Fonction
DECLARANT EN DOUANE II.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- DECLARANT EN DOUANE II.2 (H/F) V
- DECLARANT EN DOUANE II.3 (H/F) V
- DECLARANT EN DOUANE II.1 (H/F)
- DECLARANT EN DOUANE REFERENT III.1 (H/F)
- RESPONSABLE D'EQUIPE DOUANE III.2 (H/F)
- RESPONSABLE D'EQUIPE DOUANE III.3 (H/F)
- RESPONSABLE PRODUCTION DOUANE IV.A (H/F)

Raisons d'être

Le déclarant en douane assure le dédouanement des envois importés et exportés pour offrir au client un service client et une qualité de service permettant à La Poste de se positionner par rapport à la concurrence.

Fait remonter les dysfonctionnements à la ligne managériale pour en limiter l'impact sur la production. Est force de proposition pour améliorer la satisfaction clients.

Missions

Gérer les dédouanements import/export

¨ Sélectionne les envois importés et exportés sur examens de la déclaration de douane. Cette sélection détermine l'établissement ou le non-établissement du Document Administratif Unique (DAU)

¨ Avise par document écrit le client que des marchandises sont en instance de dédouanement

¨ Assure la présentation et le traitement des objets à la douane, y compris les objets en retour pour détaxe

¨ Met en œuvre les procédures adaptées à l'import et à l'export et respecter les instructions de la douane

¨ Collabore avec les autorités douanières sur requête de celles-ci (visites en douane)

Effectuer le suivi et la gestion de l'activité de dédouanement

¨ Gère les objets disjoints (blocages/retards), notamment en matière de stockage, taxation et retours origine

¨ Assure le suivi des livraisons surveillées ou des objets saisis en douane

¨ Garantit l'alimentation correcte des outils informatiques spécifiques

¨ Veille à la qualité et à la fiabilité des données

Assurer la relation avec les clients

¨ Traite les réponses/demandes des clients (mail, fax, courrier, téléphone) et fournir une réponse pertinente et rapide

¨ Prend en charge les réclamations clients en adressant une attestation de départ, d'arrivée ou de saisie selon les cas

¨ Renseigne les clients et les bureaux de Poste au sujet de la douane (dédouanement, calculs des taxes, etc.)

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

¨ Participe au brief/debrief, aux groupes de travail et d'échanges de l'équipe et aux groupes de résolution de problème

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

¨ Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste 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 et soumet des propositions d'amélioration.

Compétences

COMPORTEMENTALES

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.

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 évènements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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 accroitre 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.

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 connaitre 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

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.

Langues étrangères

Comprendre une / plusieurs langues et s'exprimer oralement et à l'écrit avec clarté et précision de façon à se faire comprendre de ses interlocuteurs.

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 role dans la chaine de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

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.

SUPPLY CHAIN

Réglementation douanière et produits import/export

Connaitre, appliquer la réglementation douanière et les modes opératoires relatifs à l'activité de dédouanement des produits import/export et produits spécifiques sur son secteur d'activité. Réaliser des auto-controles régulièrement pour s'assurer de la conformité des déclarations douanières.

Procédures et des systèmes informatisés douaniers

Renseigner les applications douanières en autonomie, dans le respect des procédures et méthodologies * Utiliser l'ensemble des fonctionnalités outils liées aux activités de déclarations en douanes * Connaissance des applications douanières * Capacité à appliquer et à transmettre les standards de réalisation des activités du déclarant en douane

Système d'excellence

Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client

Capacité à connaitre les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaitre les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.

Environnement de travail

Plateforme industrielle

Relations internes/externes

Responsable production, Responsable traitement

Encadrant / responsable d’équipe

Déclarant en douane

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique

Effectif de la fonction

De 10 à 49