

## Fonction

# RESPONSABLE ANALYSTE QUALITE DE SERVICE 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

Porteur de l'analyse des indicateurs et de l'identification des écarts pour la Direction Qualité Satisfaction Client, l'Analyste Qualité de Service pilote la tour de contrôle de la Direction Exécutive (DEX) Il identifie les écarts, et il fournit les éléments d'analyse au DQSC, pour le bénéfice et en appui des établissements. Il est contributeur, auprès du Responsable Qualité Opérationnelle, lors des ateliers de résolution de problème et identifie les risques sur la tenue des promesses clients.

## Missions

Garantir le socle et piloter l'atteinte des objectifs

- Contribuer à la fixation des objectifs Qualité de Service de la DEX et des établissements et assurer leur déclinaison
- Garantir la fiabilité des données et des mesures de Qualité de Service
- Evaluer les résultats des indicateurs Qualité de Service et produire les analyses nécessaires à l'amélioration continue
- Organiser la collecte des données selon les périodicités adaptées aux produits et services, à partir du Système d'Informations, du portail pilotage et des applicatifs dédiés à la DQSC

Identifier les écarts au nominal

- Déterminer l'évolution des indicateurs Qualité de Service de la Direction exécutive et de chaque établissement, en réalisant les requêtes nécessaires aux tableaux de bord hebdomadaires et mensuels
- Analyser et présenter les écarts de Qualité de Service de la DEX et des établissements, émettre les alertes pour engager les mesures conservatoires
- Contribuer à l'animation des ateliers de résolution de problème

Apporter son expertise aux Responsables Qualité Opérationnelle et aux établissements

- Fournir les données, mesures et informations nécessaires à la mission des Responsables Qualité Opérationnelle auprès des établissements
- Organiser et réaliser des visites terrain régulières pour compléter ses éléments d'analyse
- Participer et contribuer aux évènements qualité locaux et nationaux

Déterminer les impacts Qualité des offres locales de services, des organisations et des pics d'activité

- Evaluer les impacts Qualité de Service dans les projets de réorganisation des établissements

- Evaluer les impacts Qualité de Service dans les offres locales de produits et services à partir d'une promesse client bien définie
- Evaluer les impacts Qualité de Service en anticipation des pics d'activité
- Porter les engagements et les mesures dans le cadre des revues de jalons

Participer à la vie de son équipe

- Apporter son aide aux équipes, favoriser la cohésion d'équipe et l'entraide
- Assurer la polyvalence et l'entraide avec le Responsable Expérience Client
- Contribuer à l'amélioration continue des process dans le cadre du Système de Management de la Qualité

## Compétences

### Audit et qualité

#### Culture de la satisfaction client

Diffuser en interne une culture de la satisfaction client (notamment auprès des managers) afin que, par l'action de tous, la promesse client soit tenue et ainsi que la satisfaction et la fidélisation client augmentent. Promouvoir les bons gestes des opérationnels qui permettent d'améliorer la qualité du service client.

#### Pilotage d'indicateurs et d'outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client

Construire / analyser les indicateurs et outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client, en analyser les résultats, et alerter ses interlocuteurs si nécessaire.

#### Optimisation de l'expérience client

Maîtriser les parcours clients sur l'intégralité des produits et services de son périmètre afin d'analyser les écarts éventuels entre l'expérience souhaitée et l'expérience vécue par le client. A partir de cette analyse, en dégager des axes d'amélioration.

## 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.

### 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.

### 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.

### **Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur**

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

### **Analyse et traitement de l'information**

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

## **Pilotage et gestion de l'activité**

### **Analyse et résolution de problèmes**

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en œuvre dans la durée.

## **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.

## **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**

- □  
Services-Courrier-Colis
- □  
Bgn reseau

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49