

## Fonction

### TECHNICIEN QUALITE TRAITEMENT II.3 II.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [TECHNICIEN QUALITE TRAITEMENT II.1 II.1 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN QUALITE TRAITEMENT II.2 II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN QUALITE TRAITEMENT II.3 II.3 \(H/F\)](#)
- [PILOTE DE PRODUCTION TRAITEMENT II.1 \(H/F\)](#)
- [PILOTE DE PRODUCTION TRAITEMENT II.2 \(H/F\)](#)
- [PILOTE DE PRODUCTION TRAITEMENT II.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le/la technicien(ne) qualité traitement assure les activités de contrôle nécessaires pour garantir la qualité des produits entrants et sortants de l'établissement traitement.

Contribue à la promotion de la culture qualité auprès des équipes de production.

Apporte un rôle de conseil auprès de la ligne managériale.

## Missions

### Contrôler la qualité des produits à l'arrivée et au départ

- Effectue le contrôle de second niveau des produits à l'arrivée : les produits des établissements, du département, du national et ceux de la base de ventilation.
- Contrôle le respect des délais et des séparations du courrier.
- Effectue le contrôle des stocks en veillant au respect de la gestion par date.
- Transmet à la production les hors délais pour un traitement prioritaire.
- En fonction des écarts, réalise des fiches de signalement
- Assure le suivi de la réalisation des contrôles.
- Formalise et communique les résultats aux responsables des chantiers
- Assure le contrôle des points critiques des chantiers définis dans le plan de contrôle de l'établissement.
- Saisit les contrôles et assure la diffusion au management
- Effectue un suivi des actions correctrices mises en place
- Effectue des contrôles sur les produits en stockage sur le quai avant le chargement dans les camions : la signalétique du matériel roulant, les contenants sur le chariot, un échantillonnage de courriers issus des contenants.
- Adapte le plan de contrôle à effectuer en fonction des dysfonctionnements et le fait valider par son responsable
- Renseigne les fiches contrôle dans le système d'information pour tous les dysfonctionnements
- Contrôle en second niveau le traitement de non conformité

### Anime la qualité

#### **Favoriser la mise en œuvre et le suivi des contrôles par les acteurs de la production en :**

- Favorisant la réalisation des contrôles sur les machines par le pilote de production, lui apporte conseil pour définir les moyens et appliquer les méthodes.
- Sensibilisant les pilotes de production à la qualité afin qu'ils saisissent leurs fiches
- Alertant les équipes de production sur la détection de produits non conformes.

#### **Mettre les outils de contrôle à disposition de la production en :**

- Impliquant les agents et les pilotes de production dans la réalisation des contrôles.
- Construisant et mettant à jour la documentation nécessaire à la mise en œuvre des contrôles
- Contrôlant la conformité de la documentation à disposition sur les postes de travail

#### **Associer les clients internes à l'amélioration de la qualité en**

- Réalise des visites à la dispersion en PPDC / PDC des sites clients de la PIC
- Contrôle la qualité de la livraison de la PIC en collaboration avec les équipes locales
- Echange avec les facteurs sur la qualité du flux livré

### **Promouvoir l'amélioration continue auprès des agents de la production en :**

- Faisant évoluer le plan de contrôle en fonction des résultats
- Assurant la promotion du système d'amélioration continue de l'Établissement
- Alertant l'animateur de contrat de service sur les problèmes récurrents constatés sur les établissements
- Proposant de faire évoluer les fiches de contrôle

### **Collaborer avec les fournisseurs internes en :**

- Réalisant des accompagnements départ sur les sites de la plaque fournisseurs de la PIC
- Apportant son expertise en terme de réalisation et de respect de l'indicateur de tri au personnel des chantiers départ
- S'appuyant sur des résultats / indicateurs pour orienter son soutien

### **Participer au Système de Management de la Qualité et au Système d'Excellence**

- Contribue aux engagements clients en appliquant les standards et en veillant à ce que les agents appliquent les bons gestes qualité

### **Agir pour préserver tous les jours et partout la Santé Sécurité et participer au Système de Management de la Sécurité Santé au Travail**

- Respecte, applique et signale les non respects des consignes de sécurité du chantier et celles spécifiques aux postes de travail
- Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie, soumet des propositions d'amélioration et encourage les agents à faire des propositions d'amélioration

### **Analyser les dysfonctionnements / audits :**

#### **Analyse les restes et les fausses directions en :**

- Réalisant une étude des restes en fonction de la matrice des flux
- Partageant les analyses avec les services Production et Organisation
- Assurant le rapport quotidien sur le suivi des fiches.

#### **Réalise des audits en :**

- Réalisant des audits standards (procédures, modes opératoires, affichages...) pour s'assurer que les versions sont à disposition de la production en veillant à leur bonne application
- Pratiquant des audits d'établissements avec l'animateur contrat de service des établissements en lien avec la PIC
- Rédigeant les synthèses d'audit et propose des actions correctrices

### **Assure un rôle de référent dans l'équipe :**

#### **Développer au sein de l'équipe un rôle moteur dans les relations de travail et dans l'amélioration continue en :**

- Organisant les activités des Techniciens Qualité : planification des contrôles, calendrier des visites dispersion/accompagnement départ, ...
- Appuyant et expliquant le travail qualité aux encadrants traitement
- Participant à des missions de tutorat (intègre le nouvel arrivant, organise, accompagne et évalue l'apprentissage)
- Transmettant à ses collègues les bonnes pratiques et anime des groupes de travail
- Assurant le relais de l'Animateur contrat de service (suivi des demandes clients, suivi, ...)

#### **Diagnostiquer les dysfonctionnements et proposer des plans d'actions associés en :**

- Diagnostiquant les dysfonctionnements rencontrés, participe activement aux groupe/ateliers de résolution et contribue à la recherche de solutions
- Mettant en oeuvre des actions de traitement de non-conformité en cas d'anomalie ou de dysfonctionnement
- Mettant en oeuvre des contrôles de second niveau et veille à leur application.
- Soumettant à l'encadrant traitement des propositions et des suggestions pour améliorer la productivité et la qualité
- Réalisant le reporting et le pilotage mensuel de l'activité de contrôle.

## **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)

## CSPD

### 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.

## 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.

### Pilotage et gestion de l'activité

#### Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en œuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

### 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.

### Système d'excellence

#### Connaissance et compréhension des processus 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