Fonction
EXAMINATEUR PLANIFICATEUR CONFIRME II.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- EXAMINATEUR PLANIFICATEUR I.3 (H/F)
- EXAMINATEUR PLANIFICATEUR CONFIRME II.1 (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre du développement des nouveaux services en matière de logistique d'examens, l'examinateur/trice Planificateur/trice confirmé(e) a pour mission de planifier et d'organiser les sessions d'examens.

Elle / il fait passer les épreuves aux candidats de tous les types d'examens (code, certification numérique, certification de langue…) sur tous les types de sites

Elle / il est responsable de la programmation, de la tenue et de l'animation des sessions dans le respect des différents cahiers des charges pour l'ensemble des offres de la logistique d'examens.

Elle/il est le garant de l'image du Groupe La Poste auprès des clients et des candidats

Missions

Organiser les examens

L'Examinateur Planificateur confirmé applique le cahier des charges :

Elle / il prépare la salle et son matériel (mobilier, affichage, documents, …) en fonction des différents types d'examens dans des locaux validés pour l'activité

Elle / il déploie les tablettes et s'assure que le matériel fonctionne

Elle / il prépare le matériel , lance et clôture l'examen dans le respect du cahier des charges des clients

Animer et surveiller tous types d'examens sur tous types de sites

L'examinateur planificateur confirmé applique le cahier des charges :

Elle / il est en charge de l'accueil des candidats individuellement (vérification des identités, …)

Elle / il donne les consignes en fonction des différents types d'examens et garde une posture permettant de rester dans son rôle d'examinateur

Elle / il est en mesure de répondre aux questions des candidats concernant la nature des examens et leurs contraintes respectives

Elle / il respecte les procédures, intervient auprès des candidats si nécessaire

Elle / il surveille les séances d'examens

Elle / il lance et clôture l'examen afin notamment de permettre aux clients d'obtenir leurs résultats

Elle / il gère les aléas techniques et humains (problème technique, problème avec un candidat)

En cas de fraude, elle/il gère la relation avec le fraudeur et l'ensemble du groupe, alerte son responsable en cas de besoin. Elle / il mentionne l'incident dans le compte-rendu de clôture (dans l'application INDIS recensant les incivilités et les fraudes) et porte plainte le cas échéant avec son responsable

Planifier les sessions

Planifie et organise chaque session d'examen à 3 mois minimum ou d'avantage selon les offres en intégrant la disponibilité des ressources RH et matérielles

Attribue les sessions à venir aux examinateurs

Gère les salles et le matériel en regard de la planification des différentes offres (disponibilité/réservation)

Vérifie que toutes les sessions planifiées vont être assurées par un examinateur et gère les aléas techniques et humains (absentéisme impromptu d'un examinateur, …)

Coordonner les opérations avec plusieurs intervenants internes ou externes

Elle / il assure une bonne relation avec les auto-écoles et entreprises lors des visites de sites

Elle / il est garant du chiffre d'affaires et connaît les risques en cas de non respect des procédures

Elle / il s'appuie sur les interlocuteurs dédiés (supports informatiques en cas de SAV matériel) et est responsable de la détection des anomalies et de leur transmission

Qualité Relations et Satisfaction Client

Elle / il répond aux sollicitations des clients (réservation de sessions, …)

Elle / il est particulièrement vigilant sur l'accueil et la clôture des examens afin de garantir le service au client

Excellence Opérationnelle / Amélioration continue

Participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps-Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problèmes.

Respecte les standards au poste.

Veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation

Est actrice/acteur de son évolution professionnelle et de sa montée en compétences en développant l'auto-contrôle et l'auto-apprentissage.

Santé Sécurité 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 notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité et les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

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.

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.

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.

Maitrise de soi

Identifier et comprendre ses émotions ainsi que leur influence. Savoir les controler et les gérer de façon réfléchie et appropriée dans différentes circonstances (y compris en situation de tension, d'urgence ponctuelle ou conflictuelle), pour maintenir son efficacité au service des objectifs de l'entreprise. Décoder les signaux sociaux (verbaux et non verbaux) et comprendre les émotions des autres pour

communiquer et nouer des relations durables.

Autonomie

Savoir s'organiser dans son travail individuel et au sein d'un collectif, agir en toute responsabilité et faire preuve d'initiative sur son périmètre d'activités et sur les outils collaboratifs. Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin. Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.

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.

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)

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.

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

Précision et rigueur

Être précis(e) dans l'exécution de ses tâches pour ne pas faire d'erreur. Contrôler son propre travail pour réduire le risque d'erreur et fiabiliser les résultats.

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 connaitre les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaitre 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.

Environnement de travail

Contraintes spécifiques

Activité sur site distant

Conduite de véhicule : Permis B

Lieu de travail

Etablissements Opérationnels

Salles en dehors de La Poste (mairie, Hôtel, ...)

Relations internes/externes

Internes

Responsables d'équipe, autres ROP

Examinateur Planificateur

CLEX

Externes

Candidats

Clients

Famille

Filière

Métier

logistique d'examen

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 50 à 99