

Fonction

TECHNICIEN DE MAINTENANCE II.3 (H/F) Viviers

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [TECHNICIEN DE MAINTENANCE I.3 \(H/F\)](#) ✓
- [TECHNICIEN DE MAINTENANCE II.1 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN DE MAINTENANCE II.2 \(H/F\)](#) ✓
- [TECHNICIEN DE MAINTENANCE II.3 \(H/F\)](#) ✓
- [TECHNICIEN DE MAINTENANCE III.1 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de ses missions, il/elle :

- Garantit le fonctionnement et l'optimisation des outils liés au référentiel de compétences de son domaine et contribue à l'optimisation des coûts ainsi qu'au respect de la démarche Excellence
- Garantit l'assistance aux utilisateurs, techniciens, maîtrises d'ouvrage du Courrier et à des clients externes-

Missions

Technique

Le technicien assure des missions de maintenance préventives et correctives, ainsi que la saisie dans le système d'information (SI) :

Assure l'accueil client, le suivi et le contrôle d'installation et d'équipements

Garantit l'assistance aux utilisateurs, techniciens, maîtrises d'ouvrage internes et à des clients externes. Il veille au traitement et au suivi jusqu'à la résolution de tous les incidents soumis par les clients, soit par son action directe, soit en missionnant le service ou prestataire compétent

Participe aux réunions et groupes de travail

Gestion des stocks et maîtrise des SI :

S'assure de la bonne tenue des stocks et du parc

Programme et teste les pièces en retour de réparation

Prépare et réalise les inventaires tournants et aide aux inventaires annuels

Utilise, analyse, garantit la fiabilité du SI

Sécurité/Prévention des risques :

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

Développement des compétences et tutorat :

Identifie et formalise les connaissances et pratiques professionnelles à maîtriser sur sa fonction

Participe aux tutorats locaux pour l'intégration des nouveaux arrivants

Optimisation et performance :

Suit, analyse et utilise les SI pour élaborer et proposer des plans d'actions dans l'objectif d'améliorer les performances et la fiabilité des données

Participe à optimiser les coûts

Excellence de service :

Assure la prise en compte des demandes et leur adéquation avec le besoin réel du client

Met en œuvre la réponse adaptée, et en suit la réalisation jusqu'au bout

Respecte l'esprit de service et développe une dynamique positive par rapport aux clients et les informe des bonnes pratiques recensées

Satisfaction client :

Garantit le traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients

Entretient des relations professionnelles avec les différents partenaires ou interlocuteurs

Déploie de nouveaux services auprès des clients externes et internes

Contribution aux projets :

Contribue au bon déploiement des projets locaux/nationaux

Remonte auprès de son hiérarchique les demandes client

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.

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

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.

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.

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

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐ Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique

Effectif de la fonction

De 100 à 249