

## Fonction

### CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTEUR 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

En coordination avec le Responsable de plateforme, le chef d'équipe distributeur organise l'activité de distribution des imprimés publicitaires dans les délais commerciaux impartis, le respect des normes de qualité de service, à l'optimisation des compteurs de modulation et des règles sociales et de sécurité.

Manage les magasiniers et les distributeurs

## Missions

### Management d'Equipe

Est responsable de la gestion, de l'encadrement et du développement d'une équipe de plateforme (magasinier, référent distribution, distributeurs..)

Identifie et anticipe les besoins en recrutement avec le RPF et le support logistique (UG non couvertes, saisonnalités, variations d'effectifs prévues, modulation, etc...)

Participe au recrutement, anime, évalue et contribue au développement professionnel de ses équipes

Réalise les entretiens de recadrage des distributeurs, rapporte à son RPF et propose des sanctions si besoin

S'assure du respect par ses équipes des lois, réglementations, certifications ou référentiels internes mis en place

Le CE III2) veille à la discipline, et par délégation du RPF décide des sanctions disciplinaires de premier niveau en lien avec la filière RH

### Organisation et pilotage des activités de réception/Magasinage et mise en distribution

Organise et pilote les activités de réception, de magasinage et de mise en distribution des documents dans le respect des consignes et process de MEDIAPOST

Met en œuvre la planification prévisionnelle des tournées de distribution, en optimisant la modulation et en veillant au respect des délais de production et des normes de qualité de service et de rentabilité•

S'assure de la réalisation et participe aux activités de magasinage, de préparation du picking ou de mise à disposition des documents à distribuer.

Vérifie les retours éventuels de distribution, la transmission des documents de liaison, le respect des consignes et la qualité de la distribution en général.

### Qualité et Satisfaction Client

Contrôle la QS et garantit le respect des process MEDIAPOST en accompagnant et contrôlant les distributeurs sur le terrain

Organise les actions d'étalonnage et veille à la mise à jour de la base à l'adresse.

Analyse les écarts de temps de travail, et de QS. Vérifie les parcours de distribution, propose des optimisations et met en œuvre les actions correctrices.

Met en œuvre les actions pour garantir la qualité et la satisfaction client. Conduit les actions contribuant à l'amélioration de la qualité de service, traite les réclamations, participe aux visites clients sur la PF.

Contribue au déploiement des projets

### **Excellence opérationnelle /Amélioration continue**

Participe au brief/débrief de l'équipe et aux groupes de résolution de problèmes.

Respecte les standards au poste.

Est acteur de son évolution professionnelle et de sa montée en compétences

### **Santé Sécurité au Travail**

Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.

Fait respecter les règles de sécurité d'hygiène et de conditions de travail conformément aux règles légales et aux prescrits de l'entreprise.

Promeut des actions de prévention des risques et participe aux à l'élaboration de plans de prévention et du DUER.

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**

### **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 - Maîtriser 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 - Maîtriser les procédures pour éviter le risque de fraude et de corruption.

### **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**

#### **Organisation du travail et planification**

- Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

# 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.

## 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

### 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.

### 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

Etablissements opérationnels

## Relations internes/externes

**Distributeurs,**

**Chefs d'équipe**

**Resp de Plateforme**

**Clients**

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

- □

Bgpn reseau

## Effectif de la fonction

De 10 à 49