

Fonction

COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.1 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.1 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICO SAV III.2 \(H/F\)](#)
- [COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES III.3 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés et d'optimisation des organisations au sein de la Direction Exécutive de la BSCC, la Coordinatrice/le Coordinateur Contrôle Chiffre d'Affaires Courrier, contribue à partir des orientations nationales, au respect des objectifs de contrôle au dépôt et à l'arrivée des flux, ainsi qu'à la cohérence des SI, notamment pour la facturation.

Elle/il veille au respect des modalités de présentation des produits/services du courrier afin de garantir l'équité de traitement des dépôts clients, en pilotant et en animant le réseau de cellules Service Contrôle Client Courrier (S3C).

Missions

Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

- Déploie et transmet les nouvelles procédures Prise en Charge (PCH) au réseau S3C en PIC/PPDC MF/PDC de son périmètre, pour l'admission des produits, le contrôle et la facturation .
- Elabore, suit et analyse la performance du plan d'actions de son périmètre afin de garantir l'exhaustivité du Chiffre d'Affaires.
- Participe et contribue aux réunions et ateliers de travail pilotés par le Responsable national, dans le cadre de l'évolution du schéma directeur de la Prise en Charge et Entrée dans le Réseau
- Réalise des études ponctuelles à l'occasion de la mise en place de nouvelles organisations, des produits ou des prestations courrier.
- Garantit la cohérence des données saisies par les S3C dans le SI de PCH et Facturation.

Animation fonctionnelle du réseau S3C

Structure l'échange d'expériences et de données, garantit la dynamique et la synergie entre les différents acteurs de la DEX impliqués dans la PCH en organisant des réunions d'animation S3C régulièrement.

Participe au démarrage, lors de la création de services S3C ou de l'offre d'un nouveau produit ou d'une nouvelle procédure afin de garantir le respect des standards nationaux.

Contribue à la montée en compétence du réseau S3C :

- en déclinant les axes stratégiques définis au national
- en accompagnant la professionnalisation des acteurs
- en identifiant et recensant les besoins de formation
- en assurant les formations dans les cellules S3C
- en assurant le suivi des actions de formation définies

Est l'interlocutrice (teur) privilégié du réseau S3C pour toute problématique liée au courrier (process, problèmes identifiés ...)

Informe le réseau S3C des évolutions techniques et réglementaires, des nouveaux produits courrier et des évolutions de la concurrence.

Amélioration continue

- Organise et participe aux contrôles de deuxième degré pour le domaine PCH, dans le cadre de l'exercice du contrôle interne national sur son périmètre et assure le suivi de la mise en œuvre des actions correctives identifiées
- Réalise les contrôles de deuxième degré conformément à la périodicité en vigueur à partir des éléments de référence du guide de contrôles sur son périmètre.
- Suit et analyse la régularité des opérations de saisie liée à la facturation des bons de commandes afin de garantir un traitement équitable des clients et contribuer à la lutte contre la fraude
- Informe le réseau S3C des résultats en matière de qualité, de rentabilité et organise la mise en œuvre des actions correctives, notamment par l'intermédiaire de l'indicateur de performance ISQP de la DEX

Système de management Santé Sécurité au travail

- Applique les procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.
- Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité et soumet des propositions d'amélioration.

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.

CSPD

Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.

Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité

Utiliser, appliquer, proposer et concevoir.

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 process 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.

Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

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.

Risques et réglementation

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

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

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.

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 œuvre 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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Bgpn reseau
- □
Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

