

Fonction

RESPONSABLE DOMAINE TECHNIQUE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [MANAGER INNOVATION IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DOMAINE TECHNIQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DOMAINE TECHNIQUE IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de ses missions, il/elle :

Anime et pilote des projets et/ou activités permanentes d'un domaine de la Branche Service Courrier et Colis sous contraintes de coûts et délais négociés

Assure les activités de maintenance et de déploiement de l'ensemble des équipements et infrastructures techniques de sa zone de compétence, zone DEC, dans le respect des engagements pris au niveau des contrats de services

Assiste et appuie les clients dans l'optimisation et la rationalisation de leurs infrastructures afin de réduire leurs coûts de fonctionnement

Missions

Management des équipes et gestion des ressources

- Organise et mène son équipe avec efficacité, fixe les objectifs et leur apporte du sens, et attribue les responsabilités des équipes (diffusion d'informations, cycle de réunions...)
- Réalise la revue de personnel de ses N-1 (bilan, objectifs, formation...) et participe au bilan des potentiels dans le cadre d'une démarche de promotion
- Intègre les nouveaux embauchés et participe à leur recrutement
- Assure la communication montante et descendante vers les diverses maîtrises d'ouvrage et communique à l'équipe les résultats de la DT (projet, rentabilité, satisfaction client, accidentologie...)
- Etablit un plan d'action annuel
- Assure la gestion des ressources, du budget et du planning global, dans le respect des objectifs de la Direction Technique. Il négocie, arbitre et priorise les moyens alloués aux projets et/ou activités permanentes de son périmètre
- Garantit la cohérence technique et fonctionnelle de son domaine
- Fournit les outils et méthodes nécessaires et identifie les actions à mener à moyen et long terme (besoins en équipements, formation...)
- Assure le management des équipes rattachées, le développement et le transfert de leurs compétences

Sécurité/Prévention des risques

• Dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives, spécifiques et générales, à son poste de travail et à ceux de ses collaborateurs. Il garantit la mise en œuvre de toutes actions correctives à des situations de travail dangereuses et des problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement

Stratégie d'entreprise

- Porte les valeurs et les nouvelles orientations de la Direction Technique en adéquation avec la stratégie de ses clients
- Gère la transversalité avec les clients, les partenaires et les autres directions de la Direction Technique

Optimisation et performance

- Garantit une performance optimale en veillant à la diffusion des expertises, des procédures et process requis
- Assure le management des équipes, le développement et le transfert de leurs compétences et préconise des formations pour la réussite de leur mission
- Produit et analyse des indicateurs nécessaires au pilotage de son activité

Excellence de service et expertise

- Met en place et anime le système d'excellence (briefs, OBEYAS, tour et visite de terrain...)
- Garantit le respect des engagements clients
- Alerte conformément aux schémas d'escalade de tout dysfonctionnement mettant en risque un projet, une personne...

Satisfaction client

- Garantit le respect des engagements de qualité de service
- Veille à la satisfaction des clients en établissant des relations pérennes

Filière Territoriale

- Assure la cohérence des actions mises en place impactant la filière
- Coordonne la résolution des incidents complexes escaladés à son niveau

Innovation

- Encourage ses équipes à être force de proposition sur des améliorations ou innovations et les accompagne dans la mise en œuvre

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.

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.

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.

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 oeuvre les mesures correctrices.

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.

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.

Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9