

## Fonction

### CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.2 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE DE PARCS III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES SERVICES GENERAUX III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.3 \(H/F\)](#)
- [ACCUEIL ET GARDIENNAGE I.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE SERVICES A L OCCUPANT II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE SERVICES A L OCCUPANT II.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre du contrat de délégation entre la Direction Régionale à la DAST, le Chargé du Soutien Opérationnel Logistique prend en charge toutes les demandes logistiques des DET, via le Guichet unique. A ce titre, il est l'interlocuteur privilégié des managers opérationnels.

## Missions

Contribuer à la gestion quotidienne des établissements et donc à l'amélioration continue du service aux clients des bureaux de poste

- Gestion opérationnelle des demandes du terrain Prendre en charge les demandes des DET relatives aux incidents d'exploitation, à la gestion des bureaux de poste, et aux procédures. Il assure l'appui de premier niveau et réalise le transfert et le suivi des demandes auprès des experts internes et externes.
- Assurer la mise à jour du référentiel Açores conformément aux relevés de décisions
- Accréditer, en tant que RSU et dans le respect des consignes données par le Siège, aux outils commerciaux (bancaires, ...) et délivrer les habilitations aux applications internes au fonctionnement du Réseau
- Pilotage de la mise en oeuvre de la signalétique des terrains en lien avec les experts appropriés. Assurer la saisine des entreprises extérieures (nettoyage et multi-techniques) en qualifiant la signalisation des DET et en relation de manière exceptionnelle avec les chargés d'affaires (connaissance et évolution des prestataires)
- Etre le correspondant local Espadon et travailler en étroite collaboration avec la cellule éditique
- Appui à la gestion de projets et d'événements. Apporter son soutien et son aide aux bureaux de poste dans le cadre des déploiements de projets
- Assurer la gestion d'événements et d'actions spécifiques en soutien auprès du réseau
- Assurer le traitement de premier niveau des demandes en matière d'approvisionnement, la gestion des parcs

## Compétences

### 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.

#### 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.

#### 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.

## **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.

### **Travail et outils collaboratifs**

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

## **Efficacité professionnelle**

### **Environnement et processus internes**

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des processus inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

### **Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur**

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

### **Analyse et traitement de l'information**

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

### **Expression orale et écrite**

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## **Moyens généraux**

### **Gestion de l'information**

Coordonner et faciliter la circulation et le partage de l'information sur différents canaux au sein de l'équipe dans le respect de la confidentialité.

## **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**

### **Appui et Conseil**

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

## **Environnement de travail**

Rattachement entité : DAST  
Rattachement hiérarchique : Responsable Performance et Logistique  
Lieu et conditions d'exercice de la fonction : DAST  
Relations internes et externes : DET, DAST

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐ Bgpn reseau
- ☐ Groupe - siege
- ☐ Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49