

## Fonction

### RESPONSABLE TECHNIQUE SUPPORTS ET SOUTIEN IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [REFERENT TECHNIQUE III.2 \(H/F\)](#)
- [REFERENT TECHNIQUE III.3 \(H/F\)](#)
- [REFERENT TECHNIQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE TECHNIQUE SUPPORTS ET SOUTIEN III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE TECHNIQUE SUPPORTS ET SOUTIEN IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de ses missions, il/elle :

Assure les missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès de ses clients sur ses domaines de compétences

Pilote l'activité et les actions relatives à l'optimisation des coûts sur ses domaines de compétences

Participe au déploiement des projets techniques et organisationnels

## Missions

### Technique

- Contribue au pilotage de la relation client au niveau local
- Garantit l'assistance aux utilisateurs, aux équipes internes et aux clients externes. Veille au traitement et au suivi jusqu'à la résolution de tous les incidents émis par les clients, soit par son action directe, soit en missionnant le service ou prestataire compétant
- Pilote les prestataires externes
- Assure l'interface avec les équipes de référents ou support pour soutenir les équipes territoriales sur ses domaines de compétences
- Propose des outils et méthodes et s'assure de leur appropriation par les clients et les équipes en territoires

### Gestion des stocks et maîtrise des SI

- S'assure du suivi des commandes sur les actifs de son domaine de responsabilité
- Fiabilise la gestion des actifs
- Assure l'expertise, la fiabilisation et l'exploitation des SI Techniques
- Garantit l'optimisation des actifs en relation avec le client
- Conseille les clients dans l'optimisation du parc d'actifs

### 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
- S'assure du respect des consignes liées au SMSST lors d'interventions spécifiques

### Optimisation et performance

- Suit, analyse et utilise les SI pour garantir la réalisation des plans d'actions dans l'objectif d'améliorer les performances et la fiabilité des données
- Conseille et contribue fortement à la réduction des coûts des actifs (volumétrie et utilisation)
- Contribue à la garantie auprès de ses clients locaux de la qualité de service et des niveaux de performance, pour l'ensemble des services rendus
- Met en place et pilote l'ensemble des contrats de service
- Peut prendre en charge la gestion budgétaire

### Excellence de service

- Participe au système d'excellence au quotidien (brief, OBEYA,...)
- Conseille et soutient les clients internes/externes sur son domaine de référence

- Fait remonter puis déploie les bonnes pratiques et les innovations

## **Satisfaction client**

- Garantit le respect des engagements de qualité de service
- Planifie le déploiement de nouveaux services auprès des clients externes et internes
- Assure la prise en compte des demandes client puis le suivi de l'intervention
- Adopte une attitude positive par rapport aux clients et les informe des bonnes pratiques recensées
- Garantit le traitement des réclamations, la qualité et le délai des réponses apportées aux clients
- Coordonne et pilote les demandes des clients de bout en bout

## **Contribution aux projets**

- Assure le suivi de projets locaux et conseille les établissements, réalise des bilans et optimise les coûts
- Coordonne tous les projets de déploiements techniques sur un territoire, et est en relai dans l'animation des projets
- Prends en charge les projets à enjeux majeurs sur son périmètre géographique
- 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**

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.

## **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.

#### Réseaux et environnements (internes et/ou externes)

Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.

#### 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.

### Projet

#### Management de projet

Maîtriser 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

#### Connaissance et compréhension des processus 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

- □ Services-Courrier-Colis
- Bgpn numérique

### Effectif de la fonction

De 50 à 99