

Fonction

RESPONSABLE QUALITE INDUSTRIELLE EN PIC PFC IV.B (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE INDUSTRIELLE EN PIC PFC IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE INDUSTRIELLE EN PIC PFC IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE CLIENTS III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATEUR QUALITE CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Porteur des objectifs Qualité Satisfaction Client et de la déclinaison de la politique Qualité pour son établissement, il garantit le respect de la promesse client sur l'ensemble des offres et services de la plateforme. Il accompagne les managers dans la mise en place des dispositifs et des standards du Système de Management Qualité (SMQ) en cohérence avec les pratiques managériales du Système d'Excellence et de la RSE. Il supervise le management des risques et de la conformité. Il promeut et développe l'innovation participative par le partage des bonnes pratiques et des bons gestes. Il diffuse et valorise la Culture Qualité et la Culture Client auprès des managers et des équipes.

Missions

Garantir le nominal (seuil pour réussir) Qualité Satisfaction Client et la promesse client

- Piloter et conduire l'atteinte des objectifs Qualité Satisfaction Client de son établissement
- Garantir la fiabilité des données et des mesures de Qualité de Service
- Evaluer les résultats des indicateurs Qualité et produire les analyses nécessaires à l'amélioration continue
- Conduire la collecte des données selon les périodicités adaptées aux produits et services, à partir du Système d'Informations, du portail pilotage et des applicatifs dédiés à la Qualité Satisfaction Client

Identifier les écarts au nominal

- Piloter l'évolution des indicateurs Qualité de son établissement, conduire les requêtes nécessaires à la préparation des tableaux de bord hebdomadaires et mensuels et superviser la régularité de leur production,
- Analyser et présenter les écarts de Qualité, émettre les alertes pour engager les actions et les mesures conservatoires
- Coordonner, avec les managers et les équipes, l'animation des ateliers de résolution de problèmes
- Participer et contribuer aux travaux Qualité Satisfaction Client de la DEX (A3, briefs, ateliers de résolution de problèmes ...)

Préparer, coordonner et conduire les revues de jalon

- Garantir pour chaque projet local (Offre de Service, réorganisation, peak période...) la mise en place d'une étude d'impacts Qualité Satisfaction Client et d'un plan d'actions pour assurer la protection du client.
- Piloter et conduire les travaux préparatoires des revues de jalon en lien avec le CODIR de la plateforme et la DEX
- Conseiller et accompagner les managers dans la construction des études d'impact client en respectant les exigences de Qualité et Satisfaction Client

Piloter la Satisfaction Client et la relation client, diffuser la Culture Qualité, la Culture Client

- Impulser et développer la prise en compte de la Culture Client dans les comportements, les processus et l'organisation du travail en interne
- Renforcer la Satisfaction Client en visant la réussite du premier coup, l'emploi du bon geste et le respect des standards
- Conduire et entretenir une relation privilégiée, régulière et professionnelle avec chaque business partner : PDC, PPDC, PIC, PFC, ACP, Service Client, DEX, Direction Commerciale, filiales (Viapost, Docapost, Mediapost...) pour garantir la promesse client

Superviser l'éthique des affaires promouvoir la RSE et piloter l'innovation participative

- Elaborer, piloter et superviser le Plan de maitrise des Risques et le management des risques et de la conformité
- Porter la voix du client au sein du CODIR, piloter l'actualisation des données Qualité Satisfaction Client de l'OBEYA, contribuer aux briefs, mener les tours terrain
- Animer et mobiliser les managers et les équipes sur la Qualité Satisfaction Client et la RSE
- Conduire et promouvoir la démarche d'innovation et d'amélioration continue de la Qualité Satisfaction Client : process, outils, méthodes et démarches qualité
- Assurer le remplacement du Directeur d'Etablissement lorsqu'il assume la mission d'adjoint

Compétences

Audit et qualité

Pilotage d'indicateurs et d'outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client

Construire / analyser les indicateurs et outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client, en analyser les résultats, et alerter ses interlocuteurs si nécessaire.

Culture de la satisfaction client

Diffuser en interne une culture de la satisfaction client (notamment auprès des managers) afin que, par l'action de tous, la promesse client soit tenue et ainsi que la satisfaction et la fidélisation client augmente. Promouvoir les bons gestes des opérationnels qui permettent d'améliorer la qualité du service client.

Application et pilotage des dispositifs du SMQ

Etre capable de définir et de déployer le Système de Management de la Qualité, puis le piloter et en promouvoir la méthode auprès des opérationnels.

Optimisation de l'expérience client

Maîtriser les parcours clients sur l'intégralité des produits et services de son périmètre afin d'analyser les écarts éventuels entre l'expérience souhaitée et l'expérience vécue par le client. A partir de cette analyse, en dégager des axes d'amélioration.

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.

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.

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.

Digital et Data

Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

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.

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

Pilotage et gestion de l'activité

Analyse et résolution de problèmes

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en œuvre dans la durée.

Projet

Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

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

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

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.

Amélioration des processus dont elle/il a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client, et de l'entreprise

Capacité à observer le processus dans sa mise en œuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.

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 10 à 49