

Fonction

RESPONSABLE D'EQUIPE III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE OPERATIONNEL III.1 \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DE SERVICE AUX CLIENTS IV.A \(H/F\) V](#)
- [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

La / Le Responsable d'Equipe manage 2 équipes (par exception 1 seule >12 personnes) sur un même site.

Elle / il mobilise ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue et un respect plein des règles de SST.

Elle / il est responsable de la performance de ses équipes, du développement de leurs compétences et de la conduite du changement. Elle / il garantit le respect des objectifs de production, de service et de qualité.

Missions

Management d'équipe

Elle / il applique les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe qui définissent les postures attendues des managers. A ce titre, il met en œuvre les pratiques clé permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat de projet :

- 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 et de management visuel
- Réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus
- Développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Elle / il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)
- Mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Elle / il développe l'entraide et la cohésion d'équipe
- Assure la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes.

- Assure la mise en place sur son périmètre des projets et décisions du CODIR
- Pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO...)
- Adapte les ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité, planifie les congés, programme le remplacement des absences.

Système Management de la Qualité

- Anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation...)
- Pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI Métiers
- Réalise les contrôles qualité et veille au respect des bons gestes définis par le système SMQ
- Pérennise la relation commerciale, suit la réalisation des contrats.
- Est garant(e) du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients.
- Entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (Réseau, Mairie...)

Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

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

Elle / il développe les actions favorisant le présentisme.

Elle / il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail.

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

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

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.

Risques et réglementation

Connaissance des bases juridiques en Droit du travail

Veiller au respect du code du travail ainsi qu'à la réglementation (règlement intérieur et référentiel de déontologie).

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 oeuvre 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 oeuvre 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.

Environnement de travail

Etablissements Opérationnels

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐ Services-Courrier-Colis
- ☐ Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 1000 à 9999