

## Fonction

### TECHNICIEN QUALITE II.2 (H/F)

## Raisons d'être

Le Technicien Qualité assure aux personnels des CSRH un bon fonctionnement des équipements informatiques et contribue à l'amélioration de la production et de la qualité de service en apportant un soutien technique aux utilisateurs.

## Missions

Assure au sein du CSRH l'assistance nécessaire aux utilisateurs des applications informatiques

- Assure la formation des utilisateurs sur les évolutions techniques impactant leur activité
- Conçoit à une disponibilité permanente des moyens techniques mis à la disposition des CSRH
- Garantit le respect de la normalisation et de la sécurité
- Contribue à l'autonomie des utilisateurs sur les outils informatiques
- Assure l'archivage des documents (papiers et informatiques) du CSRH dans le respect des normes
- Réalise et suit les tableaux de bord
- Conçoit et met en place les outils bureautiques et techniques nécessaires au bon fonctionnement du CSRH

Assistance, conseil et soutien technique aux utilisateurs

- Assure l'assistance, le soutien technique et informatique auprès des équipes du CSRH
- Assiste les utilisateurs (exploitation des systèmes, réseau, Internet, matériels...) et les aide dans toutes les problématiques informatiques du CSRH
- Effectue la maintenance de 1er niveau en cas de difficultés rencontrées par les utilisateurs
- Remonte les anomalies aux services techniques compétents (interface entre utilisateurs et support technique)
- Propose toute évolution des outils afin d'améliorer la qualité de service
- Assure un appui méthodologique pour les personnels en charge de la démultiplication des processus et des actions de formation
- Assure la diffusion des différentes versions informatiques ou des applications nouvelles par les moyens techniques appropriés
- Communique auprès des utilisateurs sur les évolutions applicatives et techniques
- Est l'interface et le référent sur les projets et progiciels informatiques
- Veille à la gestion du parc informatique du CSRH conformément à la politique définie

Archivage et gestion des documents du CSRH

- Organise l'archivage des documents du CSRH (dossiers de personnels, livres et documents de paie, documents divers)
- Prépare les dossiers d'archivage ou de destruction de documents selon les normes en vigueur
- Pilote les opérations de versement et contrôle les retours des documents
- Est l'interface technique avec le responsable archives ou la DIRAG
- Assure la gestion documentaire numérique ou papier du CSRH

Qualité

- Réalise et suit les tableaux de bord mis en place dans le cadre du suivi des partenariats au sein du CSRH
- Garantit le respect des normes et des procédures de sécurité informatique :
- Participe aux actions de sensibilisation sur la sécurité informatique
- Garantit la gestion des habilitations, des accès aux ressources, le déblocage des mots de passe
- Contrôle périodiquement les habilitations du CSRH et de la filière RH

## 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. Etre 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.

#### **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**

#### **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 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)

## **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.

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Effectif de la fonction**