et particulièrement le Responsable Qualité Opérationnel
- Apporter son expertise aux équipes, favoriser la cohésion d'équipe et l'entraide
- Contribuer à l'amélioration continue des process dans le cadre de la démarche du SMQ

Compétences

Audit et qualité

Culture de la satisfaction client

Diffuser en interne une culture de la satisfaction client (notamment auprès des managers) afin que, par l'action de tous, la promesse client soit tenue et ainsi que la satisfaction et la fidélisation client augmente. Promouvoir les bons gestes des opérationnels qui permettent d'améliorer la qualité du service client.

Pilotage d'indicateurs et d'outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client

Construire / analyser les indicateurs et outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client, en analyser les résultats, et alerter ses interlocuteurs si nécessaire.

Optimisation de l'expérience client

Maîtriser les parcours clients sur l'intégralité des produits et services de son périmètre afin d'analyser les écarts éventuels entre l'expérience souhaitée et l'expérience vécue par le client. A partir de cette analyse, en dégager des axes d'amélioration.

Application et pilotage des dispositifs du SMQ

Etre capable de définir et de déployer le Système de Management de la Qualité, puis le piloter et en promouvoir la méthode auprès des opérationnels.

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.

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.

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.

Comportementales Socles

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.

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.

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)

Digital et Data

Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

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.

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Analyse et résolution de problèmes

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en oeuvre dans la durée.

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

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques, y compris les risques de non-conformité en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture, déclarer les incidents de non-conformité

Controler et évaluer la maitrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

Système d'excellence

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.

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- □ Groupe - siege

Effectif de la fonction

De 10 à 49