

## Fonction

# RESPONSABLE LIVRAISON AGENCE III.2 (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

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés et ce en accord avec le cadre de l'objectif général de satisfaction du client expéditeur et destinataire, la / le Responsable Livraison Agence organise l'activité production sur l'ensemble du périmètre de l'agence dans les conditions de délais et de qualité. Elle / Il assiste le chef d'agence dans ses responsabilités managériales liées à la production et la / le remplace en son absence. Elle / Il est hiérarchique des Chefs d'Equipe Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif. En conséquence, les nécessités d'organisation du travail peuvent conduire la / le Responsable Livraison Agence à exercer d'autres activités correspondant à ses qualifications professionnelles

## Missions

### Organiser la production

Garantit au quotidien avec l'appui des chefs d'équipe, le fonctionnement et l'optimisation de l'organisation de l'agence sur l'ensemble de ses chantiers

S'assure du respect des plans de contrôle (emport, retour, tri, prestataire de service livraison)

S'assure de la priorisation des Colis J+1

Analyse les résultats en matière de sûreté des colis de l'agence (contrôles opérateurs, enquêtes clients, recherche SURF) et, propose des plans d'action

Participe aux échanges quotidiens avec les prestataires de service

Exploite les reporting venant des Chefs d'Equipe et propose des plans d'actions

Veille à l'élaboration et la mise à jour du carnet de livraison construit par l'Animateur Qualité

Analyse les réclamations clients. ☐ Garantit la bonne utilisation de « Reflet Conteneurisation »

Est en appui auprès du Chef d'Agence dans la mise en place des organisations : Rééquilibrage des circuits, Réorganisations diverses, Nouveaux projets (matériels, activités)

Garantit le respect des consignes de sécurité et du règlement intérieur.

### Mobiliser/Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs

Mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Elle / il développe l'entraide et la cohésion d'équipe

Participe à 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

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)

Participe à la revue de personnel et de la détection des talents de son domaine Gérer le système d'information

Garantit l'utilisation optimale de surf au sein de l'agence et gère les anomalies

Démultiplie les actions de formation à l'outil SURF.

### **Participer au Système de Management de la Qualité et au Système de Management de l'Excellence**

Participe à l'amélioration de la qualité dans le cadre de ses activités en :

déTECTANT et signalant toute anomalie, tout défaut ou dysfonctionnement qui pourrait avoir un impact sur la productivité et/ou la qualité de traitement des produits

réalisant aux opérations de contrôle interne sur les directives données

utilisant les outils permettant de faire le suivi de son activité

soumettant des propositions et des suggestions à pour améliorer la productivité, la qualité et la signalétique générale

Participe à toutes les étapes de la démarche qualité

Présente les nouvelles procédures aux personnes concernées et s'assure du respect de leurs applications.

### **Agir pour préserver tous les jours et partout la Santé Sécurité et participer au Système de Management de la Sécurité Santé au Travail**

Veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail

Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses

## **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 de la géographie locale

Se repérer dans l'espace et utiliser les outils à sa disposition pour réaliser les tournées (bulletins d'itinéraires, Factéo. . .).

## Digital et Data

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser 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.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes, . . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

## Risques et réglementation

### Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

## Système d'excellence

### Management du système d'excellence

Mettre en œuvre 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 œuvre 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.

## Traitements

### 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

**Famille**

---

**Filière**

---

**Métier**

---

**Répartition des effectifs**

- □

Services-Courrier-Colis

**Effectif de la fonction**

De 1 à 9