

## Fonction

# RESPONSABLE QUALITE INDUSTRIELLE EN PIC PFC IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE INDUSTRIELLE EN PIC PFC IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE INDUSTRIELLE EN PIC PFC IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE CLIENTS III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATEUR QUALITE CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Porteur des objectifs Qualité Satisfaction Client et de la mise en œuvre des dispositifs Qualité pour son établissement, il garantit le respect de la promesse client dans les offres et les services de la plateforme. Il assiste et conseille les managers pour mettre en place les standards du Système de Management Qualité (SMQ), en lien avec les pratiques managériales du Système d'Excellence et de la RSE. Il supervise le management des risques et de la conformité. Il promeut l'innovation participative, le partage des bonnes pratiques et des bons gestes. Il diffuse la Culture Qualité et la Culture Client auprès des managers.

## Missions

### Garantir le nominal (seuil pour réussir) Qualité Satisfaction Client et la promesse client

- Mesurer l'atteinte des objectifs Qualité Satisfaction Client de son établissement
- Collecter les données selon les périodicités adaptées aux produits et services, à partir du Système d'Informations, du portail pilotage et des applicatifs dédiés à la Qualité Satisfaction Client
- Garantir la fiabilité des données et des mesures de Qualité de Service
- Produire les analyses nécessaires à l'amélioration continue

### Identifier les écarts au nominal

- Gérer l'évolution des indicateurs Qualité de son établissement, réaliser les requêtes nécessaires et produire les tableaux de bord hebdomadaires et mensuels
- Analyser et partager les écarts de Qualité, émettre les alertes auprès du CODIR de la plateforme et des managers pour engager les mesures conservatoires
- Impulser, avec les managers et les équipes, l'animation des ateliers de résolution de problèmes
- Contribuer aux travaux Qualité Satisfaction Client de la DEX (A3, briefs, ateliers de résolution de problèmes, groupes de travail ...)

### Préparer et coordonner les revues de jalon

- Garantir pour chaque projet local (Offre de Service, réorganisation, peak période...) la mise en place d'une étude d'impacts Qualité Satisfaction Client et d'un plan d'actions pour garantir la protection du client, par la préparation des jalons Qualité
- Mener les travaux préparatoires des revues de jalon avec le CODIR et la DEX
- Accompagner les managers dans la construction des études d'impact client en respectant les exigences de Qualité et Satisfaction Client

### Garantir la Satisfaction Client et la relation client, diffuser la Culture Qualité, Culture Client

- Veiller à la prise en compte de la Culture Client dans les comportements, les processus et l'organisation du travail en interne
- Renforcer la Satisfaction Client en visant la réussite du premier coup, l'emploi du bon geste et le respect des standards
- Entretien une relation privilégiée et professionnelle avec chaque business partner : PDC, PPDC, PIC, PFC, ACP, Service Client, DEX, Direction Commerciale, filiales (Viapost, Docapost, Mediapost ...) pour garantir la promesse client

### Superviser l'éthique des affaires, promouvoir la RSE et l'innovation participative

- Superviser le Plan de maîtrise des Risques et le management des risques et de la conformité
- Actualiser les données Qualité Satisfaction Client dans l'OBEYA, participer aux briefs et mener des tours terrain.

- Contribuer à l'animation des managers et des équipes sur la Qualité Satisfaction Client et la RSE
- Partager la démarche d'innovation et d'amélioration continue, des process, des outils, des méthodes et des démarches qualité

## Compétences

### Audit et qualité

#### 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.

#### 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.

#### 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 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 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.

### Digital et Data

#### Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

### Efficacité professionnelle

#### 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.

#### 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.

#### Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal

de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

### **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.

### **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.

## **Projet**

### **Conduite du changement**

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

## **Relation Client**

### **Appui et Conseil**

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / 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 réglementation**

### **Analyse, management et pilotage des risques**

Détecter, analyser et remonter les risques en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

## **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.

### **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.

### **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.

## **Famille**

---

## Filière

---

## Métier

---

### **Répartition des effectifs**

- □

Services-Courrier-Colis

### **Effectif de la fonction**

De 10 à 49