

Fonction

RESPONSABLE OPERATIONNEL III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE OPERATIONNEL III.1 \(H/F\)](#) ☒
- [RESPONSABLE D'EQUIPE III.1 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE D'EQUIPE III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE D'EQUIPE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE LIVRAISON AGENCE III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE LIVRAISON AGENCE III.3 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.1 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE OPERATIONNEL III.2 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTEUR III.1 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTEUR III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

La / le Responsable Opérationnel manage une équipe d'au moins 12 agents.

Elle / il mobilise ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue.

Elle / il est responsable de la performance globale du site et garantit le respect des objectifs de production, de service et de qualité de vie au travail.

Missions

Les activités du Responsable Opérationnel se répartissent de la façon suivante :

- 40% à 50% de management. Elle/il garantit le respect des KPI.
- 50% à 60% d'appui production: Cette activité devra prendre, en cible, majoritairement la forme d'une Position de Travail qui peut recouvrir différentes activités (petite tournée de distribution, tenue d'un guichet, tournées renfort, alimentation des îlots, tournée de remise ou de collecte, cabine, services...) , des tâches d'amélioration de la QS, relations clients et réalisation de services complexes et, en cible, à titre exceptionnel du remplacement des positions de travail de son équipe.
- Pour mener à bien ses missions, elle/il peut solliciter toutes les fonctions supports ainsi que les experts de la DEX.

Le ROP de niveau de III.2 exerce ses missions managériales dans un environnement plus diversifié et/ou plus complexes que le ROP III.1 lié à plusieurs éléments :

- Répartition de l'activité de l'équipe /équipers sur plusieurs sites
- Taille de l'équipe importante
- Diversité des flux (courrier, colis, IP, Services)
- Diversité des activités (collecte, concentration, CEDEX, distribution, guichet, cabine, ..)

Management d'équipe

Elle / il applique les standards managériaux de l'Excellence validés par la certification Yellow Belt.

A ce titre, elle / il contribue à l'atteinte des KPI de l'Etablissement Excellent et met en œuvre les pratiques clés permettant l'autonomie de son équipe :

“ Pratique les standards managériaux au sein de son équipe tel que:

- Le Tour Terrain
- Brief/débrief avec traitement des problèmes remontés par l'équipe
- Le management visuel
- La Résolution de problème

“ Développe et favorise le développement de son équipe pour développer la performance globale par le transfert du savoir faire.

“ Elle/il accompagne ses collaborateurs vers l'habilitation. Elle / il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)

“ Mobilise son équipes par une communication de proximité garantissant la cohésion et l'autonomie de l'équipe. Elle/il anime les performances au travers de la prime d'équipe.

“ Elle/il garantit que les nouveaux arrivants sont formés selon les dispositifs de formation mis à disposition. Elle/il veille à l'application des standards métiers et processus.

“ Il assure des missions de mentorat pour les ROP III.1 et assure ponctuellement le remplacement du RESC.

I

La Santé Sécurité au Travail

“ A l'aide de la démarche SST, elle / il veille au quotidien au respect à l'environnement du poste de travail. Elle / il contribue à la prévention des situations dangereuses et des comportements à risques.

“ Développe les actions favorisant le présentisme. Elle / il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail.

Qualité Relations et Satisfaction Client

“ Elle/il est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients. Elle / il entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (réseau, Mairie...)

“ Réalise les contrôles qualité et veille au respect des bons gestes définis par les standards métiers

“ Contribue à la mise à jour et à la qualité des données des référentiels de son équipe. Elle/il pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI Métiers.

“ Anime suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation ...)

“ Pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO ..)

Accompagne l'amélioration du raccordement postal

Conquête

“ Elle / il anime les ventes des factrices / facteurs de son équipe.

“ Elle / il favorise le développement des apports connectés.

Performance et Economique

.. Elle / il veille à l'adaptation des ressources humaines et des moyens matériels (sinistralités) en fonction des besoins et de l'évolution de l'activité.

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.

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.

CSPD

Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

- Connaître les nouvelles offres et des gestes métiers associés à la mise en place de nouvelles promesses clients pour le courrier, le colis, les services et l'Imprimé Publicitaire - Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits - Respecter les horaires contractuels des prestations de services

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 Factéo - 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.

Connaissance de la géographie locale

- Se repérer dans l'espace et utiliser les outils à sa disposition pour réaliser les tournées : bulletins d'itinéraires, cahier de tournée, Factéo et applications associées... - Etre capable de s'organiser dans sa

tournée - Connaitre et comprendre les points de sécurité de sa tournée

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.

MANAGEMENT

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.

Reconnaitre

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 collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

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.

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.

Connaissance des bases juridiques en Droit du travail

Veiller au respect du code du travail ainsi qu'à la réglementation (règlement intérieur et référentiel de déontologie).

Système d'excellence

Management du système d'excellence

Mettre en œuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

Prérequis

- Conduite de véhicule : Permis B
- Habilitations

Environnement de travail

- Etablissements Opérationnels
- Activité sur site distant
- Activité en environnement extérieur

Relations internes/externes

Internes

- Responsables d'équipe, autres ROP
- RESC
- Supports de l'établissement
- Facteurs

Externes

- Clients
- Partenaires/Interlocuteurs zone de chalandise (Réseau, Mairie ...)

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1000 à 9999