

## Fonction

# RESPONSABLE ANIMATEUR QUALITE CLIENTS III.3 (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 de la relation et de la satisfaction client de la plateforme, il met à jour le tableau de bord Qualité et Satisfaction client, il analyse les indicateurs et propose des solutions sur le traitement des écarts, il anime et participe à la résolution des problèmes et à l'amélioration continue par la généralisation des bonnes pratiques et des bons gestes. Il garantit les engagements de Qualité avec chaque partenaire et chaque client de la plateforme. Il promeut la culture qualité et la culture client au sein des équipes, il accompagne la mise en œuvre du SMQ, dans le cadre du Système d'Excellence et de la RSE.

## Missions

### Garantir la fiabilité des objectifs et des mesures de Qualité de Service et de Satisfaction Client

- Contribuer à la détermination des objectifs Qualité et Satisfaction Client pour la plateforme, mettre à jour les indicateurs du tableau de bord Qualité à partir des données du Système d'Information, du portail pilotage et des applicatifs dédiés.
- Assurer la diffusion régulière des résultats au CODIR établissement et mettre à jour les points Qualité dans l'OBEYA de la plateforme.
- Analyser les résultats de Qualité et Satisfaction Client notamment ceux suivis en salle OBEYA de l'établissement et proposer les analyses et les points d'alerte ou points d'amélioration nécessaires.
- S'assurer, en appui des managers, de la diffusion régulière dans les équipes, des principaux indicateurs de résultat Qualité.

### Animer et promouvoir la résolution de problème et l'amélioration continue

- Gérer les réclamations clients dans le respect des délais et des process, en veillant à ce que la demande soit transmise puis traitée par un correspondant habilité, ou en apportant une réponse au client.
- Analyser les fiches I-SIGNAL ou APPQUAL, les données de contrôle ou de signalement d'anomalie, afin d'identifier les axes d'amélioration.
- Proposer la mise en œuvre de résolutions de problème, participer et animer si besoin ces dernières en portant la protection du client/fournisseur.
- Promouvoir et accompagner les équipes dans la mise en œuvre des outils du Système de Management de la Qualité (SMQ) Participer, autant que de besoins, aux réunions de travail des Unités Autonome de Production (UAP).

## **Garantir les engagements de Qualité de service avec les clients les fournisseurs les prestataires**

- Gérer les contrats de service avec les partenaires de la plateforme. Contrôler la conformité des contrats : rédaction, enregistrement et mise à jour. Identifier les contacts au sein des partenaires, définir les éléments à contractualiser, les objectifs, les outils de mesure et les indicateurs.
- Piloter les contrats selon les critères prévus ; effectuer le suivi des contrats de services, réaliser le reporting et la disponibilité des données lors des instances avec les partenaires, planifier et organiser les visites croisées sur sites.
- Gérer la qualité des relations et de la conformité contractuelle avec les prestataires et les clients, vérifier et assurer la qualité d'exécution des contrats et émettre les alertes nécessaires. Assurer les meilleures conditions pour l'accueil, la prise en charge et l'exécution du contrat.
- Garantir la conformité des certifications (ISO...) réaliser les audits internes et accompagner les audits externes.

## **Diffuser et promouvoir la Culture Qualité, la Culture Client et la démarche RSE**

- Contribuer et participer à la montée en compétences des équipes en favorisant le développement de l'innovation continue, le partage des bonnes pratiques et l'utilisation des bons gestes au quotidien.
- Développer la mise en œuvre et le suivi des contrôles par les équipiers, en motivant les équipes sur les moyens et les méthodes à mettre en œuvre, sur la détection des produits non conformes, sur la mise à jour de la documentation nécessaire, à disposition sur les postes de travail.
- Favoriser et promouvoir le système d'excellence au sein des équipes.
- Porter les enjeux de la démarche Environnementale.
- Contribuer et participer aux animations et évènements Qualité et Satisfaction client de la plateforme.

## **Compétences**

### **Audit et qualité**

#### **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.

#### **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.

#### **Optimisation de l'expérience client**

Maîtriser les parcours clients sur l'intégralité des produits et services de son périmètre afin d'analyser les écarts éventuels entre l'expérience souhaitée et l'expérience vécue par le client. A partir de cette analyse, en dégager des axes d'amélioration.

## **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.

### **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.

## **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.

### 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)

### 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.

## 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

### 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.

### 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.

## MANAGEMENT

### Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

### Reconnaître

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

### Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de

développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

#### **Responsabiliser**

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

#### **Donner du sens**

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

#### **Etre centré client**

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

#### **Coopérer**

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

## **Pilotage et gestion de l'activité**

#### **Relation partenaires / fournisseurs**

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

## **Relation Client**

#### **Appui et Conseil**

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

## **Système d'excellence**

#### **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.

#### **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.

## Environnement de travail

PIC /PFC

## Relations internes/externes

Equipers, managers en plateforme, Directeurs d'établissement ; Responsable Exploitation et Responsable Organisation et en PPDC PDC ; DQSC et filière Qualité Siège et DEX ; clients et fournisseurs de la plateforme ; Responsable Traitement ; Responsable Performance Logistique ; animateur des opérations clients ; référent excellence et responsable RH

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

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

## Effectif de la fonction

De 10 à 49