

## Fonction

# RESPONSABLE QUALITE DES SUPPORTS OPERATIONNELS IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE APPUI PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI SOUTIEN BUREAUX IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROJETS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPROVISIONNEMENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET APPUI ET SUPPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE PROJET APPUI ET SUPPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE DES SUPPORTS OPERATIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT SUPPORTS OPERATIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE POLE SUPPORTS OPERATIONNELS IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COORDINATION ET ANIMATION DE LA TRANSFORMATION IV.B \(H/F\)](#)
- [SECRETAIRE GENERAL IV.B \(H/F\)](#)
- [SECRETAIRE GENERAL IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le Responsable Qualité des Supports Opérationnels est le garant de la qualité du service rendu par la DTSO vis-à-vis des opérationnels en Secteurs, Directions Régionales et DEX. Sous la responsabilité du Directeur Territorial Supports Opérationnels et en coordination avec tous les membres du conseil de direction de la DTSO :

- Il déploie la stratégie définie par la Direction Nationale Supports Opérationnels
- Il pilote tous les éléments constitutifs de la qualité des services rendus par la Direction Territoriale Supports Opérationnels (process, outils, posture, transversalité)
- Il définit et assure le suivi des plans d'actions locaux
- Il veille à la gouvernance et à la coordination intra et inter DTSO
- Il assure la communication en interne DTSO
- Il coordonne les actions avec les partenaires (DSEM / Poste Immo), les filières et les MOA Siège de la Branche Grand Public et Numérique

## Missions

### Pilote la qualité des services rendus aux Opérationnels

- Assure le suivi de tous les éléments constitutifs de la qualité des services rendus aux opérationnels
- Contribue aux travaux de la communauté des Responsables Qualité des Supports Opérationnels (RQSO), pilotés par le conseiller technique de la DNSO, et est force de proposition
- Met en place localement les actions, les outils, les suivis quantitatifs et qualitatifs proposés par la DNSO

### Définit et suit les plans d'actions

- En lien avec le CODIR de la DTSO, et dans une démarche d'amélioration continue, propose des plans d'actions pour améliorer les résultats et résoudre les irritants remontés
- Assure la promotion et le suivi de ces plans d'action
- Propose, met en place et anime les instances ad-hoc nécessaires
- Joue un rôle de « lanceurs d'alerte » auprès de la DNSO pour les irritants locaux non résolus

### Organise la gouvernance et coordination intra et inter Directions

- Assure l'organisation, l'animation et le suivi des réunions transverses ou spécifiques
- Coordonne les acteurs en assurant l'interface et la transversalité
- Favorise le travail collaboratif et la cohésion d'équipe au sein du CODIR
- Contribue aux actions liées à la qualité de vie au travail

- Coordonne l'ensemble des actions de la DTSO relatives au Développement Responsable (RSE) en lien avec le responsable de la coordination et de l'animation et de la transformation
- Est le relais du Plan de Continuité d'Activités auprès du Directeur de la DTSO

### **Garantit la communication**

- Assure la diffusion de l'information en intra DTSO
- Contribue à l'acculturation au digital des équipes en DTSO
- Contribue à la conduite du changement
- Propose un plan de communication interne à la DTSO et met en place les actions de communication spécifiques associées
- Assure la communication sur le service vers les partenaires locaux

### **Assure les Relations avec les représentants locaux des filières Groupe**

- Assure le relais auprès du Responsable Territorial des Services Généraux de la filière « Environnement de Travail » pour les différentes demandes de la DTSO liées aux Services Généraux et au Service à l'occupant
- Assure le relais auprès des représentants locaux des filières Groupe, des irritants remontés par les opérationnels de la BGPN et communique en retour vers les opérationnels
- Est le point d'entrée local des représentants des filières Groupe

## **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**

#### **Culture digitale**

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

#### **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**

#### **Organisation du travail et planification**

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

#### Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

#### 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.

### 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.

### Projet

#### Conduite du changement

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

#### 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.

### Relation Client

#### Contractualisation et suivi de la relation client interne/externe

Proposer un suivi du contrat de service, avec des indicateurs pertinents pour le client. Suivre la relation client sous tous les axes (qualité de service, facturation, commande. . .) sur la base des éléments contractualisés et avec les outils appropriés (CRM...).

#### Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

### Environnement de travail

DTSO

### Relations internes/externes

équipes DNSO / DTSO / 4 autres DTSO - DEX - DR - DRG & représentants locaux des filières Groupe

#### Famille

---

#### Filière

---

#### Métier

---

### Répartition des effectifs

- □

Bgpn réseau

**Effectif de la fonction**

De 1 à 9