

Fonction

RESPONSABLE CONTENTIEUX IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE CONTENTIEUX IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la Direction de la Médiation, il propose des améliorations dans le processus de traitement des litiges et des différends, mène les enquêtes nécessaires à l'établissement du projet d'avis du Médiateur du Groupe, qu'il rédige. Il étudie les contentieux et analyse les dysfonctionnements révélés par ces derniers.

Missions

- CONCERTATION EXTERNE :

Il participe à l'adaptation constante des modalités précises selon lesquelles les associations nationales de consommateurs saisissent le Médiateur, en fonction notamment de leurs organisations ou de leurs fonctionnements spécifiques.

- ASSISTANCE AUX SERVICES RECLAMATIONS :

Il participe à l'amélioration des processus de traitement des réclamations des premier et second niveaux par les établissements, les directeurs Courrier/Colis et les filiales du Groupe.

- TRAITEMENT DES DOSSIERS :

En liaison avec les entités concernées (centrales ou locales selon les cas), il conduit le traitement intégral des dossiers jusqu'à la rédaction d'un projet d'avis du Médiateur en se portant garant du respect des délais impartis. Pour ce faire, il recueille l'ensemble des informations nécessaires permettant d'identifier exactement le litige, les actions déjà menées par les plaignants et les services concernés et conçoit des solutions équitables et acceptables par les deux parties. De ce fait, il propose des voies de résolution à la signature du Médiateur.

- ANALYSE DES DOSSIERS TRAITÉS :

Afin de contribuer à la prévention des causes de mécontentement et des situations conflictuelles, il analyse les dossiers soumis au Médiateur et fait part aux directions ou filiales concernées des dysfonctionnements constatés, causes des principaux différends avec les consommateurs.

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

- □

Groupe - siège

Effectif de la fonction

De 10 à 49