

## Fonction

### RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT III.2 (H/F) **Viviers**

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [CHEF D'EQUIPE III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE OPERATIONNEL III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT III.1 \(H/F\)](#) ✓
- [RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT III.2 \(H/F\)](#) ✓
- [RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT III.3 \(H/F\)](#) ✓
- [ENCADRANT COURRIER TRAITEMENT III.1 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER TRAITEMENT III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER TRAITEMENT III.3 \(H/F\)](#)
- [CHEF D EQUIPE COURRIER COLIS III.1 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

**La/le responsable d'équipe traitement en plateforme Colis** est garant, sur sa zone de responsabilité, du traitement optimal des flux et produits dans les délais et la qualité attendus. Elle/il manage et développe l'autonomie de ses équipes en développant les compétences. Elle/il accompagne le changement et contribue au déploiement des projets

## Missions

### Organiser et optimiser le traitement des flux, outils et processus de production

Garantit le traitement optimal et la qualité des produits et flux sur son périmètre

Assure la planification, coordonne les activités en fonction de la charge de travail et des priorités de traitement Organise l'exploitation du processus de production en veillant à une optimisation de l'outil de production et des ressources

Veille au respect des contrats avec les prestataires extérieurs et s'assure du respect des règles d'organisation avec ces derniers

Veille au respect des objectifs de production et de qualité de service en mettant en place des actions correctives nécessaires

### Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats et participer au Système d'Excellence

Applique les principes managériaux et postures attendues des managers.

A ce titre, elle/il met en œuvre les pratiques clés, en :

- Assurant 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
- Réalisant quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus et aux standards au poste
- Développant l'accompagnement managérial de l'équipe afin qu'elle dispose des moyens nécessaires (logistique, formation,...) à la réussite de son objectif

### Agir sur la satisfaction client

S'assure de la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client, en :

- Veillant à la qualité du traitement et des informations de suivi
- S'assurant de la qualité fournie aux clients et établissements partenaires et en créant les conditions d'une coopération efficace
- Développant l'autocontrôle et l'esprit de service de chaque collaborateur de l'équipe

Est responsable d'une activité transverse sur l'établissement (SMSST, SMQ, SME,...)

Participer à l'amélioration de la qualité dans le cadre du Système de management de la qualité

**Participe au Système de Management de la Qualité**, en :

- Déployant les démarches qualité au sein de ses équipes
- Participant à l'identification des dysfonctionnements, les signalant à la hiérarchie et en proposant des actions correctives-
- Mettant en œuvre les plans d'actions sur son périmètre, en s'assurant de leur appropriation et en contrôlant la réalisation

**Préserver tous les jours et partout la Santé Sécurité des postiers et mettre en œuvre le Système de Management Santé Sécurité au Travail**

Met en œuvre la stratégie de prévention, en :

- Garantissant la mise en œuvre de politiques et d'actions de prévention sur l'absentéisme, l'accidentologie et la Qualité de Vie au Travail
- Informant et formant ses équipes autant que nécessaire
- Garantissant la mise en œuvre de l'accueil sécurité des nouveaux arrivants

**Mobiliser/Développer les compétences**

Réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)

Veille au développement des compétences de ses collaborateurs en :

- construisant leur plan de développement individuel, et en garantissant l'exécution et le suivi animant des formations de proximité et en s'assurant de l'application des connaissances acquises

**Accompagne, mobilise son équipe dans les changements et projets de son site en :**

- Informant et expliquant le sens des projets par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques et explicitant les écarts
- Développant l'entraide et la cohésion d'équipe
- Fédérant l'équipe autour d'un dialogue au quotidien
- Organisant les réunions et groupes de travail nécessaires pour impliquer les équipiers
- Identifie et favorise les parcours professionnels adaptés

Contribue à la qualité du dialogue social

Assure des missions de tutorat pour accompagner la prise de poste des nouveaux responsables d'équipe

## 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.

#### **Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité**

Utiliser, appliquer, proposer et concevoir.

### **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 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.

### **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.

### **Environnement de travail**

Plateforme COLIS

### **Relations internes/externes**

CODIR plateforme

Responsable production

Equipiers

Superviseur traitement

### **Famille**

---

**Filière**

---

**Métier**

---

**Répartition des effectifs**

- ☐ Services-Courrier-Colis

**Effectif de la fonction**

De 10 à 49