

Fonction

RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT III.2 (H/F) **Viviers**

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

La/le responsable d'équipe traitement en plateforme Colis est garant, sur sa zone de responsabilité, du traitement optimal des flux et produits dans les délais et la qualité attendus. Elle/il manage et développe l'autonomie de ses équipes en développant les compétences. Elle/il accompagne le changement et contribue au déploiement des projets

Missions

Organiser et optimiser le traitement des flux, outils et processus de production

Garantit le traitement optimal et la qualité des produits et flux sur son périmètre

Assure la planification, coordonne les activités en fonction de la charge de travail et des priorités de traitement Organise l'exploitation du processus de production en veillant à une optimisation de l'outil de production et des ressources

Veille au respect des contrats avec les prestataires extérieurs et s'assure du respect des règles d'organisation avec ces derniers

Veille au respect des objectifs de production et de qualité de service en mettant en place des actions correctives nécessaires

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats et participer au **Système d'Excellence**

Applique les principes managériaux et postures attendues des managers.

A ce titre, elle/il 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 qu'elle dispose des moyens nécessaires (logistique, formation,...) à la réussite de son objectif

Agir sur la satisfaction client

S'assure de la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client, en :

- Veillant à la qualité du traitement et des informations de suivi
- S'assurant de la qualité fournie aux 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

Est responsable d'une activité transverse sur l'établissement (SMSST, SMQ, SME,...)

Participer à l'amélioration de la qualité dans le cadre du Système de management de la qualité

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 signalant à la hiérarchie et en proposant des actions correctives-
- Mettant en œuvre les plans d'actions sur son périmètre, en s'assurant de leur appropriation et en contrôlant la réalisation

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 :

- 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

Mobiliser/Développer les compétences

Réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)

Veille au développement des compétences de ses collaborateurs en :

- construisant leur plan de développement individuel, et en garantissant l'exécution et le suivi animant des formations de proximité et en s'assurant de l'application des connaissances acquises

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
- Développant 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 équipiers
- Identifie et favorise les parcours professionnels adaptés

Contribue à la qualité du dialogue social

Assure des missions de tutorat pour accompagner la prise de poste des nouveaux responsables d'équipe

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.

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

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.

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

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.

Connaissance des bases juridiques en Droit du travail

Veiller au respect du code du travail ainsi qu'à la réglementation (règlement intérieur et référentiel de déontologie).

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 COLIS

Relations internes/externes

CODIR plateforme

Responsable production

Equippers

Superviseur traitement

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49