

Fonction

ENCADRANT TECHNIQUE III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ENCADRANT TECHNIQUE III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT TECHNIQUE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE TECHNIQUE TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR TECHNIQUE TERRITORIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MAINTENANCE SITE IV.A \(H/F\) ✓](#)
- [RMMI RESPONSABLE MAINTENANCE INDUSTRIELLE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de ses missions, il/elle :

Garantit les performances métiers sur l'ensemble des sites sous sa responsabilité directe

Garantit les engagements de qualité de service sur l'ensemble des sites sous sa responsabilité directe

Manage les équipes qui lui sont rattachées

Développe les compétences de ses collaborateurs

Pilote le changement et le déploiement des projets techniques dans ses équipes

Missions

Management des équipes

L'encadrant assure la gestion de ses équipes techniques par son management, assigne les objectifs et les axes d'amélioration pour chacun de ses collaborateurs

- Manage et distribue les tâches au sein de son équipe
- Assigne les objectifs puis les évalue et s'assure qu'ils soient atteints
- Tient les bilatérales managériales mensuelles avec chaque membre de son équipe
- Identifie et développe les potentiels de ses collaborateurs et donne le sens à ses équipes
- S'assure au quotidien du respect des règles de santé et sécurité au travail pour l'ensemble de ses équipes

Gestion des stocks et maîtrise des SI

• Garantit l'optimisation des consommations de pièces de rechange

- S'assure que les niveaux de stock soient à l'objectif ciblé
- Garantit l'adéquation entre stock physique et logique
- S'assure du suivi des commandes
- Suit, analyse les données de performance des SI et en garantit la fiabilité

Sécurité/Prévention des risques

- Dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement
- Anime la prévention quotidiennement et mensuellement

Optimisation et performance

- Pilote les interventions et garantit les performances métiers au quotidien
- Met en œuvre des plans d'amélioration continue nécessaires (suite dysfonctionnement, audit, ...)
- Pilote au quotidien la performance des sous-traitants sous sa responsabilité
- Garantit l'application des règles en termes de gestion des absences et pilote l'attribution des compensations
- Garantit la bonne utilisation des SI

Excellence de service

- Anime le système d'excellence au quotidien avec ses équipes (brief, OBEYA, tour terrain,...)
- Développe l'esprit de service au sein de ses équipes
- Participe aux revues de contrats des établissements de son périmètre

- Conseille et soutien les clients internes/externes sur les différents domaines

Satisfaction client

- Garantit le respect des engagements de qualité de service

- Met en œuvre les plans d'actions correctifs nécessaires suite à incident important
- Planifie le déploiement de nouveaux services auprès des clients externes et internes

Contribution aux projets

- Garantit le bon déploiement opérationnel des projets locaux/ nationaux

- Participe au déploiement de projets RH, qualité et managériaux sur son périmètre
- En assure le reporting

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

Maitriser 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

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.

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.

Projet

Management de projet

Maitriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en œuvre les mesures correctrices.

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.

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Bgpn numerique

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49