




## Fonction

### SUPERVISEUR EXPERT EN PFC IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE PRODUCTION TRAITEMENT IV.A \(H/F\)](#) 
- [RESPONSABLE PRODUCTION TRAITEMENT IV.B \(H/F\)](#) 
- [RESPONSABLE PRODUCTION EN PFC IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE TRAITEMENT IV.A \(H/F\)](#) 
- [RESPONSABLE LIGNE DE PRODUCTION III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE LIGNE DE PRODUCTION IV.A \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR TRAITEMENT PFC III.3 \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR EXPERT EN PFC IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SUPERVISION EN PFC IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

**La/le Superviseur Expert en PFC** est responsable de l'optimisation des processus liés à la gestion des flux intérieurs et extérieurs de la PFC Elle/il pilote et ordonnance l'arrivée et le départ des flux extérieurs de la PFC dans le respect des cut offs définis par le plan de transport et les différentes phases de tri dans une logique d'amélioration continue. Elle/il organise, priorise et régule l'activité du trieur en fonction du flux afin de garantir le meilleur service pour nos clients. Elle/il assure l'interface entre l'organisation, les flux et la production dans une logique d'amélioration continue pour garantir le meilleur service à nos clients. Elle/il contribue au développement des compétences de l'équipe et accompagner le changement

## Missions

### Piloter et Ordonnancer les flux extérieurs de la PFC pour garantir le respect des engagements clients

- Organise les flux des caisses mobiles et semi-remorques sur la zone extérieure de la PFC afin d'être en adéquation avec les impératifs du plan de transport et de production (horaires, productivité...) en :
- Faisant l'interface entre la cour et les quais et en s'assurant de la synchronisation des flux physiques et d'information
- Organisant et pilotant les missions des équipiers spécialisés sur son périmètre (engins de parc, poste entrée/sortie) -Communiquant aux équipiers spécialisés et responsables d'équipe traitements les informations nécessaires à la bonne exécution des missions et en se coordonnant avec la production • Assure un pilotage des flux régulier et optimisé,
- Organisant et contrôlant la réalisation des missions de l'engin de parc
- Analysant les données et indicateurs de son activité et mettant en place les actions correctrices immédiates •

### Gère les incidents transports :

- En cas d'anomalie communiquée par le service organisation flux et transport, informe les responsables d'équipe traitement et les équipiers spécialisés du poste entrée/sortie pour ajuster l'organisation
- Suit l'ensemble des incidents transports, réalise les actions immédiates possibles à son niveau et fait remonter les incidents qu'il ne peut pas résoudre au service organisation flux et transport. Être garant des flux de production interne de la PFC •

### Organise, priorise et régule l'activité du trieur en fonction du flux des colis en :

- Contrôlant, supervisant et analysant les débits et flux de la machine de tri en continu et en prenant les décisions d'actions immédiates nécessaires
- Assurant les actions sur le trieur (arrêt, départ, ajustement des sorties du plan de tri,...)
- Contrôlant la bonne utilisation du trieur par les équipiers spécialisés et responsables d'équipe traitement et

en proposant des actions correctrices immédiates si nécessaire (alimentation, saturation des sorties, ...)

**Animer les responsables d'équipe traitement et équipiers spécialisés du hall de production en :**

- Communiquant les informations de pilotage vers les responsables d'équipe traitement de production.
- Demandant l'intervention du service maintenance en cas de dysfonctionnement du trieur
- Anime fonctionnellement les équipiers spécialisés affectés sur son périmètre :
- Affecte les missions aux équipiers spécialisés en s'assurant de l'application des consignes et process
- Respecte et signale les non-respects des procédures de sécurité -Alerte l'encadrement en cas de dysfonctionnement ou non respect des consignes.

**Contribuer à la performance du service en favorisant la coordination :**

- Facilite la communication entre le pôle organisation flux et transport, la supervision et la production
- Contribue au processus de prévision des flux et à la conception des nouveaux schémas de production pour optimiser la performance du site -Informe et explique les consignes et changements par une communication de proximité
- Analyse les indicateurs de performance de son périmètre d'activité, en recherchant les causes de dysfonctionnement et en proposant des actions d'amélioration
- Organise les réunions et groupes de travail

**Mobiliser et contribuer au développement des compétences :**

- Accueille et forme les nouveaux arrivants et s'assure de leur bonne appropriation des outils.
- Veille à l'harmonisation des compétences et des pratiques au sein du service supervision
- Anime des formations de proximité et s'assure de l'application des connaissances acquises.
- Donne une compréhension globale du service et de ses interdépendances
- Développe l'entraide et la cohésion d'équipe

**Participer au Système de Management de la Qualité et au Système d'Excellence:**

- Contribue à l'efficacité du Système de management de la Qualité sur son périmètre
- Anime les brief/débrief quotidien, la résolution et le traitement des problèmes de l'équipe
- Participe aux brief/debrief, aux groupes de travail et d'échanges et aux groupes de résolution de problèmes de l'entité

**Préserver tous les jours et partout la Santé Sécurité des postiers et mettre en œuvre le Système de Management Santé et Sécurité au Travail**

- Respecte et signale le non respect des consignes de sécurité sur son périmètre
- Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa/ son responsable, soumet des propositions d'amélioration et encourage les propositions d'améliorations

## 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

### 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.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en oeuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

### 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 oeuvre dans la durée.

## 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.

### 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 oeuvre 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.

## Environnement de travail

Plateforme Colis

## Relations internes/externes

Encadrement /Equipiers /Equipiers spécialisée

Responsable Equipe Traitement

Service de Maintenance

Service Organisation Flux et Transport

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 1 à 9