

## Fonction

### DECLARANT EN DOUANE II.1 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [DECLARANT EN DOUANE II.2 \(H/F\)](#) ✓
- [DECLARANT EN DOUANE II.3 \(H/F\)](#) ✓
- [DECLARANT EN DOUANE II.1 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le déclarant en douane assure le dédouanement des envois importés et exportés pour offrir au client un service client et une qualité de service permettant à La Poste de se positionner par rapport à la concurrence.

Fait remonter les dysfonctionnements à la ligne managériale pour en limiter l'impact sur la production. Est force de proposition pour améliorer la satisfaction clients.

## Missions

### Gérer les dédouanements import/export

- Sélectionne les envois importés et exportés sur examens de la déclaration de douane. Cette sélection détermine l'établissement ou le non-établissement du Document Administratif Unique (DAU)
- Avise par document écrit le client que des marchandises sont en instance de dédouanement
- Assure la présentation et le traitement des objets à la douane, y compris les objets en retour pour détaxe
- Met en œuvre les procédures adaptées à l'import et à l'export et respecter les instructions de la douane
- Collabore avec les autorités douanières sur requête de celles-ci (visites en douane)

### Effectuer le suivi et la gestion de l'activité de dédouanement

- Gère les objets disjoints (blocages/retards), notamment en matière de stockage, taxation et retours origine
- Assure le suivi des livraisons surveillées ou des objets saisis en douane
- Garantit l'alimentation correcte des outils informatiques spécifiques
- Veille à la qualité et à la fiabilité des données

### Assurer la relation avec les clients

- Traite les réponses/demandes des clients (mail, fax, courrier, téléphone) et fournir une réponse pertinente et rapide
- Prend en charge les réclamations clients en adressant une attestation de départ, d'arrivée ou de saisie selon les cas
- Renseigne les clients et les bureaux de Poste au sujet de la douane (dédouanement, calculs des taxes, etc.)

### Participer au Système de Management de la Qualité et au Système d'Excellence

- Participe au brief/debrief, aux groupes de travail et d'échanges de l'équipe et aux groupes de résolution de problème

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

- “ Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail
- “ Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

## 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 procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité

Utiliser, appliquer, proposer et concevoir.

### 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.

#### 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.

#### Langues étrangères

Comprendre une / plusieurs langues et s'exprimer oralement et à l'écrit avec clarté et précision de façon à se faire comprendre de ses interlocuteurs.

### 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.

## Environnement de travail

Plateforme industrielle

## Relations internes/externes

Responsable production, Responsable traitement

Encadrant / responsable d'équipe

Déclarant en douane

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- ☐ Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique

## Effectif de la fonction

De 10 à 49