

Fonction

RESPONSABLE OPERATIONNEL III.1 (H/F) Viviers

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE OPERATIONNEL III.1 \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DE SERVICE AUX CLIENTS IV.A \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE D'EQUIPE III.1 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE D'EQUIPE III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE D'EQUIPE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE LIVRAISON AGENCE III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE LIVRAISON AGENCE III.3 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.1 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE OPERATIONNEL III.2 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTEUR III.1 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTEUR III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

La / le Responsable Opérationnel manage une équipe de 12 agents.

Elle / il mobilise ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue.

Elle / il est responsable de la performance globale du site et garantit le respect des objectifs de production, de service et de qualité de vie au travail.

Missions

Les activités du Responsable Opérationnel se répartissent de la façon suivante :

• 40% à 50% de management. Elle/il garantit le respect des KPI.

• 50% à 60% d'appui production: Cette activité devra prendre, en cible, majoritairement la forme d'une Position de Travail qui peut recouvrir différentes activités (petite tournée de distribution, tenue d'un guichet, tournées renfort, alimentation des îlots, tournée de remise ou de collecte, cabine, services...) , des tâches d'amélioration de la QS, relations clients et réalisation de services complexes et, en cible, à titre exceptionnel du remplacement des positions de travail de son équipe.

• Pour mener à bien ses missions, elle/il peut solliciter toutes les fonctions supports ainsi que les experts de la DEX.

Management d'équipe

Elle / il applique les standards managériaux de l'Excellence validés par la certification Yellow Belt.

A ce titre, elle / il contribue à l'atteinte des KPI de l'Etablissement Excellent et met en œuvre les pratiques clés permettant l'autonomie de son équipe :

• Pratiquer les standards managériaux au sein de son équipe tel que:

* Le Tour Terrain

* Le brief/débrief avec le traitement des problèmes remontés par l'équipe

* Le management visuel

* La Résolution de problème

- ˆ Développe et favorise le développement de son équipe pour développer la performance globale par le transfert du savoir faire.
- ˆ Elle/il accompagne ses collaborateurs vers l'habilitation. Elle / il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)
- ˆ Mobilise son équipes par une communication de proximité garantissant la cohésion et l'autonomie de l'équipe. Elle/il anime les performances au travers de la prime d'équipe.
- ˆ Elle/il garantit que les nouveaux arrivants sont formés selon les dispositifs de formation mis à disposition. Elle/il veille à l'application des standards métiers et processus.

La Santé Sécurité au Travail

- ˆ A l'aide de la démarche SST, elle / il veille au quotidien au respect à l'environnement du poste de travail. Elle / il contribue à la prévention des situations dangereuses et des comportements à risques.
- ˆ Développe les actions favorisant le présentisme. Elle / il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail.

Qualité Relations et Satisfaction Client

- ˆ Elle/il est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients. Elle / il entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (réseau, Mairie...)
- ˆ Réalise les contrôles qualité et veille au respect des bons gestes définis par les standards métiers
- ˆ Contribue à la mise à jour et à la qualité des données des référentiels de son équipe. Elle/il pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI Métiers.
- ˆ Anime suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation ...)
- ˆ Pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO ..)

Conquête

- ˆ Elle / il anime les ventes des factrices / facteurs de son équipe.
- ˆ Elle / il favorise le développement des apports connectés.

Performance et Economique

- ˆ Elle / il veille à l'adaptation des ressources humaines et des moyens matériels (sinistralités) en fonction des besoins et de l'évolution de l'activité.

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.

Connaissance de la géographie locale

- Se repérer dans l'espace et utiliser les outils à sa disposition pour réaliser les tournées : bulletins d'itinéraires, cahier de tournée, Factéo et applications associées... - Etre capable de s'organiser dans sa tournée - Connaître et comprendre les points de sécurité de sa tournée

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 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.

Risques et réglementation

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).

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 œuvre 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 œuvre 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.

Prérequis

- Conduite de véhicule : Permis B
- Habilitations

Environnement de travail

Etablissements Opérationnels
Contraintes spécifiques
Activité sur site distant
Activité en environnement extérieur

Relations internes/externes

Internes

- Responsables d'équipe, autres ROP
- RESC
- Supports de l'établissement
- Facteurs

Externes

- Clients
- Partenaires/Interlocuteurs zone de chalandise (Réseau, Mairie ...)

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- □ Banque postale

Effectif de la fonction

De 1000 à 9999