

## Fonction

# RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DE SERVICE AUX CLIENTS IV.A (H/F) Viviers

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE OPERATIONNEL III.1 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DE SERVICE AUX CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE D'EQUIPE III.1 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE D'EQUIPE III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE D'EQUIPE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE LIVRAISON AGENCE III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE LIVRAISON AGENCE III.3 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.1 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE OPERATIONNEL III.2 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés, d'optimisation de l'organisation, la / le responsable de l'exploitation et du service aux clients est garant du fonctionnement optimal du back / front office et de la qualité de la réalisation des prestations de l'ensemble des offres Services Courrier Colis, conformément à la promesse clients.

Relais privilégié entre ses équipes opérationnelles et les experts du déploiement des offres et des projets OSI en DEX, il est responsable sur son établissement de l'atteinte de la performance et du professionnalisme de ses équipes (responsable d'équipe/ responsable opérationnel/ facteurs).

Elle/ il supervise les activités opérationnelles des services courrier colis en veillant en permanence à une maîtrise efficace des coûts et à une gestion proactive du service aux clients.

## Missions

Développer la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail

Partage la vision stratégique et en assure la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers du contrat d'objectifs de l'établissement selon les 3 axes : Conquête/Excellence /Engagement/Performance

- Donne du sens et accompagne le changement en adaptant les modalités en fonction des équipes dans la réussite de la stratégie « Ambition 2020, vers le monde des services ».

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur le développement des services et l'atteinte des résultats

- Met en œuvre les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe et définissent les postures attendues des managers. A ce titre, elle / il promeut les pratiques clés permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat d'objectifs

- Assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème.
- Réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément aux processus.
- Met en œuvre la résolution de problèmes issus des briefs et des tours terrain avec l'appui des filières support et expertise pour améliorer le service au quotidien (notamment les prestations complexes).
- Développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins aux attendus du poste et à la réussite de leurs objectifs.
- Délègue tous les moyens et les leviers nécessaires aux responsables d'équipe/ responsables opérationnels pour améliorer les process et la satisfaction client.
- S'assure que les conditions d'emploi des RE/Rop sont appliquées (75% du temps dédié au management)

Participe à la construction du contrat d'objectifs de l'établissement et est responsable du suivi budgétaire et de l'optimisation des résultats d'exploitation sur son domaine.

- Contribue au développement du chiffre d'affaires en réunissant les conditions pour une prise en charge optimale de nouvelles offres ou la réalisation des contrats (Offre Sectorielle Innovante / Offre Locale de Service) :
- réalise les études de faisabilité dans les délais impartis
- est garant du déploiement des outils (notamment Facteo/ Traceo/Presto/ Gesprest...), des process, des attitudes de services liés aux offres
- réalise et pilote la formation des équipes concernées et veille à la compréhension des enjeux et des attendus des clients
- communique sur les éléments de satisfaction des clients et pilote l'analyse des causes de disfonctionnement avec l'appui des filières en DEX, ainsi que les plans d'actions correctifs
- met en place les mesures conservatoires de protection du client pour tenir la promesse client tous les jours, pour tous les services et quelque soit le client (particuliers ou entreprises)
- valorise et communique sur la réussite des objectifs de développement des équipes (nombre adhésion clients, nombre d'apports, chiffre d'affaires développé...)

#### Garantir l'excellence opérationnelle

- Pilote la mise en œuvre des conditions optimales d'exploitation et de réalisation des prestations et des process au quotidien par les équipes, pour l'ensemble des offres Courrier-Colis et nouveaux services :
- en faisant respecter les standards de travail pour la réalisation des prestations Services-Courrier-Colis afin de garantir les engagements clients.
- en garantissant la fiabilité du traitement des objets 3S (suivis, signés et sécurisés), des instances, des plis REFLEX et des réexpéditions
- en garantissant la réalisation et l'affectation des prestations à valeur ajoutée sur les tournées et en s'assurant que toutes les prestations, sont réalisées conformément aux conditions contractuelles
- en adaptant les ressources humaines et matérielles à l'activité, notamment dans le cadre des projets de synergie (ex : remplacement des Facteurs guichetier

Définit, met en œuvre les plans de secours pour garantir la continuité de service et supervise la bonne exécution par ses équipes.

### Pratiquer le Système Management de la Qualité

- Utilise les différents leviers mis à disposition pour déployer et faire vivre la démarche d'amélioration continue.
- Est garant en vérifiant l'appropriation des standards par les équipes :
  - du respect de la qualité de service,
  - de la réalisation des nouveaux services
  - de l'atteinte des résultats du contrat d'objectifs,

Analyse la performance de l'expérience client (regard client), partage les résultats avec l'équipe et met en œuvre de plan d'actions si besoin

Veille au respect des contrats et des engagements clients

### Mobiliser autour du Système de Management de la SST

Elle/il communique les indicateurs SST, co-construit avec ses équipes le plan d'actions afin de garantir au quotidien la sécurité et la santé au travail. et développe notamment des actions favorisant le présentisme

Elle/ il est garant du respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail et particulièrement sur les formations de prise en main de matériel ou MOLOC pour les débutants (CDD/ Intérim, alternants..)

Elle/il veille à ce que tout accident fasse l'objet d'une analyse des causes.

## 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.

## 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

### 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.

### 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.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en œuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

## 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.

### 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.

### Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

## Traitement

### Organiser la production et gérer les flux de production

Avoir une connaissance approfondie des techniques de prévision de la production et de planification de la production à court/ moyen terme. Evaluer une charge de production, dimensionner les moyens à affecter (humains, infrastructures, outils). Effectuer la planification correspondante (charges/

ressources). Optimiser l'utilisation des moyens (humains, infrastructure, outils). Anticiper les pics de production et les goulots d'étranglement de production. Elaborer le programme de production à court moyen terme (semaine/ mois). Lisser la charge. Analyser l'historique de production (tableau de bord), faire un retour d'expérience en déduire les actions d'amélioration. Mener une réunion, un point de production, arbitrer les priorités de production. Utiliser les outils de planification de la production.

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

### **Répartition des effectifs**

- □

Services-Courrier-Colis

### **Effectif de la fonction**

De 500 à 999