

Fonction

GESTIONNAIRE RESTAURATION III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSBLE OPERATIONNEL BUDGET SOCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT GESTION ET CONTROLE DES ACTIVITES SOCIALES III.1 \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT GESTION ET CONTROLE DES ACTIVITES SOCIALES III.2 \(H/F\)](#)
- [CADRE RESTAURATION III.2 \(H/F\)](#)
- [CADRE RESTAURATION III.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE RESTAURATION III.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE RESTAURATION III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE OPERATIONNEL RESTAURATION IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie du Groupe La Poste et de sa politique de restauration, le gestionnaire assure la mise en service complète de la gamme des offres de restauration, qu'il oriente en fonction de la qualité attendue et de la satisfaction recherchée par les métiers et les postiers, dans le cadre d'un budget maîtrisé.

Il veille à l'exécution des prestations de services, contrôle le respect des droits et des cahiers des charges et s'assure de la maîtrise des risques dans le domaine de la restauration.

Missions

Mettre en œuvre la politique de restauration collective dans le cadre des projets relevant de son périmètre

Met en œuvre et participe à l'amélioration continue des processus

Réalise des diagnostics, des contrôles et s'assure du respect des règles, des normes

S'assure du respect des attendus du cahier des charges

Alerte en cas d'écarts ou d'anomalies et sollicite la mise en place d'un plan d'actions

Effectue la saisie et la mise à jour des SI

Assurer l'adaptation de l'offre aux besoins des organisations de son périmètre

Effectue des analyses

Produit régulièrement des reportings d'activité

Accompagne le déploiement des projets nationaux

Promeut des offres adaptées aux nouveaux usages

Assurer la satisfaction client

Assure un conseil de premier niveau auprès des métiers

Contribue à l'organisation d'enquêtes de satisfaction, analyse les résultats et met en œuvre des plans d'actions

Participe aux groupes de travail de la filière

Organise et/ou participe aux instances

Règle les situations de blocage

Contribuer au budget de la restauration collective

Contribue au respect des droits et des aides en limitant les risques et en se conformant aux règles

Contrôle les informations fournies par les prestataires

Alerte son responsable en cas d'écart ou d'anomalies constatées

Participe au dimensionnement des besoins

Garantit le respect du budget de la restauration et les modalités de reporting

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 événements 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.

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.

Conviction et influence

Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprie les idées en utilisant toutes les techniques de communication (orale, écrites, non verbales, numériques). Savoir mettre en mouvement ses interlocuteurs internes et externes (collaborateurs, collègues, clients) en faisant évoluer son discours et sa posture en fonction de ses objectifs et des retours de son interlocuteur.

Comportementales Socles

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.

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.

Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Efficacité professionnelle

Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

Réaliser une veille sur les réglementations et/ou innovations

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions réglementaires, technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité. Analyser les impacts et communiquer auprès des acteurs concernés.

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

Relation Client

Recherche de solution

Mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour apporter une solution au client. Accompagner le client de manière individualisée. Assurer une traçabilité et un suivi des demandes.

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

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.

Environnement de travail

Services de Siège

Etablissements Opérationnels SCC

Centres Financiers

Directions Réseau

Directions à Compétences Nationales

Relations internes/externes

En interne

La Direction de la Restauration

La POSTE IMMOBILIER / La Direction Technique / Les Directions Environnement de travail / les services supports La Poste

Les Branches et filiales

Les représentants du personnel (RPX, CSE E, CSE C)

En externe

Les prestataires de restauration

Les prestataires d'équipement, maintenance et système de caisse.

Les RIEE

Famille

Filière

Métier

professionnel des offres sociales

Répartition des effectifs

- □

Groupe - siege

Effectif de la fonction

De 1 à 9