

## Fonction

### RESPONSABLE D'EQUIPE DOUANE III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [DECLARANT EN DOUANE II.2 \(H/F\)](#) ✓
- [DECLARANT EN DOUANE II.3 \(H/F\)](#) ✓
- [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 Responsable Equipe Douane** :est responsable **d' une équipe douane** et à ce titre est le garant du fonctionnement optimal de son équipes douane et de la qualité du traitement de l'ensemble des dédouanements dans le respect de la réglementation douanière

Il est **le relais privilégié** des services Douane, des services de l'Etat et les équipes opérationnelles Elle/il **organise le dédouanement** de l'exhaustivité des envois importés et exportés (y compris les DOM) avec un enjeu de conformité à la réglementation et veille à la **qualité et à la fiabilité des données qui engagent La Poste, y compris financières**

Il est **responsable sur son domaine de l'atteinte de la performance et du professionnalisme de son équipe**

Il **manage et développe l'autonomie** de ses équipes en développement les compétences.

Il peut assurer le **remplacement d'une fonction de niveau supérieur et gérer des projets au sein de l'établissement**

## Missions

### Organiser et piloter son domaine d'activité avec rigueur et efficacité

**Le responsable Equipe douane :**

**Pilote et manage son équipe de déclarants en douane** au sein de l'établissement courrier /colis (Roissy HUB, PIAC, CEI Wissous, DOM) : coordonne, planifie et priorise les activités de son équipe

**Organise l'activité de son équipe** en optimisant l'outil de production et les ressources dans une logique permanente d'amélioration continue et en synergie avec les services de production de l'entité

**Garantit et veille quotidiennement à l'atteinte des objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés** (taux de dédouanement a minima 95%, qualité de service, délais ...)

**Déploie et mobilise ses équipes pour adapter ou développer une ingénierie de** processus compte tenu de l'évolution des réglementations et des injonctions de la douane pour maintenir la productivité et la qualité de service

**Pilote ses indicateurs de performance de l'équipe douane sous sa responsabilité** (cadence, flashage délais de traitement. Il suit leur évolution dans des tableaux de bord. Il Met en place des actions correctives et /ou préventives

**Veille , informe son équipe** des évolutions de la législation douanière et de la réglementation juridique et accompagne le déploiement opérationnel de ces évolutions

### Participer à l'amélioration de la qualité dans le cadre du Système de management de la qualité

**Le responsable Equipe douane :**

**Pilote au quotidien** la mise en œuvre des conditions optimales d'exploitation et réalisation des opérations douanières par son équipe :

-en **faisant respecter les standards** de travail des procédures douanières

-en **garantissant la fiabilité et la bonne qualité** du traitement du dédouanement sur l'ensemble des marchandises

-en **adaptant les ressources humaines et matérielles à** l'activité (Peak période)

**Développe au sein de son équipe** une dynamique de progrès en adaptant les processus en permanence par la démarche d'amélioration continue et en formalisant des standards

**Assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes** remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel

**Met en œuvre les plans d'actions sur son périmètre,** en s'assurant de leur appropriation et en contrôlant la réalisation

**Déploie les démarches qualité** au sein de ses équipes

**Mobiliser /développer les compétences de son équipe**

**Le responsable Equipe douane**

**Réalise les entretiens annuels** (appréciation et professionnel) **de son équipe** et s'assure du bon déroulement des étapes du cycle de gestion RH (campagne d'appréciation, revue de personnel, plan de formation...)

**Veille au développement des compétences** de ses collaborateurs, favorise leur développement en garantissant la formation nécessaire à leurs activités et en construisant leurs PDI

**Accompagne et s'assure de la mobilisation** de son équipe dans les changements de processus, d'outils SI... et les projets à mettre en œuvre

**Informe son équipe douane en expliquant et en donnant du sens aux projets** les impactant par une communication de proximité

**Organise des réunions et des groupes de travail** nécessaires pour échanger et impliquer ses collaborateurs

**Développe l'entraide et la cohésion** au sein de son équipe et fédère autour d'un dialogue au quotidien

**Mobiliser /développer les compétences de son équipe (suite)**

**Anime des formations de proximité** et en s'assurant de l'application des connaissances acquises

Identifie et favorise les **parcours** professionnels adaptés

**Contribue à la qualité** du **dialogue** social

**Assure des missions** de **tutorat** pour accompagner la prise de poste de nouveaux Responsable d'équipe douane

**Peut assurer le remplacement** d'une fonction de niveau supérieur à son grade (Resp Production douane, ou Resp Traitement ou Resp Prod Traitement selon l'organisation de l'établissement)

**Agir sur la Satisfaction client**

**Le responsable Equipe douane**

**S'assure du traitement des opérations douanières dans le meilleur intérêt des clients et de l'entreprise** et dans le respect de la réglementation douanière

**S'assure de la qualité des informations** fournies aux clients et du bon suivi des dossiers (de la préparation à l'archivage)

**Veille à la mise en place des actions correctrices** ciblées sur la maîtrise des processus

**Met en œuvre et veille à l'application du Système de la Qualité et du Système d'Excellence**

**Pilote des projets** au sein de son service ou de l'établissement

## Assurer et entretenir les relations avec le service des douanes et de l'Etat

### **Le responsable Equipe douane :**

**Représente La Poste et est le relais privilégié auprès** des représentants des services douane et des services de l'Etat

**Travaille conjointement avec les services de douane** dans une dynamique de partage d'informations et de connaissance pour faciliter les collaborations dans l'intérêt de l'entreprise

**Prend en charge les dossiers de contentieux complexes et/ou sensibles**

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

### **Le responsable Equipe douane :**

Dans le cadre du SMSST, **il met en œuvre la stratégie de prévention en :**

**Respectant et faisant respecter** le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

**Garantissant la mise en œuvre de politiques et d'actions** de préventions sur l'absentéisme, l'accidentologie et la Qualité de Vie au travail

**Pilotant les indicateurs accidentologie et taux d'absentéisme** et en mettant en place les plans d'actions adaptés

**Garantissant la mise en œuvre de l'accueil sécurité des nouveaux arrivants.**

## Compétences

### COMPORTEMENTALES

#### 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.

### 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

#### 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.

### MANAGEMENT

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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)

## 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 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.

## Relation Client

### Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client.

Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

## 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

### Relations avec le service des douanes

Capacité à établir et à maintenir une communication efficace et régulière avec les autorités douanières. \* Compréhension des procédures douanières, de la conformité réglementaire, et la gestion des interactions avec les différents services de l'Etat.

### 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

### 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-contrôles régulièrement pour s'assurer de la conformité des déclarations douanières.

## 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.

### Management du système d'excellence

Mettre en ?uvre 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 ?uvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

## Traitement

### Organiser la production et gérer les flux de production

Avoir une connaissance approfondie des techniques de prévision de la production et de planification de la production à court/ moyen terme. Evaluer une charge de production, dimensionner les moyens à affecter (humains, infrastructures, outils). Effectuer la planification correspondante (charges/ ressources). Optimiser l'utilisation des moyens (humains, infrastructure, outils). Anticiper les pics de production et les goulots d'étranglement de production. Elaborer le programme de production à court/ moyen terme (semaine/ mois). Lisser la charge. Analyser l'historique de production (tableau de bord), faire un retour d'expérience en déduire les actions d'amélioration. Mener une réunion, un point de production, arbitrer les priorités de production. Utiliser les outils de planification de la production.

## Environnement de travail

### Plateformes industrielles Roissy HUB, PIAC, CEI Wissous

### Port de charge

### Travail par vacation (matinée, après-midi, mixte, demi-nuit)

## Relations internes/externes

### Responsable production, Responsable traitement

**Encadrant / responsable d'équipe douane/Traitement**

**Déclarant en douane**

**Service Douane et de l'Etat**

**Famille**

---

**Filière**

---

**Métier**

---

**Répartition des effectifs**

• □

Services-Courrier-Colis

**Effectif de la fonction**

De 1 à 9