

## Fonction

### TECHNICIEN DE MAINTENANCE III.1 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [TECHNICIEN DE MAINTENANCE I.3 \(H/F\)](#) ✓
- [TECHNICIEN DE MAINTENANCE II.1 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN DE MAINTENANCE II.2 \(H/F\)](#) ✓
- [TECHNICIEN DE MAINTENANCE II.3 \(H/F\)](#) ✓
- [TECHNICIEN DE MAINTENANCE III.1 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de ses missions, il/elle :

- Garantit le fonctionnement et l'optimisation des outils liés au référentiel de compétences de son domaine et contribue à l'optimisation des coûts ainsi qu'au respect de la démarche Excellence
- Garantit l'assistance aux utilisateurs, techniciens, maîtrises d'ouvrage du Courrier et à des clients externes
- Assure des missions transverses auprès de ses collègues

## Missions

Technique

Assure des missions liées aux outils de maintenance :

Assure l'adaptation des opérations techniques et propose des plans d'actions

Garantit l'assistance aux utilisateurs, techniciens, à la maîtrise d'ouvrage internes et aux clients externes. Il veille au traitement et au suivi jusqu'à la résolution de tous les incidents soumis par les clients, soit par son action directe, soit en missionnant le service ou prestataire compétant

Assure le suivi des projets et conseille les établissements, réalise des bilans et optimise les coûts

Participe et organise des réunions

Contribue au pilotage des prestataires externes

Gestion des stocks et maîtrise des SI :

Suit et analyse les données de performance des SI et en garantit la fiabilité

Pilote le suivi des commandes et des litiges. Il a le profil de référent auprès du magasin national

Prépare et pilote les inventaires

Garantit la gestion des stocks et les optimise

Sécurité/Prévention des risques :

Dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité

Veille au respect de l'environnement. Il organise et pilote les membres de l'équipe de sécurité en situation d'urgence

Développement des compétences et tutorat :

Veille à l'approbation des connaissances des nouveaux arrivants et contribue à l'organisation des tutorats locaux

Peut être amené à exercer un rôle de leader au sein de l'équipe

Remplace l'encadrant de manière autonome, en son absence

Optimisation et performance :

Suit, analyse et utilise les SI pour garantir la réalisation des plans d'actions dans l'objectif d'améliorer les performances et la fiabilité des données

Peut avoir à organiser et répartir l'activité des techniciens au quotidien au sein de l'équipe, afin d'optimiser les ressources et la satisfaction client

Crée des animations liés à la performance et propose des solutions alternatives et économiquement optimisées sur les projets

Excellence de service :

Assure la prise en compte des demandes et de leur adéquation avec le besoin réel du client et assure la réponse

Met en œuvre la réponse adaptée, et en suit la réalisation jusqu'au bout

Adopte une attitude positive par rapport aux clients et les informe des bonnes pratiques recensées

Est en entraide / soutien des clients internes/externes sur les différents domaines et lieux

Satisfaction client :

Garantit le traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients

Entretient des relations professionnelles avec les différents partenaires ou interlocuteurs

Déploie de nouveaux services auprès des clients externes et internes

Contribution aux projets :

Initialise et prend en charge le déploiement de projets locaux/ nationaux

Contribue à la rédaction de cahiers des charges

Remonte auprès de son hiérarchique les demandes client

## 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 Sociales

## 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)

## Digital et Data

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser 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

### Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

### 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.

### 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.

## Projet

### Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

## 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 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.

### 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.

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

### **Répartition des effectifs**

- □  
Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique
- □  
Bgpn reseau
- □  
Banque postale

### **Effectif de la fonction**

De 100 à 249