

Fonction

RESPONSABLE PRODUCTION DOUANE IV.A (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 Production Douane est membre du CODIR ou du CODIR élargi de l'établissement et participe aux instances de l'établissement

Il manage plusieurs équipes de responsable d'équipe douane et développe l'autonomie de ses équipes, accompagne le changement et contribue au développement des projets.

Il organise le dédouanement de l'exhaustivité des envois importés et exportés (y compris les DOM) avec un enjeu de conformité à la réglementation.

Il accompagne le changement régulier de la réglementation, de procédures et d'outils. Il déploie les organisations en conséquence .

Il adapte les organisations pour répondre aux demandes périodiques de contrôle spécifique sur certaines marchandises par les services douane

Il pilote et suit l'atteinte des objectifs de Production et QS et gère les relations avec les services douane et de l'Etat et assure l'interface avec les services production

Missions

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

Le responsable production douane :

Pilote et manage le service douane au sein de l'établissement courrier /colis (Roissy HUB, PIAC, CEI Wissous, DOM) : coordonne, planifie et priorise les activités de ses équipes

Est **membre du CODIR ou du CODIR élargi de l'Etablissement** et participe aux instances

Organise le service douane 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 ...)

Conçoit, 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 des équipes 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

Se tient informé des évolutions de la législation douanière et de la réglementation juridique et accompagne le déploiement opérationnel de ces évolutions

En lien avec son manager, **veille au respect des objectifs de l'établissement et met en place des**

actions correctives et d'amélioration de la performance nécessaires

Assure la mise en place du PCA sur son périmètre en cas de dysfonctionnement

Travaille en transverse avec les autres services de l'établissement

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

Le responsable production douane :

Supervise et accompagne la mise en œuvre du management du nominal :

* **Choisit des objectifs** responsabilisant et favorise le travail en équipe autonome par le management visuel, le brief quotidien en escalade, le tour de terrain et les méthodes de résolution de problèmes au sein de l'Obeya

* **Installe et développe une dynamique de progrès** en reconsidérant les processus en permanence par la démarche d'amélioration continue et garantit les standards au poste

* **Garantit l'atteinte des objectifs** de dédouanements et le traitement quotidien en adaptant les ressources en fonction des prévisions

Mobiliser /développer les compétences de son équipe

Le responsable production 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 ses équipes dans les changements de processus, d'outils SI... et les projets à mettre en œuvre

Fédère les équipes douane en informant, 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 service

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

* Diffuse les informations sur la vie du site, les résultats

* Alerte son manager des situations ou événements pouvant impacter le dialogue social

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

Le responsable production douane :

Représente La Poste et est le correspondant 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

Entretient des relations régulières et de qualité avec les représentants des services des douanes et de l'Etat

Agir sur la Satisfaction client

Le responsable production 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 process

Garantit la mise en œuvre du **Système de Management de la Qualité et du Système d'Excellence** dans son périmètre

S'assure de la qualité des prestations fournies aux clients et établissements partenaires et crée les conditions d'une coopération efficace.

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

Dans le cadre du SMSST, le responsable production douane **met en œuvre la stratégie de prévention en**

* **Impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail**

* **Participant à la revue SMSST** et en garantissant la mise en œuvre de politiques et d'actions de prévention 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** .

* **Positionnant les managers** comme acteurs de la Prévention

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