

Fonction

DIRECTEUR QUALITE PROJETS ET PERFORMANCE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE OPERATIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CONFORMITE DISPOSITIFS QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANALYSTE QUALITE DE SERVICE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE SATISFACTION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT ET QUALITE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Il garantit le développement des démarches Qualité de l'Enseigne, à la diffusion de la culture Qualité auprès des DEV et des DET, à l'amélioration du traitement des réclamations et à la promotion de l'innovation participative.

Il garantit la Qualité et la performance des organisations, sur le plan économique et sur le plan de l'amélioration de la satisfaction des clients (plans d'action et mesure de la progression)

Il garantit, pour le compte du DELP, le déploiement correct de tous les projets nationaux ou régionaux sur le territoire. Pour cela, il prépare et suit le déploiement des projets avec la DAST

- Il contribue à la conduite territoriale du changement
- Il contribue à la communication et à la concertation

Il propose les éventuels arbitrages garantissant la capacité à mener les projets à bonne fin

Il garantit, au niveau du territoire, la synergie opérationnelle avec les métiers par l'adéquation des organisations et des équipements, la mise en oeuvre des instances de coopération adaptées et le suivi et le traitement des dysfonctionnements.

Missions

Accompagner le déploiement des projets sur le territoire DTELP, avec la DAST, et veiller à l'appropriation locale de ces projets, dans une véritable culture du changement (donne le sens).

Intégrer la Qualité dans le dialogue de gestion avec les Directeurs des Ventes et les DET, en lien avec les responsables Qualité de la DAST.

Impulser la politique d'amélioration de l'accueil en cohérence avec les orientations de la politique Qualité de l'Enseigne :

Appuyer les DET dans la mise en place d'organisations performantes et souples, s'adaptant aux flux et attentes des clients

Contribuer à la modernisation et à la rénovation des espaces d'accueil dans les établissements, en liaison avec les services de l'immobilier et la DAST.

Suivre et valider le déploiement des automates courrier et bancaires sur le territoire et leur optimisation.

Soutenir la mise en oeuvre des équipements et systèmes d'information contribuant à la qualité de l'accueil et à la mesure de la satisfaction client.

Assurer l'interface avec les métiers pour ce qui concerne les aspects production et qualité, organiser et suivre les conventions de service locales entre les Etablissements Grand Public et Courrier.

Analyser la performance économique des organisations, en lien avec les experts de la DAST et le pôle Contrôle de gestion de la DTELP, et mettre en oeuvre les mesures utiles à son amélioration.

Contribuer aux décisions du comité de comblement de la DTELP.

Veiller au bon traitement des réclamations par les entités du réseau : exhaustivité de la prise en charge, complétude des dossiers, délais de traitement, de transmission et de réponse, à partir des TB diffusés par la DAST.

Prendre en compte, avec l'appui du RSD et des experts merchandising, la sécurité des biens et des personnes dans les organisations et les modernisations des espaces clients.

Contribuer à la qualité du dialogue territorial en soutien des DET et DV par la fourniture et l'appropriation

d'informations et supports (diagnostic partagé), en particulier pour tout ce qui concerne la transformation des points de contact en APC ou RPC. Le cas échéant, peut participer à cette concertation.

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.

Risques et réglementation

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Bgpn reseau
- □
Groupe - siege

Effectif de la fonction

De 1 à 9