



POURQUOI PAS MOI ?

BOOK DES MÉTIERS RECRUTEURS

RÉGION CENTRE VAL DE LOIRE

PRÉAMBULE

Le book des métiers recruteurs s'adresse aux collaborateurs du Groupe La Poste, ses Branches et ses filiales, aux managers et aux acteurs de l'évolution professionnelle.

Il s'intègre dans une démarche globale de mise en avant et de communication des besoins prioritaires de l'entreprise en matière de recrutement, au regard de la Gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP).

Il s'agit de porter de l'information sur ces besoins en territoire, en région Centre - Val de Loire, à la connaissance des postiers de manière plus lisible. L'objectif est de susciter et de guider les projets professionnels des collaborateurs vers des fonctions à enjeu fort et pour lesquelles des besoins récurrents de recrutement sont identifiés.

Chaque métier est présenté sous forme d'une fiche synthétique regroupant les rubriques suivantes :

- Le profil attendu
- Les compétences recherchées
- Les missions du poste avec le lien vers la fiche de poste sur M@RH
- Un témoignage
- Une cartographie indiquant les effectifs dans la région et par département ainsi que les besoins de recrutement par département s'ils sont déjà connus (les départements recruteurs apparaissent en vert, ceux qui ne recrutent pas en rouge)
- Les + à savoir, autrement dit les avantages du métier

Pour nous contacter :
EMRG Centre-Val de Loire
emrgcentrevaldeloire@laposte.fr

Retrouvez toutes nos actualités sur :
<https://www.rh.laposte.fr/emrg-centre-val-de-loire>

Pour retrouver les offres sur la Bourse d'emploi :
<https://legroupelaposte-bourseemplois.profils.org/>

SOMMAIRE



RELATION COMMERCIALE ET GESTION CLIENTS

CHARGÉ DE CLIENTÈLE EN BUREAU DE POSTE Classe II (itinéraire) – BGPN : Bureau de poste
CHARGE DE RELATION BANCAIRE RISQUE RECOUVREMENT : RECOUVREMENT COMMERCIAL Classe II – CREC
CHARGE DE RELATION BANCAIRE RISQUE RECOUVREMENT : RISQUE DEROGATOIRE Classe II – CREC
CHARGÉ DE RELATION BANCAIRE RISQUE RECOUVREMENT : RECOUVREMENT AMIABLE Classe II – CREC
CHARGÉ DE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES Classe II – La Banque Postale : CREC
CONSEILLER BANCAIRE À DISTANCE Classe III – La banque Postale : La Banque Postale Chez Soi
RESPONSABLE CLIENTÈLE PROFESSIONNELLE Classe III / Groupe A – Branche La Banque Postale : DEDT
CONSEILLER CLIENTÈLE Classe III – Branche Grand Public et Numérique : Bureau de poste
CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE Classe III – Branche Grand Public et Numérique : Bureau de poste
RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE Classe III / Groupe A – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme courrier
RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES Classe III / Groupe A – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme courrier



PRODUCTION, OPERATION ET PRESTATIONS CLIENTS

AGENT TRAITEMENT MONO-COLIS Classe I – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme colis
AGENT DE PRODUCTION Classe I à II – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme industrielle courrier
PILOTE DE PRODUCTION TRAITEMENT Classe II – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme industrielle courrier
TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT Classe II – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme industrielle courrier
FACTEUR GUICHETIER Classe II – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme courrier (et Bureau de poste)
RESPONSABLE EXPLOITATION ET SERVICE CLIENT Classe III / Gr A – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme courrier
RESPONSABLE ORGANISATION ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL Gr A – BSCC : Plateforme courrier



MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

RESPONSABLE DE POLE AGENCE BANCAIRE À DISTANCE Gr A ouvert aux 3.3 – La Banque postale chez soi
CHEF D'ÉQUIPE Classe III – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme colis
RESPONSABLE D'EXPLOITATION Classe III – Branche Grand Public et Numérique : Bureau de poste
RESPONSABLE DE L'ESPACE COMMERCIAL Classe III – Branche Grand Public et Numérique : Bureau de poste
DIRECTEUR DE SECTEUR Groupe A – Branche Grand Public et Numérique : Bureau de poste



SUPPORT

TECHNICIEN DE MAINTENANCE SPÉCIALISÉ INDUSTRIEL 2.3 (itinéraire) – BSCC : Direction technique
TECHNICIEN DE MAINTENANCE SPÉCIALISÉ INFRASTRUCTURES 2.3 (itinéraire) – BSCC : Direction technique
TECHNICIEN SI Classe II, ouvert à la classe I – La Poste Groupe : DSEM
GESTIONNAIRE D'APPLICATIONS Classe 3.3 / Groupe A – La Poste Groupe : i-TEAM
RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES 3.3 / Groupe A - Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme courrier

ANNEXES

BASSIN D'EMPLOIS CENTRE VAL DE LOIRE : LA POSTE MAISON-MÈRE
BASSIN D'EMPLOIS CENTRE VAL DE LOIRE : LES FILIALES

RELATION COMMERCIALE ET GESTION CLIENTS

CHARGÉ DE CLIENTÈLE EN BUREAU DE POSTE

Classe II (ouvert dès la classe I via itinéraire) – Branche Grand Public et Numérique : Bureau de poste

Profil



Vous avez un goût prononcé pour la relation client en face à face, pour la vente. Vous avez un réel sens du service, l'objectif de satisfaire le client.

Compétences recherchées



- Adaptabilité
- Recherche de résultat
- Orientation client
- Coopération et ouverture
- Analyse et discernement
- Autonomie
- Rigueur

Missions



- Assurer l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes clients particuliers et professionnels
- Effectuer des propositions commerciales et ventes de produits et services (bancaire, courrier, téléphonie mobile)
- Réaliser des opérations bancaires simples
- Veiller à la fiabilisation des systèmes de la Banque Postale
- Contribuer à la fidélisation des clients et au développement des résultats commerciaux
- Promouvoir et accompagner les clients vers nos solutions digitales

Consulter la fiche de poste :
<https://www.marh.legroupealaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/398485>

Témoignage



Agatha, chargée de clientèle dans le Loiret :

« J'ai changé de métier en février 2018. Auparavant, j'étais factrice, j'ai eu envie de plus de proximité avec les clients : en tant que chargée de clientèle, la relation avec les clients est plus poussée et plus enrichissante. J'aime apporter le bon conseil au client pour répondre le plus précisément possible à son besoin. L'objectif est qu'il reparte satisfait, qu'il ait envie de revenir à La Poste. Ce qui m'a aussi motivée, c'est découvrir d'autres métiers à La Poste et d'avoir des perspectives d'évolution professionnelle. A mon arrivée, j'ai suivi un parcours de formation à l'Ecole de la Banque et du Réseau d'Orléans. Il a alterné théorie et pratique. J'ai été formée à la relation et la posture à avoir vis-à-vis du client, l'utilisation des outils, les produits, les règles de sécurité, les incivilités... En immersion en bureau de poste, j'ai été accompagnée par un encadrant et j'ai pu découvrir le métier aux côtés d'un chargé de clientèle. Selon moi, il ne faut pas avoir peur de se lancer dès lors que l'on a envie d'évoluer, le goût des challenges et à cœur de vouloir satisfaire les clients. »

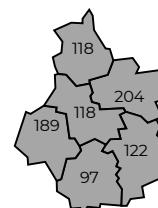
Autre témoignage :
<https://www.rh.laposte.fr/temoignage/video-jean-louis-charge-de-clientele>

Agatha est un des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 848



Départements recruteurs via itinéraire



Le + à savoir



- Présence alternée dans plusieurs bureaux selon les secteurs
- Rémunération Variable Commerciale (RVC) dont 50% de part collective et 50% de part individuelle
- tremplin vers les métiers du conseil bancaire

CHARGE DE RELATION BANCAIRE RISQUE RECOUVREMENT : SERVICE RECOUVREMENT COMMERCIAL

Classe II – Branche La Banque Postale : Centre de Relation et d'Expertise Client (CREC)

Profil



Vous avez un fort goût pour l'analyse et la recherche de la satisfaction client. Vous êtes à l'aise avec la relation client téléphonique.

Compétences recherchées



- Analyse & discernement
- Orientation client
- Autonomie
- Recherche de solution
- Expression orale et écrite

Missions



L'activité principale d'un chargé de clientèle spécialisé au Recouvrement Commercial est d'analyser les risques afin de décider s'il accepte ou non un débit sur le compte (chèques, prélèvements, etc.). Ainsi, il :

- traite les demandes via les différents canaux (mails, téléphone, Picasso : outil bureaux de poste)
- réalise les avis de sort: indique à la banque destinatrice d'un chèque client le sort réservé au chèque
- délivre les attestations de bon fonctionnement de compte
- traite les listings de mise en interdiction bancaire (décision de mise en interdiction bancaire ou non et de modification de carte ou non, sur certains comptes)
- contrôle et sécurise les virements Banque en Ligne et les virements internationaux

Consulter la fiche de poste : [MAP Chargé de clientèle spécialisé](#)

Témoignage



Sylvain, Chargé de clientèle spécialisé au Recouvrement Commercial :

« J'ai changé de métier à plusieurs reprises suite à des modifications d'organisation. Mes choix se sont toujours orientés vers des postes aux activités variées et en relation téléphonique avec la clientèle ou les bureaux de poste. J'ai intégré le Recouvrement Commercial en 2016.

Ma principale mission est l'étude des comptes et des typologies client afin de décider de payer ou non les chèques sur compte insuffisamment approvisionné. Il y a aussi la sécurisation des virements internationaux : s'assurer de la provision du compte émetteur. Je réponds également aux appels clients entrants et aux demandes des bureaux de poste. D'ailleurs, j'en profite pour signaler les comptes avec opportunités commerciales. J'apprécie ces activités, et encore bien d'autres, car elles nécessitent une analyse pointue afin de prendre la meilleure décision.

Il y a une réelle autonomie car, en fonction de la typologie client, les délégations sont relativement importantes. Et puis, la recherche de solution peut permettre de « sauver » les clients de l'interdiction bancaire : c'est une réelle fierté ! C'est une source de satisfaction, à la fois pour le client et à la fois pour moi ! J'ai le sentiment de rendre service à mes clients et 95% des appels sont des appels où ils sont satisfaits ! »

Sylvain est un des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Métier d'expertise
- Restauration sur place
- Parking à disposition des collaborateurs
- Accessibilité du site en transport en commun.

CHARGE DE RELATION BANCAIRE RISQUE RECOUVREMENT : SERVICE RISQUE DÉROGATOIRE

Classe II – Branche La Banque Postale : Centre de Relation et d'Expertise Client (CREC)

Profil



Vous possédez des capacités d'analyse et de gestion des risques. Vous êtes à l'aise avec la prise de décision et avez à cœur la satisfaction client

Compétences recherchées



- Orientation client
- Analyse & discernement
- Précision et rigueur
- Recherche de solution
- Outils bureautiques, applicatifs et logiciels
- Expression orale et écrite

Missions



Le chargé de clientèle spécialisé gère la relation avec les clients particuliers sur un domaine spécifique. Il :

- statue, après analyse, sur les demandes d'ouverture de certains moyens de paiement, au-delà de la préconisation (cartes et chéquiers)
- prend en charge les demandes d'évolution de plafond de paiement, permanent ou exceptionnel, au-delà des limites classiques
- assure le traitement des demandes d'augmentation de découvert au-delà des limites définies par La Banque Postale
- contrôle et maîtrise les risques
- détecte des opportunités de développement commercial et les signale au service concerné
- participe à l'entraide avec ses collègues sur des activités relevant de sa compétence

Consulter la fiche de poste : [MAP Chargé de clientèle spécialisé](#)

Témoignage



Thomas, Chargé de clientèle spécialisé au Risque Dérogatoire :

« Toujours chargé de clientèle, je suis passé du back office au risque dérogatoire en 2017 suite à un changement d'organisation. Désormais, j'interviens dans la décision d'octroi, ou non, de moyens de paiement, de hausse de découvert ou de plafonds carte, au-delà des limites classiques. Il y a peu de contact client : les réponses sont automatisées pour les accords et par SMS pour les refus.

C'est un métier très intéressant qui nécessite d'importantes capacités d'analyse. En effet, il faut étudier la situation financière des clients (les flux réguliers, les rentrées d'argent, etc...) et les risques pour le client et la banque. J'aime particulièrement l'analyse approfondie nécessaire à toute prise de décision. D'ailleurs, il faut parfois être très réactif car le client est en caisse, il a atteint son plafond d'achat carte et il attend l'autorisation de hausse de plafond pour régler son achat.

De plus, l'expertise fine du fonctionnement des comptes permet de détecter les opportunités commerciales et de les signaler. Les activités sont peu variées mais la typologie des comptes rend chaque dossier différent et plus ou moins complexe. Cela génère une forte entraide entre collègues. »

Thomas est un des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Développement des compétences progressif
- Métier d'expertise
- Restauration sur place
- Parking à disposition des collaborateurs
- Accessibilité du site en transport en commun.

CHARGÉ DE RELATION BANCAIRE RISQUE RECOUVREMENT : SERVICE RECOUVREMENT AMIABLE

Classe II – Branche La Banque Postale : Centre de Relation et d'Expertise Client (CREC)

Profil



Vous aimez le contact avec le client.
Vous avez une forte appétence pour le travail par téléphone.
Vous êtes rigoureux(se), avec le sens du travail en équipe.
Vous savez vous montrer directif et êtes à l'aise pour négocier.

Compétences recherchées



- Analyse et discernement
- Conformité
- Orientation client
- Adaptabilité
- Autonomie
- Conviction et influence

Missions



Au sein du service Recouvrement amiable, le chargé de clientèle spécialisé analyse, sur son portefeuille, les comptes des clients en situation de découvert.

Il procède au recouvrement des comptes de dépôts débiteurs par relances téléphoniques. Il contacte les clients pour les amener à un fonctionnement normal de leur compte.

En l'absence de régularisation de la situation, il se charge de réaliser la clôture des comptes clients.

Il réalise le suivi de son activité et en assure le reporting au quotidien.

Consulter la fiche de poste :

<https://www.marh.legroupelaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Display/413230>

Témoignage



Cassandra, chargée de clientèle et d'appui au service recouvrement amiable :

« Je suis chargée de clientèle et d'appui au service Recouvrement Amiable depuis plusieurs années. J'accompagne les clients en difficulté ayant des comptes qui ne fonctionnent plus, conformément à la convention de compte (dépassement en montant, durée...).

Mon rôle consiste à contacter, négocier et encaisser afin de faire revenir le client vers un fonctionnement normal et ainsi éviter la clôture de son compte pour débet non apuré. Particulièrement sensible à la détection des risques, j'aime le fait d'analyser les comptes en cherchant les informations nécessaires afin de trouver une solution et prendre les bonnes décisions.

Pour ce poste, il faut savoir faire preuve d'écoute, avoir un bon relationnel mais aussi savoir être directif. Avoir un esprit analytique pour la détection des informations et des risques et enfin, savoir être responsable à travers la prise de décisions.

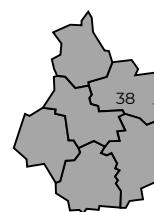
Je me suis toujours sentie bien dans ce service car il y a une bonne ambiance et beaucoup d'entraide. »

Cassandra est une ambassadrice de ce métier, elle peut être contactée par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Accompagnement sur mesure dans la montée en compétences.
- Possibilité d'évolution sur la fonction de chargé de clientèle et d'appui (3.1).
- Restauration sur place
- Parking à disposition des collaborateurs
- Accessibilité du site en transport en commun.

CHARGÉ DE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES

Classe II – Branche La Banque Postale : Centre de Relation et d'Expertise Client (CREC)

Profil



Vous appréciez de travailler de façon formalisée. La relation client est au cœur de vos priorités et vous savez rester calme et concentré(e) sur votre travail. Vous êtes reconnu(e) pour votre aisance relationnelle et votre esprit d'équipe.

Compétences recherchées



- Analyse et discernement
- Orientation client
- Orientation résultats
- Coopération et ouverture
- Culture du changement et de l'innovation
- Adaptabilité
- Autonomie

Missions



Au sein du service Opérations juridiques, le chargé de clientèle spécialisé est en relation avec les institutions de l'Etat. Il répond à leurs demandes d'informations sur les comptes des clients.

Il analyse et recherche les éléments demandés grâce aux logiciels dont il dispose. Il se doit d'être vigilant et de respecter scrupuleusement la procédure.

Il se charge aussi d'organiser la saisie sur les comptes des clients dans les situations particulières (amendes impayées, dette...).

Il réalise le suivi de son activité et en assure le reporting au quotidien.

Consulter la fiche de poste :

<https://www.marh.legroupelaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Display/413230>

Témoignage



Alexia, chargée de clientèle spécialisée au service Opérations Juridiques :

« Je suis arrivée sur le service Opérations Juridiques fin 2021. Je me suis sentie tout de suite à l'aise car on m'a accompagnée et laissé le temps de m'adapter.

J'ai été présentée à toute l'équipe et j'ai suivi des formations tout au long de ma prise de poste.

Au quotidien, je fournis, à la demande des institutions (gendarmerie, CAF, impôts...), des informations sur les comptes bancaires. Je dois suivre une procédure très précise au regard de la réglementation.

Pour faire ce métier, il est nécessaire d'être méthodique, rigoureux et de savoir analyser.

J'apprécie particulièrement de me rendre utile en donnant rapidement les éléments nécessaires. A mon sens, cela contribue à aider les institutions ou les personnes concernées. »

Alexia est une ambassadrice de ce métier, elle peut être contactée par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Accompagnement sur mesure dans la montée en compétences.
- Possibilité d'évolution sur la fonction de chargé de clientèle et d'appui (3.1).
- Restauration sur place
- Parking à disposition des collaborateurs
- Accessibilité du site en transport en commun.

CONSEILLER BANCAIRE À DISTANCE

Classe III – Branche La Banque Postale : La Banque Postale Chez Soi

Profil



Vous êtes chargé de clientèle, chargé de développement, conseiller financier ou conseiller clientèle et vous souhaitez relever un nouveau challenge et vous orienter vers la relation client à distance pour accompagner vos clients vers plus d'autonomie et de liberté.

Compétences recherchées



- Maîtrise des techniques de la relation client
- Force de conviction et d'influence
- Esprit de service, orientation client
- Bonne connaissance des produits et services bancaires
- Bonne maîtrise des outils informatiques

Missions



Au sein de La banque Postale Chez Soi, le conseiller bancaire à distance :

- assure une relation commerciale de qualité avec les clients du portefeuille : accueil, conseil et vente de produits et services bancaires, financiers et d'assurance, prise en charge et suivi des demandes de la clientèle.
- assure la gestion du portefeuille client en développant le potentiel bancaire des clients et en établissant une relation organisée et durable avec les clients et leur famille.
- exerce l'ensemble de ses activités dans le respect des règles déontologiques de La Banque Postale, de la charte du contrôle interne de La Banque Postale et de la réglementation bancaire et financière.
- applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme.

Consulter la fiche de poste :
<https://www.marh.legroupeaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/413079>

Témoignage



Bintou, conseiller bancaire à distance à Orléans :

« A mon arrivée il y a 3 ans, j'ai été très bien accompagnée. Mon responsable était en soutien et j'ai suivi des formations à Paris. Des référents nationaux viennent aussi nous aider à monter en compétences.

C'est un métier d'avenir, aujourd'hui on peut tout faire à distance, on gagne en temps et en efficacité pour nos clients bancaires. Il faut donc avoir un très bon relationnel avec le client pour que la confiance s'instaure à distance, mais aussi pour travailler en équipe. L'adaptabilité est nécessaire pour gérer les imprévus et passer d'une activité à l'autre dans la même journée, des rendez-vous téléphoniques, à l'activité phoning, en passant par les tâches administratives. Le sens du service est essentiel aussi : un client satisfait est un client que l'on peut fidéliser et qui va être réceptif aux propositions. Pour cela, il faut se tenir à jour des nouveautés sur la fiscalité, les normes et assurer ainsi notre rôle d'expert.

Ce qui me plaît dans mon métier, c'est avoir un large panel de produits à vendre pour accompagner un client dans chaque étape de sa vie.

L'avantage que je vois à travailler à La Banque Postale Chez Soi, c'est de travailler au Centre Régional d'Expertise Client, en proximité avec les autres services de La Banque Postale. En cas d'urgence, je peux soumettre la demande rapidement et aller voir le service concerné, c'est un gain de temps au service du client. »

Bintou est une ambassadrice de ce métier, elle peut être contactée par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Prime commerciale et commissionnement
- Possibilité d'évolution vers le métier de conseiller spécialisé en patrimoine à distance ou dans le Réseau notamment.
- Restauration sur place
- Parking à disposition des collaborateurs
- Accessibilité du site en transport en commun.
- Eligibilité au télétravail (à venir)

RESPONSABLE CLIENTÈLE PROFESSIONNELLE

Classe III / Groupe A – Branche La Banque Postale : Direction des Entreprises et du Territoire (DEDT)

Profil



Conseiller bancaire, manager de proximité, animateur commercial ou professionnel de la relation client, vous avez le goût de la prospection et de la négociation. Votre orientation résultats, associée à votre sens du risque, vous permet d'allier performance et fiabilité.

Compétences recherchées



- Orientation résultats et sens de la satisfaction client
- Négociation et capacité à détecter le potentiel commercial
- Pilotage des risques
- Autonomie
- Connaissances du marchés des professionnels serait un plus

Missions



Acteur majeur du développement de l'activité du marché des professionnels, le Responsable de clientèle Professionnelle gère un portefeuille de clients professionnels dont il développe le PNB et la rentabilité dans le cadre de la politique commerciale associant une maîtrise du risque client.

Il exerce ses activités dans le respect des règles déontologiques et de la charte du contrôle interne de La Banque Postale, ainsi que de la réglementation bancaire et financière.

Il connaît, conseille et accompagne ses clients et prospects professionnels pour, dans le respect de leurs intérêts financiers, juridiques et fiscaux, vendre les produits et services de la Banque et accompagner le développement de leurs activités.

Consulter la fiche de poste :
<https://www.marh.legroupelaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/413113>

Témoignage



Eric, responsable clientèle professionnelle :

« Mon rôle, développer et équiper mon portefeuille. Concernant mes objectifs, je dois réaliser une vingtaine d'entrée en relation par an pour la conquête et concrétiser 9 financements par an. La cible de clients s'étend aux PME dont le chiffre d'affaires va jusqu'à 3 millions d'euros. La Banque des pros est une belle perspective et un beau challenge ! Pour réussir dans cette fonction, il faut être organisé, avoir de l'autonomie et une véritable ténacité, un sens commercial, un bon relationnel qui est d'autant plus important avec nos partenaires externes (courtiers, experts comptables, CCI) qui sont un relais pour nous : nous nous recommandons mutuellement, c'est du gagnant-gagnant ! C'est important d'être ouvert aux autres et d'aller de l'avant pour nouer des contacts et faire vivre le poste.

Ce que j'aime dans ce métier, c'est qu'il y a une véritable diversité au niveau de la clientèle : je peux suivre un néphrologue, comme un boulanger, un transporteur ou une société d'événementiel. Les rencontres et les échanges sont riches. Et derrière chaque client professionnel, il y a la notion patrimoniale d'un client qui peut avoir besoin personnellement d'être accompagné, donc je travaille en synergie avec le Réseau, les Directeurs de secteurs et leurs équipes. Je les aide à monter en compétence sur la partie professionnelle. C'est un métier très vivant ! C'est un très bon challenge tout en restant un métier accessible, il y a un réel accompagnement sur la montée en compétences. »

Eric est un ambassadeur de ce métier, il peut être contacté par l'intermédiaire de l'EMRG.

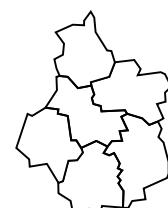
Repères



Effectif occupant la fonction : 8



Départements recruteurs, pas de besoin à court terme



Le + à savoir



- Autonomie, souplesse d'organisation
- Prime commerciale et RVB
- Possibilité d'évolution vers les métiers de Directeur adjoint en centre d'affaires, chargé d'affaire entreprises, conseiller en affacturage, en assurance ou crédit bail mobilier (postes d'expert), et les métiers du Réseau (CSP, REC, RE voire DS)

CONSEILLER CLIENTÈLE

Classe III – Branche Grand Public et Numérique : Bureau de poste

Profil



Vous êtes animé par la recherche du résultat et par un sens prononcé du service client. Poste ouvert aux candidats III.1 ayant à minima 24 mois d'expérience sur un métier de conseil bancaire.
Permis B exigé

Compétences recherchées



- capacités d'écoute et de conseil.
- sens du développement commercial,
- capacités d'analyse,
- aisance relationnelle

Missions



Au sein de l'espace bancaire, le conseiller clientèle est l'interlocuteur privilégié des clients particuliers haut de gamme. Ses missions consistent à :

- Contacter chaque client de son portefeuille de manière personnalisée et proactive, grâce à la Liste d'Actions Commerciales, pour entretenir une relation durable et compléter la connaissance client.
- Conseiller ses clients sur les placements, produits et services les plus efficaces et adaptés qui leur permettront de réaliser leurs projets puis contractualiser l'offre.
- Prospecter les clients distanciés afin d'assurer ses résultats commerciaux.
- Etre garant de la rentabilité de son portefeuille et de la maîtrise des risques.
- Relever en équipe des challenges commerciaux sur son secteur, avec des outils modernes et performants.

Consulter la fiche de poste :
<https://www.marh.legroupelaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/409572>

Témoignage



Cyntia, Conseiller clientèle (Cocli) dans le Cher :

« A La Poste depuis 2013, j'ai commencé au guichet. J'ai ensuite été gestionnaire clientèle avant d'évoluer vers conseiller bancaire remplaçant, puis Cocli depuis 2022.

Etre Cocli, c'est faire du conseil personnalisé et adapté à la situation du client, tout en développant le PNB de La Banque Postale. J'ai 20 à 25 rendez-vous par semaine, physiques ou téléphoniques. J'instruis des dossiers immobiliers en lien avec la maison de l'habitat et je gère le SAV des dossiers des clients. Je cherche des affaires à réaliser : je relance mes clients régulièrement pour leur proposer nos produits.

Pour faire ce métier, il faut être organisé, avenant et à l'écoute, avoir l'esprit commercial et être autonome : savoir solliciter les bonnes personnes en appui. Quand on est Cocli remplaçant comme moi, c'est important de connaître et s'adapter aux attentes du bureau et de sa clientèle pour être opérationnel très vite.

J'aime travailler en équipe avec les chargés de clientèle. Je les accompagne pour leur montrer des astuces sur Cap client, ce qui aide à rebondir face au client et générer de l'activité.

J'aime la diversité des opérations et des situations des clients. J'aime la relation client, c'est un métier où il y a toujours quelque chose à faire !

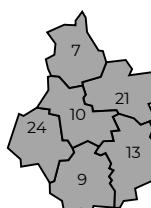
Devenir Cocli, c'est la suite logique pour un conseiller bancaire. Ca permet de développer ses connaissances et ses compétences. Il ne faut pas se mettre de barrière, quand on se donne les moyens, c'est possible de faire ce métier ! »

Cyntia est un des ambassadeurs de ce métier qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

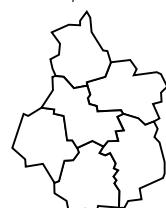
Repères



Effectif occupant la fonction : 84



Départements recruteurs à définir pour 2022, via vivier



Le + à savoir



- Prime de fonction bancaire
- RVB plus importante, liée à la typologie de clients plus haut de gamme.
- Problématiques plus complexes à traiter.

CONSEILLER SPÉCIALISÉ EN PATRIMOINE

Classe III – Branche Grand Public et Numérique : Bureau de poste

Profil



Vous êtes animé par la culture du résultat et le goût du challenge. Vous montrez un fort intérêt pour les problématiques juridiques, fiscales et financières.

Compétences recherchées



- Dynamisme et pro-activité
- aisance relationnelle
- Sens de l'écoute
- Capacités de conviction

Missions



Au sein de l'espace bancaire le conseiller spécialisé en patrimoine a pour missions principales de :

- Gérer, fidéliser et développer un portefeuille de clients patrimoniaux.
- Affiner vos préconisations/ apporter un conseil personnalisé dans le cadre d'une relation suivie et de confiance afin de contractualiser l'offre la plus adaptée aux besoins et projets de chaque client.
- Promouvoir auprès des clients l'activité patrimoniale de La Banque Postale.
- Travailler en synergie avec l'ensemble des acteurs de la relation client.
- Etre garant de la rentabilité de votre portefeuille et de la maîtrise des risques.

Consulter la fiche de poste :

<https://www.marh.legroupelaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/411575>

Témoignage



Jérémie, conseiller spécialisé en patrimoine (CSP) dans le Loiret :

« A La Poste depuis 2005, j'ai commencé comme apprenti en BTS Banque. J'ai été conseiller financier, conseiller clientèle, puis référent patrimonial avant d'évoluer vers CSP en 2022. Etre CSP, c'est apporter un conseil le plus pointu et juste possible aux clients premium et patrimoniaux de La Banque Postale. L'essentiel de mon métier, c'est d'être en face de mon client : chaque semaine, j'ai une quinzaine de rendez-vous. Je dois prévoir la préparation de ces entretiens et un temps d'échange avec ma Directrice de secteur qui est un appui au quotidien. Je suis proactif également pour initier les futurs rendez-vous.

Dans ce métier, c'est important d'avoir de la rigueur, de l'organisation pour ne pas être débordé par les sollicitations des clients. Il faut aimer le commercial mais pas seulement, avoir un goût pour le patrimonial ! C'est nécessaire d'être aussi pédagogue : je suis le porte-parole produits et technique du bureau auprès de mes collègues.

J'aime quand j'ai un client en face de moi. Chaque client est différent, sa situation, sa problématique... J'aime la synergie avec mes collègues, pouvoir répondre à leurs questions.

Je m'éclate aujourd'hui encore plus que quand j'étais conseiller financier et conseiller clientèle ! A mon arrivée, j'ai été aidé par mes hiérarchiques et encadré par la filière patrimoniale, j'ai commencé par une formation de 3 mois. »

Jérémie est un des ambassadeurs de ce métier qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

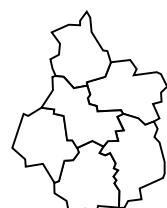
Repères



Effectif occupant la fonction : 31



Départements recruteurs à définir pour 2022 via vivier



Le + à savoir



- Grande autonomie dans la gestion de l'activité
- Prime de fonction bancaire et commissions tous les 4 mois.

RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE

Classe III / Groupe A – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme Courrier

Profil



Vous êtes intéressé par la vente et souhaitez développer la relation client.

Vous avez une posture d'écoute et communiquez aisément.

Compétences recherchées



- Ecoute
- Curiosité
- Autonomie
- Esprit d'équipe
- Gout du challenge
- Orientation client

Missions



Sous la responsabilité du Directeur d'établissement, le Responsable de l'Action Commerciale consacre une grande partie de son temps à la gestion de son portefeuille de clients professionnels et à la relation avec eux.

Il participe au développement du chiffre d'affaires de sa Zone de Marché.

Le RAC est en contact permanent avec les acteurs de sa Zone de Marché que sont le Réseau, la Télévente et les facteurs.

Il accompagne le Responsable de l'Exploitation et du Service au Client dans la montée en compétences des équipes facteurs sur la partie commerciale.

Consulter la fiche de poste :
<https://www.marh.legroupelaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/398430>

Témoignages



Julie, responsable de l'action Commerciale dans le Cher :

« Je suis une commerciale depuis toujours. J'ai fait ma carrière dans le bancaire avant d'arriver sur ce poste au Courrier. J'ai dû m'adapter à ce nouvel univers, j'ai fait des tournées facteurs pour comprendre la distribution. Le RAC pilote la conquête dans l'établissement, il gère un portefeuille clients composé de petits professionnels et d'élus. C'est ce qui m'a fait venir, jusque-là je travaillais uniquement avec les particuliers. On raisonne zone de marché aujourd'hui, un RAC doit créer la synergie entre son établissement et le Réseau. L'enjeu, c'est le développement des nouveaux services. Pour cela, j'anime les espaces pro, je développe les compétences. L'objectif est que le facteur devienne vendeur.

Il faut avoir l'esprit du défi, être persévérant, faire preuve d'adaptation et être dynamique, c'est ce qui fait les qualités d'un commercial. Pour seconder le Directeur d'établissement, on doit aussi être rigoureux sur le suivi d'activité.

Ce métier me plaît parce que je relève plein de défis et j'ai beaucoup d'autonomie. En tant que membre du comité de direction d'un grand établissement, je me sens responsable de la réussite collective. J'ai 14 sites différents à gérer, il faut aimer le sens des responsabilités. »

Julie est une ambassadrice de ce métier, elle peut être contactée par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 22



Départements recruteurs via itinéraire RAC



Le + à savoir



- Membre du Codir Etablissement

RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES

Classe III / Groupe A – Branche Services-Courrier-Colis : Direction des Ventes Entreprises (DVE)

Profil



Vous avez une forte capacité d'adaptation, vous aimez la vente et la relation clients. Vous agissez pour votre réussite individuelle et celle de votre équipe.

Compétences recherchées



- Curiosité
- Positivité
- Persévérance
- Résilience
- Confiance en soi

Missions



Au sein de la Direction des Ventes Entreprises (DVE), le Responsable Clients Entreprises contribue à la satisfaction de ses clients Entreprises et au développement de son portefeuille sur les 4 marchés Services Courrier Colis de la Poste Solutions Business :

- le média Courrier (le média relationnel, marketing print et digital)
- la gestion documentaire,
- le colis, l'international, et la logistique
- les nouveaux services.

Pour atteindre ses objectifs de chiffre d'affaires, il anticipe, programme, et réalise un volume d'activité suffisant avec l'ensemble des moyens à sa disposition : phoning, rendez-vous à distance via l'application Teams et rendez-vous physique, prospection terrain, réseaux sociaux, apports via les actions de marketing clients... Il développe les offres et services auprès de ses clients en rencontrant les interlocuteurs décideurs (DG, DRH, DFI...) autour de trois priorités : la fidélisation avec le renouvellement des contrats, une démarche commerciale de conquête, l'animation du segment collectivités.

Consulter la fiche de poste :
<https://www.marh.legroupeaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/410873>

Témoignage



Lou, Responsable clients collectivités en Indre-et-Loire :

« Mes semaines sont rythmées par 10 à 15 rendez-vous. Je travaille avec les développeurs (experts de la DVE), les filiales, le centre d'expertise et les délégués territoriaux du Groupe qui sont en contact avec les élus et réalisent une veille. Il faut être rigoureux et organisé et avoir de l'ambition, les semaines sont bien remplies !

Face à la clientèle, je suis empathique, je me mets à la place de mon interlocuteur pour comprendre de quoi il a besoin. Le secteur public local me plaît. Derrière les échanges que j'ai avec les DGS, il y a un enjeu politique. J'aime la richesse des échanges avec les collectivités sur des actions concrètes d'intérêt général. C'est plaisant de suivre le client et son projet de bout en bout. Je reste l'interlocutrice privilégiée. » Lou est un des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

Le mot de Serge, Directeur des Ventes Entreprises : « Ce métier est complexe et exigeant car il demande résistance au stress et à l'échec, optimisme, autonomie, sens de la relation humaine et confiance en soi, ainsi que volonté de dépasser ses objectifs. Il demande aussi la capacité d'apprendre et de maîtriser rapidement l'ensemble des solutions proposées. C'est un métier formidable où les journées bien occupées sont l'occasion de rencontres humaines riches et où l'adrénaline se côtoie avec d'innombrables moments de satisfactions intenses partagés avec une équipe soudée. »

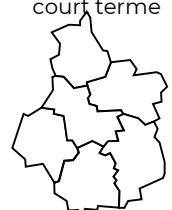
Repères



Effectif occupant la fonction : 13



Départements recruteurs, pas de besoin à court terme



Le + à savoir



- Autonomie
- Commissionnement
- Métier de commercial généraliste : vision transverse des différents marchés

PRODUCTION, OPERATION ET PRESTATIONS CLIENTS

AGENT TRAITEMENT MONO-COLIS

Classe 1 – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme colis

Profil



Vous êtes organisé et rigoureux, êtes force de proposition pour améliorer votre activité. Vous avez l'esprit d'équipe et d'entraide et vous disposez du sens de la relation client.

Compétences recherchées



- Souci de la précision rigueur
- Prise d'initiative
- Autonomie / confiance en soi
- Adaptabilité
- Recherche du résultat et de la performance
- Coopération entraide

Missions



Au sein de la plateforme Colis (PFC), l'agent de traitement mono-colis traite les flux de colis conformément aux process définis, dans l'objectif de respecter les engagements de La Poste en termes de délai, de qualité et d'intégrité des produits. Ses missions :

- gérer les flux et produits en application des procédures.
- participer à la préparation (matériel, environnement) et au rangement de son chantier.
- gérer en permanence les flux et les colis en application des procédures et des directives qui sont données par le responsable d'équipe.
- préserver la Santé et sécurité au travail.
- être force de proposition pour améliorer son activité et celle de son équipe.
- entretenir son poste de travail.

Consulter les fiches de poste :

Niveau 1.2 : <https://www.rh.laposte.fr/fiche-fonction/agent-de-traitement-colis-en-pfc-i2-hf>

Niveau confirmé 1.3 : <https://www.rh.laposte.fr/fiche-fonction/atm-confirme-i3-hf>

Témoignage



Irène a été agent de traitement mono-colis à la PFC de Mer :

« Pour commencer, les colis arrivent par camion : on décharge les CP (chariots) et les colis arrivés en vrac et ce, à la main. On les passe dans des basculeurs qui les amènent sur des tapis roulants. Ensuite, il faut positionner correctement le colis pour que l'étiquette soit lue par le scanner et qu'il soit acheminé vers la bonne destination. Le colis tombe automatiquement dans le bon chariot ou remorque. Quand les chariots sont pleins, on les déplace sur le quai Départ afin qu'ils soient chargés dans les bonnes remorques pour partir. Il existe également un service Réfection où on refait les emballages qui sont endommagés. Au cours d'une journée, on alterne les tâches toutes les 2h environ.

Mon rôle, c'est que le colis soit livré en temps et en heure et en bon état pour le client ! Quand je vois la mention « fragile » sur un colis, j'y fais attention.

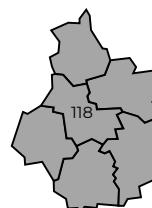
Il faut avant tout aimer le travail en équipe car on est le maillon d'une chaîne, avoir une bonne communication (une erreur peut arriver comme un chariot mal étiqueté), être réactif pour limiter l'impact sur la qualité et les délais de livraison. Etre rigoureux et anticiper permet par exemple d'isoler un colis mal emballé qui peut être dangereux. Ça reste un métier physique, on est vigilant en matière de prévention et de postures. »

Irène est une ambassadrice de ce métier et peut être contactée par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Diversité des tâches
- Travail en équipe / entraide
- Cycle de travail : 1 journée de repos / semaine selon le planning et 1 samedi sur 3,
- Horaires fixes
- Travail en équipe fixe (matin / après-midi ou nuit)
- Travail en intérieur
- Restauration et parking sur place

AGENT DE PRODUCTION

Classe 1 à 2 – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme industrielle courrier

Profil



Vous appréciez le travail en équipe. Vous souhaitez être un maillon essentiel à la gestion et au traitement des flux.

Compétences recherchées



- Orientation client
- Rigueur
- Travail en équipe
- Connaissance règles d'hygiène et de sécurité
- Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Missions



L'agent de production, en Plateforme Industrielle Courrier (PIC), réalise une activité principale de manutention. Il est en charge de plusieurs missions :

- Gérer les flux et animer un ou plusieurs chantiers, mécanisés ou non mécanisés.
- Organiser et piloter son activité avec efficacité
- Participer à l'amélioration de la qualité dans le cadre de ses activités.
- Participer à la préparation (matériel, environnement) et au rangement du chantier.
- Assurer le contrôle nécessaire à son activité.

Consulter la fiche de poste : [MAP-Agent de production I.2](#)

Témoignage



Nathalie, agent de production à la PIC de Sorigny :

« J'ai exercé le métier d'esthéticienne pendant 25 ans puis j'ai réalisé une mobilité géographique et j'ai intégré la PIC en 2017.

J'ai suivi une formation importante, principalement sur la manutention : gestes et posture. Il est important d'être attentif aux consignes de sécurité et de faire preuve de rigueur.

Ce métier est accessible à tous, dès l'instant où on est en bonne forme physique car il y a beaucoup de manutention. Il s'agit d'emmener les caisses de courrier, en structure, vers la bonne machine afin qu'il soit trié, pour les grands formats. Ensuite, en sortie de machine, je mets le courrier en caisse, puis sur structure que j'emmène au camion pour chargement. Une saisie des informations du courrier en partance est réalisée afin de permettre son suivi. Sur la journée, j'exerce 3 à 4 activités différentes de façon à varier mon quotidien.

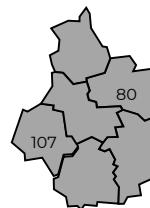
J'apprécie l'esprit d'équipe, l'ambiance, l'entraide des collaborateurs de la PIC. Et j'aime me savoir utile : mon travail permet aux facteurs de réaliser la distribution du courrier de façon optimale. »

Nathalie est une des ambassadrices de ce métier, qui peut être contactée par l'intermédiaire de l'EMRG.

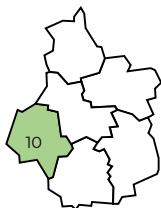
Repères



Effectif occupant la fonction : 187



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Travail d'équipe dans un très grand espace
- Travail en intérieur
- Restauration sur place avec terrasse
- Site dans un espace arboré
- Parking à disposition
- Formateur et préventeur sur site

PILOTE DE PRODUCTION TRAITEMENT

Classe 2 – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme industrielle courrier

Profil



Vous êtes rigoureux et organisé. Vous êtes polyvalent et savez mobiliser et coordonner une équipe. Vous êtes capable de porter des charges et de travailler debout.

Compétences recherchées



- Adaptabilité & réactivité
- Rigueur
- Relationnel
- Capacité organisationnelle
- Capacité d'analyse
- Source de proposition

Missions



Le Pilote de production, appui opérationnel du responsable d'équipe, assure le traitement et la gestion des flux. Ses missions :

- Garantir le respect des délais impartis
- Gérer et animer l'ensemble des chantiers de son périmètre
- Assurer le respect des standards et des process
- Garantir la qualité de service
- Prendre en charge l'accompagnement et la montée en compétence des nouveaux arrivants
- Réaliser des opérations de maintenance des machines
- Contribuer à la prévention des accidents

Consulter la fiche de poste : [M@RH Pilote de production traitement -15081](#)

Témoignage



Déborah, Pilote de production à la Plateforme Industriel Courrier (PIC) de Sorigny :

« Je suis passée de la distribution à la préparation du courrier, en PIC, il y a 5 ans. J'ai alors suivi des formations successives sur les différentes machines. Actuellement, je suis pilote de production en début de cheminement (6h-13h). Le courrier arrive en caisse et mon rôle est de l'injecter dans une 1ère machine de tri, après un contrôle rigoureux. En effet, je détecte, très rapidement, les plis qui ne pourront pas passer (épaisseur, sens de la lettre, adresse non lisible, etc.). Cela implique d'être très réactive mais aussi de faire preuve de discernement, de capacité d'analyse et d'adaptabilité. En effet, en fonction des plis, j'ajuste, à partir du poste de pilotage, les paramètres de la machine. Je veille à sa propreté et à son bon fonctionnement. D'ailleurs, je suis en charge de son 1er niveau de maintenance. Je réalise aussi le tri manuel des objets encombrants et le flashage des objets suivis.

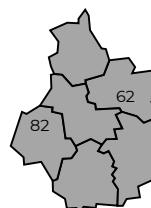
J'aime beaucoup mon métier car il faut savoir prioriser et être toujours en alerte. Je suis très engagée et à la recherche de la performance. J'adore piloter les agents, je suis très à l'aise dans la répétition. Et j'aime beaucoup le triple engagement : l'intérêt du client expéditeur, du facteur et du client destinataire, à travers l'optimisation du tri. »

Déborah est une des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

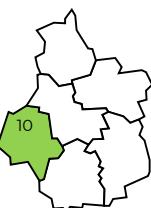
Repères



Effectif occupant la fonction : 144



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Travail d'équipe dans un très grand espace
- Formateur et préventeur sur place
- Restauration sur place avec terrasse
- Site dans un espace arboré
- Vacances fixe (pas de débordement sur les horaires)

TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT (S3C)

Classe 2 – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme industrielle courrier

Profil



Vous aimez travailler en équipe et vous avez le goût du contact client. Rigoureux, vous maîtrisez les outils informatiques.

Compétences recherchées



- Orientation client
- Orientation résultats
- Rigueur
- Analyse et discernement
- Adaptabilité
- Esprit d'équipe

Missions



Le Technicien S3C :

- réceptionne et contrôle les dépôts clients
- restitue l'information contractuelle au client
- prend en charge les dépôts et documents contractuels,
- vérifie les engagements contractuels et formalise les contrôles des dépôts constatés/ déclarés
- contrôle la qualification du produit et des conditions d'accès
- informe son responsable en cas d'anomalie constatée lors du contrôle et effectue le redressement éventuel
- évalue les besoins en conteneurisation des clients en fonction du trafic déposé en relation avec le gestionnaire de conteneurisation
- approvisionne la conteneurisation en fonction du trafic déposé
- assure le dégagement des dépôts après contrôle vers le chantier et le traitement dans le respect des horaires prévus

Consulter la fiche de poste : [MAP-technicien-conseil-controle-client-](#)

Témoignage



Christophe, responsable d'équipe à la Plateforme Industrielle Courrier (PIC) de Sornigny, manage les techniciens Conseil Contrôle Client (S3C) de son site :

« Le technicien Conseil Contrôle Client (S3C) prend en charge et contrôle les dépôts courrier sur une large gamme de produits (pesée, adresse correcte et conforme à la déclaration client, etc...). Puis, il réalise la saisie informatique de la pré-facturation.

A la PIC de Sornigny, il existe 2 profils de technicien S3C :
 - Celui en charge du courrier industriel : il n'a pas de contact client. Il est en contact avec le prestataire qui gère le courrier pour le client (impression, mise sous pli...).
 - Celui en charge du courrier d'affaire : il est en contact téléphonique direct avec le client.

L'activité est variée. Il y a aussi du contrôle, à distance, de machines à affranchir. Le métier est en partie physique car il est nécessaire de pousser des structures pesant de 100 à 150 kg. Ce poste nécessite d'être capable d'analyser les situations et leur impact, d'adapter ses actions en fonction du contexte afin de prendre la bonne décision. Par exemple, le technicien S3C peut être amené à décider de ne pas retourner un dépôt non conforme car cela impactera financièrement le client.

Christophe est un des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 39



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Travail d'équipe dans un très grand espace
- Travail en intérieur
- Restauration sur place avec terrasse
- Site dans un espace arboré
- Parking à disposition
- Semaine de 5 jours

FACTEUR GUICHETIER

Classe II – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme Courrier (et Bureau de poste)

Profil



Soucieux de la satisfaction du client vous véhiculez une image positive du groupe La Poste en respectant les attitudes de service et les standards au poste. Rigoureux et responsable, vous assurez le développement de votre bureau.

Compétences recherchées



Orientation client
Orientation résultats
Autonomie
Adaptabilité
Travail en équipe
Maîtrise des outils bureautiques et digitaux
Connaissance des produits postaux

Missions



Le facteur guichetier est à la fois acteur du Courrier et du Réseau. En tant que facteur, il participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets, assure la distribution et la réalisation des services.

En tant que guichetier, il prend en charge les clients en bureau de poste : établit la relation, identifie le service attendu, propose une solution adaptée, accompagne le client dans son achat ou service, conclut par une information sur des nouveaux services et produits. Il effectue les opérations de gestion du guichet, réalise les opérations courantes bancaires en appliquant les procédures de contrôle pour toute opération financière dans le respect des règles déontologiques et de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Il réalise un contrôle de premier niveau.

Consulter la fiche de poste :
<https://www.marr.legroupealaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/395220>

Témoignage



Emeline, facteur guichetier dans le Loiret :

« A mon arrivée, j'ai accédé rapidement au parcours de formation de chargé de clientèle. Grâce à l'immersion, j'ai été capable de tenir un bureau toute seule. Et je suis bien entourée au Réseau, si j'ai une question sur le déroulé d'une opération spécifique, j'ai toujours quelqu'un pour m'aider à distance. Pour faire ce métier, il faut être autonome avant tout, avoir aussi une bonne connaissance informatique.

J'aime le mixe entre la distribution du courrier et le guichet en bureau de poste, être sur les 2 fronts ! Le métier de facteur m'a toujours plu et d'un autre côté, j'aime faire de la vente au bureau, tomber juste sur le besoin du client. Laisser une bonne image aux clients, c'est important pour moi.

Etre facteur guichetier ajoute quelque chose en plus dans la relation avec les clients : quand ils viennent en bureau, ça m'arrive de savoir déjà pourquoi ils viennent parce qu'on en a parlé pendant ma tournée. Les deux facettes du métier se complètent ! Depuis que je suis facteur guichetier, je suis plus sûre de moi : si un client me demande comment avoir des enveloppes T, je peux le renseigner, avant je n'aurais pas su. Grâce à ce métier, j'ai développé mes connaissances. »

Emeline est une des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 95



Départements recruteurs en 2022



Le + à savoir



- Variété des missions
- Autonomie
- Horaires de journée
- Possibilité d'évolution vers le métier de chargé de clientèle au Réseau

RESPONSABLE EXPLOITATION ET SERVICE CLIENT

Classe III / Groupe A – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme Courrier

Profil



Dans un contexte de transformation, vous supervisez les équipes back et front office pour une réalisation des prestations de l'ensemble des offres Services-Courrier-Colis conformément à la promesse client. Vous êtes le relais privilégié avec les équipes opérationnelles.

Compétences recherchées



Orientation client
Orientation résultats
Autonomie
Adaptabilité
Travail en équipe
Maîtrise des outils bureautiques et digitaux
Connaissance des produits postaux

Missions



Le responsable exploitation et service client (RESC) assure une responsabilité opérationnelle sur les processus d'arrivée et de départ au sein de l'établissement courrier. Il organise et pilote son activité et participe à l'amélioration de la qualité tout en veillant au respect des règles en matière d'environnement et de santé et sécurité au travail.

Il mobilise les équipes sur le développement des services et l'atteinte des résultats et veille à la bonne réalisation du service au client.

Il anime les responsables d'équipe et les responsables opérationnels et met en œuvre les standards de d'excellence.

Consulter la fiche de poste : <https://www.rh.laposte.fr/fiche-fonction/responsable-de-l-exploitation-et-de-service-aux-clients-iva-hf>

Témoignage

Photo

Johan, RESC en Indre et Loire :

« Après un début de carrière au traitement du courrier, j'ai souhaité connaître le premier et le dernier kilomètre du process courrier. En tant que RESC, je suis un véritable chef d'orchestre ! Mon objectif, c'est la satisfaction du client. Mon quotidien : planifier, ordonner, gérer les aléas et imprévus, gérer les absences avec mon encadrant, réajuster les plannings.... Je travaille en transversalité avec le Responsable Organisation et Environnement du travail pour bâtir de belles organisations, avec le Responsable de l'Action Commerciale dans le pilotage du chiffres d'affaires de mon périmètre ainsi qu'avec le RRH sur les sujets relatifs à la force de travail et à la sécurité des biens et des personnes.

C'est important d'être au contact des équipes en production pour comprendre leur problématique et trouver des solutions : un facteur qui a un problème avec son Facteo par exemple. Dans ce métier, être présent et à l'écoute permet de désamorcer les potentiels conflits, ressentir ce qui se passe sur le terrain pour être plus réactif.

Adaptabilité, écoute polyvalence et capacité à travailler en équipe sont les qualités nécessaires pour ce métier ! C'est une belle aventure humaine de faire collaborer des personnes à un résultat collectif ! »

Johan est un des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 95



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Variété des missions
- Autonomie
- Membre du CODIR
- Possibilité d'évolution vers le métier de Directeur d'Etablissement Courrier

RESPONSABLE ORGANISATION ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Groupe A – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme Courrier

Profil



Dans un contexte de transformation, le ROET définit et optimise l'organisation de l'établissement en garantissant l'amélioration des coûts, des délais, et de la qualité afin de respecter les engagements clients et la performance attendue.

Compétences recherchées



Orientation client
Culture du changement et de l'innovation
Coopération, ouverture
Orientation résultats

Missions



Le responsable organisation et environnement de travail (ROET) garantit au sein de l'établissement le déploiement des organisations cibles, des process, des équipements, matériels et moyens de locomotion afin de garantir le bon déroulement de la production.

Il est garant de la qualité des données SI et des référentiels d'organisation et d'un environnement de travail de qualité en supervisant la gestion technique, l'entretien des bâtiments et la relation avec les entreprises externes pour assurer le suivi et la réalisation des prestations.

Il travaille en collaboration avec les experts métiers en DEX et assure un appui technique auprès de son Directeur d'établissement pour définir et optimiser les organisations en cohérence avec les orientations stratégiques.

Il manage une équipe composée d'un organisateur et d'un technicien DATA ainsi que d'un responsable environnement du travail et garantit leur professionnalisation.

Consulter la fiche de poste : [MAP, Mon Avenir Professionnel - RESPONSABLE ORGANISATION ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL IV.A \(H/F\) \(laposte.fr\)](http://MAP, Mon Avenir Professionnel - RESPONSABLE ORGANISATION ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL IV.A (H/F) (laposte.fr))

Témoignage



Jean-Christophe, ROET dans le Loir et Cher :

« Entré à La Poste comme facteur en 2007, je suis devenu facteur d'équipe, facteur qualité. Et après avoir rejoint la Task force organisation, je suis devenu responsable organisation avant d'évoluer vers le poste de ROET en 2018.

Je suis chargé de mettre en place des organisations qui fonctionnent tout en garantissant la sécurité des agents et des locaux. Mon activité est rythmée par le pilotage des projets : fiabilisation des SI, diagnostics, scénarios, découpage des tournées et mise en place. C'est important pour moi d'associer les agents à chaque étape car le projet doit embarquer tout le monde ! Je suis secondé pour cela par un technicien DATA afin de m'assurer d'un système d'informations performant. De même, le responsable environnement du travail m'assiste dans les missions techniques : gestion des badges d'accès, pannes matérielles... Chaque jour, on réalise des tours terrain et on partage avec la production les améliorations possibles pour le quotidien des agents.

Au début, j'aimais surtout l'aspect technique de mon métier, analyser les données. Aujourd'hui, ce qui me plaît le plus, c'est le pilotage de projet et manager mon équipe, les échanges avec les agents. J'aime gérer les imprévus, mon quotidien est très diversifié ! Ecoute, rigueur, analyse et anticipation sont requises pour le poste !

Jean-Christophe est un des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

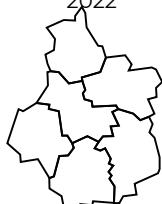
Repères



Effectif occupant la fonction : 95



Départements recruteurs à définir pour 2022



Le + à savoir



- Variété des missions
- Autonomie
- Membre du CODIR
- Possibilité d'évolution vers le métier de Directeur d'Etablissement Courrier

MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

RESPONSABLE DE POLE AGENCE BANCAIRE A DISTANCE

Groupe A ouvert aux 3.3 – La Banque postale : La Banque postale chez soi (LBCPS)

Profil



Animé d'un esprit de service, vous avez à cœur de placer l'intérêt du client avant tout. Axé(e) sur la performance commerciale, vous souhaitez développer la professionnalisation de vos collaborateurs.

Compétences recherchées



- Compétences managériales et leadership,
- Orientation client et résultats
- Maîtrise des outils informatiques/digitaux (bureautique et applicatifs spécifiques)

Missions



Dans le cadre de la relation client multicanal et de la stratégie de La Banque Postale, le Responsable de pôle agence bancaire à distance est responsable :

- du management direct d'une équipe de 7 à 8 conseillers bancaires à distance
- de leur professionnalisation et montée en compétences
- du développement du chiffre d'affaires et du pilotage de l'animation commerciale
- de l'amélioration de la qualité de la prise en charge de la clientèle
- de la gestion et de l'optimisation des ressources mises à disposition pour garantir le fonctionnement de l'équipe et l'atteinte des objectifs fixés.

Consulter la fiche de poste : <https://www.rh.laposte.fr/fiche-fonction/responsable-de-pole-agence-bancaire-distance-iii3-hf>

Témoignage



Laetitia, Responsable de pôle à Orléans

« J'ai commencé ma carrière à La Poste comme guichetière, puis j'ai évolué vers les métiers de conseiller financier, conseiller clientèle, conseiller spécialisé en patrimoine, puis responsable de pôle en 2018.

Dans ce métier, il y a une partie de contrôle importante, une partie pilotage (commercial et qualité) et une partie coaching pour faire monter en compétence l'équipe, c'est d'ailleurs ce que je préfère.

Je réalise des entretiens hebdomadaires avec chaque conseiller pour faire le point sur leur activité, leurs attendus commerciaux et la qualité de leurs dossiers. Dans le cadre de mon métier, je prépare et j'anime des réunions d'équipe et des briefs hebdomadaires...

D'après moi, les qualités requises pour ce poste sont l'agilité car on est très sollicité, la bienveillance, l'organisation. La connaissance des produits et des outils est un plus pour aider l'équipe.

Ce qui me plaît dans ce métier, c'est l'autonomie qui est une marque de confiance. J'adore développer les compétences : ce qui est important pour moi, c'est la progression de mon équipe. J'aime aussi l'esprit d'équipe, on est plusieurs responsables de pôle, donc on n'est pas seul !

Ce que j'aime à LBCPS, c'est que c'est une petite entité, une sorte de laboratoire où on peut tester des choses avant de démultiplier. »

Laetitia est une des ambassadeurs de ce métier, elle peut être contactée par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 5



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Télétravail possible
- Restaurant + cafeteria sur place
- Parking à disposition des collaborateurs
- Accessibilité du site directe via ligne TRAM et bus

CHEF D'ÉQUIPE

Classe 3 – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme colis

Profil



Fort d'une expérience dans le management d'équipe, vous savez faire preuve d'une bonne capacité d'adaptation. Vous aimez le travail en équipe.

Compétences recherchées



- Culture du changement et de l'innovation
- Orientation client et résultats
- Coopération et ouverture
- Connaissance des règles de sécurité
- Management du système d'excellence

Missions



Le chef d'équipe organise et pilote une activité au service des clients et met en œuvre les postures de l'excellence et l'ensemble des routines managériales. Ses principales missions :

- garantir le traitement optimal des produits, la bonne gestion des stocks et la qualité des flux sortants.
- assurer la planification et la coordination des activités en fonction de la charge de travail et des priorités de traitement.
- réaliser au quotidien les standards managériaux : brief quotidien, résolution de problèmes, tour terrain, pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus et aux standards au poste.
- impulser une démarche d'amélioration continue.
- veiller au développement de l'autonomie et des compétences de son équipe.
- être le garant de la Santé Sécurité au travail de son équipe.

Consulter les fiches de poste : <https://www.rh.laposte.fr/fiche-fonction/chef-dequipe-iii2-hf>

Témoignage



Nathalie, chef d'équipe à la PFC de Mer :

« J'ai commencé ma carrière chez Mediapost à la publicité, puis j'ai travaillé en centre de tri comme pilote machine avant de rejoindre la PFC en 2006 comme agent de secteur. J'ai évolué vers le poste de chef d'équipe et j'ai bénéficié de 3 semaines de formation sur le RH, les entretiens, la technique et la posture...

Je suis le rouage de la plateforme, en charge de chantiers : je dois positionner les agents où il faut et vérifier en termes de prévention que les procédures soient bien respectées pour garantir la sécurité.

Quand j'arrive, je fais le point avec le responsable opérationnel et prépare le brief qui démarre la journée : je donne la direction de la journée, les chiffres à faire, les rappels sécurité, des infos diverses (sociales, promotion, transport...). Je réalise des tours terrain pour voir si tout se passe bien. Je gère les congés et absences des agents, les entretiens d'appréciation, les inscriptions en formation...

Pour faire ce métier, il faut être calme et posé, savoir s'adapter aux différentes situations et aux consignes qui peuvent changer. Il faut savoir ce que les agents font pour les accompagner au mieux, bien s'imprégner du monde du colis.

J'aime le contact humain, l'accompagnement des agents vers des projets professionnels, les faire progresser. C'est varié tous les jours ! »

Nathalie est une ambassadrice de ce métier, elle peut être contactée par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Parcours de formation à la prise de poste
- Restauration et parking sur place
- Primes bonus et prime challenge de fin d'année
- Travail en équipe fixe (matin / après-midi ou nuit)
- Planning de travail régulier
- Travail en intérieur
- Travail en équipe / entraide

RESPONSABLE D'EXPLOITATION (RE)

Classe III – Branche Grand Public et Numérique : Bureau de poste

Profil



Doté de préférence d'une expérience en management, vous savez donner du sens à votre activité. Organisé, rigoureux et méthodique, vous faites preuve d'initiative et d'anticipation et savez gérer vos priorités. Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques.

Compétences recherchées



- Adaptabilité
- Orientation client
- Orientation résultats
- Sens de l'organisation
- Précision et rigueur
- Transfert de compétences
- Pilotage et reporting
- Recherche de solutions
- Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Missions



Vous êtes le garant, au quotidien, de la continuité et de l'efficacité de l'exploitation sur votre secteur. Vous intervenez sur les activités de back office, au bénéfice de la qualité de l'expérience client, du développement commercial et de la qualité de vie de l'équipe. Membre du Comité de Direction du Secteur, vos missions sont les suivantes :

- Planifier et organiser les présences et absences au bénéfice de l'expérience client, du développement commercial et de la qualité de vie au travail
- Assurer l'interface avec les services supports et prestataires externes (logistique)
- Assurer la gestion administrative RH au quotidien, en lien avec les RH en DR et en DAST
- Assurer le pilotage et le suivi des activités de production
- Assurer la maîtrise des risques et la conformité sur les domaines délégués par le Directeur de secteur
- Assurer l'animation et la montée en compétences de l'équipe de votre secteur sur vos domaines d'activité

Consulter la fiche de poste : <https://www.marh.legroupelaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/398482>

Témoignage



Christian, Responsable d'exploitation dans le Loir-et-Cher :

« En tant que RE, je suis une des pièces maîtresses du secteur, je suis là pour faire tourner les bureaux, aider le secteur à travailler. C'est important de former une bonne équipe avec le Directeur de secteur et le Responsable de l'Espace commercial. Mon travail tourne notamment autour des outils Pivot pour le suivi des indicateurs et Pop pour la gestion des plannings. Je me déplace dans les bureaux du secteur mais aussi dans les points de contact en partenariat avec La Poste qui représentent 10% du chiffre d'affaires global. Construire avec eux une relation dans la durée est capital pour le développement commercial. J'ai un rôle de soutien pour m'assurer que tout va bien, j'apporte des informations, je fais le lien.

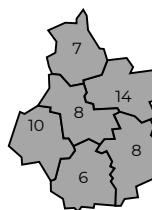
C'est un métier vivant, diversifié, passionnant, qui demande d'être réactif. C'est important d'être bien organisé pour mener toutes ces missions et être efficace. J'ai mis 2 ans à maîtriser le poste, face à toutes les tâches quotidiennes et aux imprévus à gérer. Pour quelqu'un qui ne vient pas du Réseau, c'est possible, les connaissances s'apprennent. Dans le métier de RE, on est aidé, notamment par le Guichet Unique qui apporte son expertise sur des questions précises, aussi par la communauté des Responsables d'exploitation. »

Christian est un des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 53



Départements recruteurs via vivier



Le + à savoir



- Membre du Codir Domaines d'activité diversifiés
- Déplacements fréquents sur les différents points de contact du secteur
- Possibilité d'évolution vers d'autres métiers du Réseau

RESPONSABLE DE L'ESPACE COMMERCIAL (REC)

Classe III – Branche Grand Public et Numérique : Bureau de poste

Profil



Doté d'une expérience en management, vous savez donner du sens à votre activité. Organisé, rigoureux et méthodique, vous faites preuve d'initiative et d'anticipation et savez gérer vos priorités. Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques.

Compétences recherchées



- Compétences managériales
- Orientation client
- Orientation résultats
- Organisation et planification
- Animation de l'espace de vente
- Connaissance produits et services
- Prospection
- Transfert de compétences
- Pilotage et reporting

Missions



Vous êtes le garant du développement commercial du Réseau multi branches (courrier, colis, La Poste Mobile et bancaire) et de l'excellence de l'expérience client dans l'espace de vente. Membre du Comité de Direction du Secteur, vos missions sont les suivantes :

- Développer la clientèle sur l'ensemble des activités multi branches en fonction de la typologie de votre zone de chalandise
- Garantir l'attractivité de l'ensemble des points de contact du secteur et assurer l'animation des partenaires
- Assurer le management et la montée en compétence de l'ensemble des chargés de clientèle
- Piloter l'amélioration de l'expérience client, dans un environnement omni canal
- Garantir la performance de l'exploitation, seul ou en lien avec le Responsable exploitation
- Assurer la maîtrise des risques et de la conformité, dans les domaines délégués par le Directeur de secteur

Consulter la fiche de poste : <https://www.marh.legroupeaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/398480>

Témoignage



Jamila, Responsable de l'espace commercial dans le Loiret :

« J'ai intégré La Poste en 1998 et occupé les fonctions d'agent d'accueil, chargé de clientèle et conseiller bancaire avant de devenir Responsable de l'espace commercial (REC). Avoir été chargé de clientèle référente m'a aidé à développer les compétences nécessaires pour devenir manager.

Etre REC, c'est animer, fédérer et être capitaine d'une équipe ! Avant tout, il faut être impliqué avec les chargés de clientèle au quotidien dans l'espace commercial. Etre accessible pour les équipes et les clients permet de leur faire passer les messages et leur apporter de l'aide plus facilement.

Avoir un bon esprit d'équipe est important, avoir de la bienveillance aussi vis-à-vis de l'équipe et des clients et le goût du challenge pour atteindre les résultats.

Ce qui me plaît le plus dans ce métier, c'est le relationnel et la transmission des bonnes pratiques et du savoir pour faire progresser l'équipe. J'ai besoin d'apporter aux autres. C'est un métier où chaque jour est différent ! Je ne m'ennuie pas et je me sens utile pour satisfaire les clients et accompagner mes collaborateurs !

C'est une richesse personnelle d'exercer ce métier, j'ai pris confiance en moi et j'en apprends tous les jours. »

Jamila est une ambassadrice de ce métier, qui peut être contactée par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 61



Départements recruteurs via vivier



Le + à savoir



- Membre du Codir
- Selon les territoires, possibilité de postes couplés REC/RE
- Déplacements fréquents sur les différents sites du secteur
- Possibilité d'évolution vers d'autres métiers du Réseau

DIRECTEUR DE SECTEUR (DS)

Groupe A – Branche Grand Public et Numérique : Bureau de poste

Profil



Vous faites preuve d'esprit de conquête, pour développer la performance commerciale et d'esprit d'équipe pour mobiliser vos collaborateurs vers des enjeux forts et accompagner les changements. Vous avez une expérience sur une fonction bancaire, front office ou animation commerciale et savez appréhender et gérer les risques.

Compétences recherchées



- Orientation résultat
- Orientation client
- Pilotage d'équipe
- Qualités pédagogiques
- Sens de l'écoute pour développer les compétences et parcours de carrières des collaborateurs

Missions



Le Directeur de Secteur contribue à l'excellence de la prise en charge des clients en fédérant les collaborateurs de son secteur au service de la conquête. Ses missions :

- Garantir la performance globale du secteur multi points de contacts sur les marchés de la Banque Postale, du Courier/Colis et de la Poste Mobile.
- Impulser une dynamique commerciale collective afin de garantir la performance globale de l'établissement commercial et d'accroître le Produit Net Bancaire
- Développer et fidéliser la clientèle du secteur, tout en veillant à la maîtrise des risques
- Garantir l'excellence de l'expérience client et améliorer la relation digitale auprès d'eux
- Assurer le management des conseillers bancaires et des adjoints, piloter l'animation et créer les conditions de l'engagement de l'équipe
- Accompagner l'ensemble de l'équipe et favoriser les évolutions professionnelles de tous les collaborateurs

Consulter la fiche de poste :

<https://www.marh.legroupealaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/411753>

Témoignage



Céline, Directrice de secteur dans le Loir-et-Cher :

« Etre directeur de secteur, c'est d'abord piloter son équipe (conseillers et membres du codir). Le matin, je fais le point avec les conseillers bancaires sur leurs rendez-vous pour préparer la stratégie face au client. Quand je les accompagne en rendez-vous, on réalise ensemble un débrief. Chaque semaine, j'anime une réunion d'expertise pour aborder avec eux les actualités et résultats. J'y fais intervenir des personnes extérieures pour faciliter les synergies et la montée en compétence des conseillers (BPE, RCPro, chargé de développement assurances...). J'apporte une vraie plus-value en les faisant monter en compétences, j'aime les aider à se développer. Ça me permet de satisfaire la clientèle à travers mon équipe. Je planifie un Codir tous les 15 jours avec le REC, RE et Responsable clientèle particuliers (RCPart) pour aborder les points RH, les absences, la conformité, les résultats commerciaux, l'anticipation des semaines commerciales à venir, les formations, les travaux, la conduite du changement... Dans ma feuille de route, j'ai des objectifs commerciaux à atteindre, j'aime ce côté challenger. Je dois aussi veiller à la conformité et à l'expérience client à travers le taux de décroché et les retours des enquêtes auprès des clients, au volet RH aussi en matière d'absences et de planification des congés et à la planification de l'activité. J'aime la diversité dans ce métier, il y a toujours des imprévus à gérer donc pas de routine ! »

Céline est un des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 67



Départements recruteurs via vivier



Le + à savoir



- Parcours de formation DS
- Rémunération croissante selon le niveau d'enjeu du secteur
- Possibilité d'évolution vers Directeur de secteur à très forts enjeux, puis d'accéder à des postes de Directeur de territoire ou fonctionnels en Direction régionale.
- Voiture de service.

SUPPORT

TECHNICIEN DE MAINTENANCE SPÉCIALISÉ INFRASTRUCTURES

Classe 2.3 (ouvert du 1.2 au 2.2 via itinéraire balisé) – Branche Services-Courrier-Colis : Direction technique

Profil



Vous avez une appétence particulière pour les équipements informatiques, téléphoniques, outils numériques et les nouvelles technologies.

Compétences recherchées



- Rigoureux, organisé et une bonne capacité d'adaptation.
- Disponible, curieux et à l'écoute des utilisateurs pour trouver l'origine d'un problème ou bien comprendre précisément leur besoin.
- Pédagogue

Missions



Le technicien 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.

Il garantit l'assistance aux utilisateurs, techniciens, maitrises d'ouvrage du Courrier et à des clients externes.

Il 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, maitrises 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 compétant
- Participe aux réunions et groupes de travail

Consulter la fiche de poste : <https://www.rh.laposte.fr/fiche-fonction/technicien-de-maintenance-ii3-hf>

Témoignage



Thibaud, technicien expert

« Le technicien de maintenance infrastructures travaille dans le domaine industriel à petite échelle sur les plateformes multiflux : maintenance et gestion des pannes sur les encamionneurs (tapis roulants pour les colis). La plus grande partie du métier, c'est le domaine infrastructure, c'est-à-dire tout ce qui concerne la maintenance et le déploiement informatique (postes informatiques, imprimantes, flasheurs, TPE...), des réseaux PST et de la téléphonie.

Il y a des projets à mener régulièrement, locaux et nationaux : le client interne fait une demande au centre de service qui transmet la demande d'intervention. Selon ses compétences et son expertise, un technicien est identifié pour intervenir. Il essaie de dépanner à distance dans un premier temps si c'est possible, sinon il se déplace sur site.

Dans ce métier, il y a beaucoup d'autonomie, d'entraide avec les collègues. En fonction des interventions à réaliser, qu'il peut consulter sur son téléphone professionnel, le technicien peut partir directement en intervention, sans passer par la plateforme industrielle courrier (PIC). Ce sont des horaires de journée et il faut prévoir une astreinte uniquement sur les encamionneurs (1 samedi sur 3 pendant la Peak period seulement). »

Thibaud est un des ambassadeurs de ce métier, il peut être contacté par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 11



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Parcours pour développer les connaissances techniques
- Evolution possible au sein de la Direction technique vers des postes d'experts, ou dans la logistique)
- Possibilité de promotion sur des niveaux 2.3/3.1/3.2 pour technicien expert

TECHNICIEN SI

Classe II (ouvert dès la classe I via itinéraire) – La Poste Groupe : Direction du support et de la maintenance (DSEM)

Profil



Rigoureux, organisé et méthodique, vous avez le goût des environnements techniques. Vous démontrez un fort esprit d'équipe et savez-vous montrer disponible. Attentif et pédagogue, vous savez-vous adapter à des interlocuteurs différents.

Compétences recherchées



Orientation client
Orientation résultats
Coopération et ouverture
Culture du changement et de l'innovation, Adaptabilité
Maîtrise de soi

Missions



- Garantit la qualité et la continuité de service des bureaux de Poste
- Installe les équipements informatiques, réseau, sûreté et automates
- Prend en charge la maintenance du matériel
- Assure le déploiement des nouvelles applications
- Accompagne l'utilisateur dans la prise en main des équipements
- Contribue à la gestion du parc de matériel
- Communique sur les incidents par le biais de reporting

Consulter la fiche de poste :

<https://www.marh.legroupelaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/396177>

Témoignage

Sébastien, technicien SI dans le Loiret:



« Ce qui me plaît, c'est chercher la solution pour remédier à une panne, les solutions ne sont pas toutes écrites. Il faut avoir l'esprit de recherche, être curieux pour trouver les solutions techniques. On est une équipe qui dialogue beaucoup, on dispose de beaucoup de documentation et d'un support technique. »

Dans ce métier, il n'y a pas de routine, les journées ne se ressemblent jamais, je ne sais pas d'avance sur quel type de panne je vais avoir à intervenir.

La journée commence par le brief à l'agence, ce qui permet de répartir le travail. Dans l'équipe, tous les techniciens sont polyvalents, on est tous à même d'intervenir sur l'ensemble des situations. Mais chacun a un domaine de prédilection et ma spécialité c'est l'informatique !

J'aime aussi le côté relationnel de mon métier et la possibilité d'intervenir sur du matériel peu courant comme les automates. Les clients n'imaginent pas ce qu'il y a à l'intérieur, c'est impressionnant à voir ! On est privilégié de pouvoir manipuler ces équipements. Les équipements et applicatifs évoluent constamment, c'est très intéressant. »

Sébastien est un ambassadeur de ce métier, il peut être contacté par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 31



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Déplacements fréquents avec voiture
- Autonomie d'organisation
- Port de charge
- Travail personnel d'acquisition des connaissances techniques important

GESTIONNAIRE D'APPLICATIONS

3.3 / Groupe A – La Poste Groupe : i-TEAM

Profil



Vous avez un goût pour la technique et trouvez stimulant de garantir aux développeurs et partenaires des outils fiables et performants.

Compétences recherchées



- Culture du changement et de l'innovation
- Orientation résultats
- Orientation client

Missions



Le Gestionnaire d'applications, au sein du CSMSI, met en œuvre les conditions d'utilisation d'une application informatique :

- il veille au respect des règles d'utilisation et des normes en vigueur sur l'application ou le système d'information (SI) dont il est responsable
- il administre les données de référence inhérentes à l'application dont il est responsable.

Il participe à la gestion et à l'évolution du système d'information du métier auquel il est rattaché en accord avec les orientations, les modes de fonctionnement et les processus définis au niveau du métier.

Consulter la fiche de poste : <https://www.rh.laposte.fr/fiche-fonction/gestionnaire-d-applications-iii3-hf>

Témoignage



Laetitia est gestionnaire d'applications au CSMSI :

« J'ai fait des études d'informatique, mais dans l'équipe, tous n'ont pas ce type de diplôme, on vient d'horizons différents : l'important est d'avoir des connaissances sur la technique dans le domaine informatique.

Je suis l'interface entre les maîtrises d'œuvre, autrement dits les développeurs d'application, et la production. Une demande d'application émane du métier à l'origine, qui adresse sa demande à la maîtrise d'œuvre. J'ai un rôle d'écoute et de conseils, sur les infrastructures, les délais pour la mise en œuvre, la faisabilité du développement d'une solution du point de vue de l'exploitabilité (suivre, sauvegarder, superviser...). L'enjeu pour moi est de m'assurer de prévoir un outil que l'on peut facilement exploiter.

Chaque journée est totalement différente, je gère les incidents qui peuvent intervenir sur les applications, et je les répare dans la journée. Je ne fait jamais la même chose et j'ai une autonomie d'organisation dans mon travail.

Dans ce métier, il est important de savoir communiquer, avoir une orientation client, être capable de dire non aussi et d'argumenter, être diplomate, savoir gérer son temps et être organisé pour gérer les urgences. »

Laetitia est une des ambassadeurs de ce métier, qui peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction



Départements recruteurs



Le + à savoir



- Evolution possible vers les métiers techniques du CSMSI : architecte, spécialiste bases de données, management
- ...

RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES

Groupe A – Branche Services-Courrier-Colis : Plateforme Courrier

Profil



Vous aimez les relations humaines et avez une expérience dans le domaine RH à travers vos précédentes fonctions (relations sociales, accompagnement collaborateur, prévention, formation...). Vous savez écouter et conseiller vos clients, managers ou postiers.

Compétences recherchées



Maitrise des outils bureautiques
Synthèse, analyse et discernement
Analyse du besoin client, adaptabilité
Conviction et influence, autonomie
Orientation résultat
Maitrise de soi et hauteur de vue

Missions



Rattaché au Directeur d'établissement, le responsable ressources humaines (RRH) est l'interlocuteur opérationnel RH de référence des collaborateurs et des managers. Il leur apporte conseil et accompagnement, et fournit des réponses adaptées en s'appuyant sur son réseau d'experts de la filière RH.

Il est force de proposition auprès des managers dans la résolution de problématiques RH individuelles et collectives ainsi que dans la conduite de leurs projets de transformation.

Il contribue à la santé, la sécurité et la qualité de vie du collectif et à l'amélioration de la qualité du dialogue social par ses actions au quotidien.

Consulter la fiche de poste :
<https://www.marh.legroupelaposte.fr/JobRepositories/JobCards/Print/412589>

Témoignage



Rachel, RRH dans le Cher :

« J'ai commencé ma carrière au guichet au Réseau, puis j'ai évolué vers un poste d'encadrante au Réseau, ce qui m'a permis ensuite de devenir RRH. C'est un métier très diversifié et ça me va bien parce que j'aime travailler dans l'urgence et apprendre de nouvelles choses. Mes missions : recruter, gérer les contrats de travail, la formation, la discipline, assurer le pilotage de l'absentéisme et de l'accidentologie, préparer les CHSCT, gérer les inaptitudes... Même si j'ai un cadre, j'ai une certaine liberté, notamment pour innover afin de réduire l'accidentologie. »

Pour ce métier, il faut savoir faire preuve d'écoute, de rigueur, d'empathie mais aussi de fermeté quand on fait de la discipline, de prise de recul et de disponibilité pour répondre aux sollicitations des managers ou des agents. En cas de difficulté, on peut compter sur le réseau des RRH. C'est un métier qui fait grandir, qui permet de comprendre les mécanismes de la production. Quand on est RRH, on doit s'intéresser à ce qui se passe en production, savoir comment est calculée une tournée par exemple quand on doit parler avec un facteur : dans le cadre d'une réorganisation, je réalise des entretiens d'écoute auprès des agents. Ce métier ouvre des portes. C'est un bon tremplin vers les métiers de la production ou en DEX. »

Rachel est une ambassadrice de ce métier, elle peut être contactée par l'intermédiaire de l'EMRG.

Repères



Effectif occupant la fonction : 16



Départements recruteurs



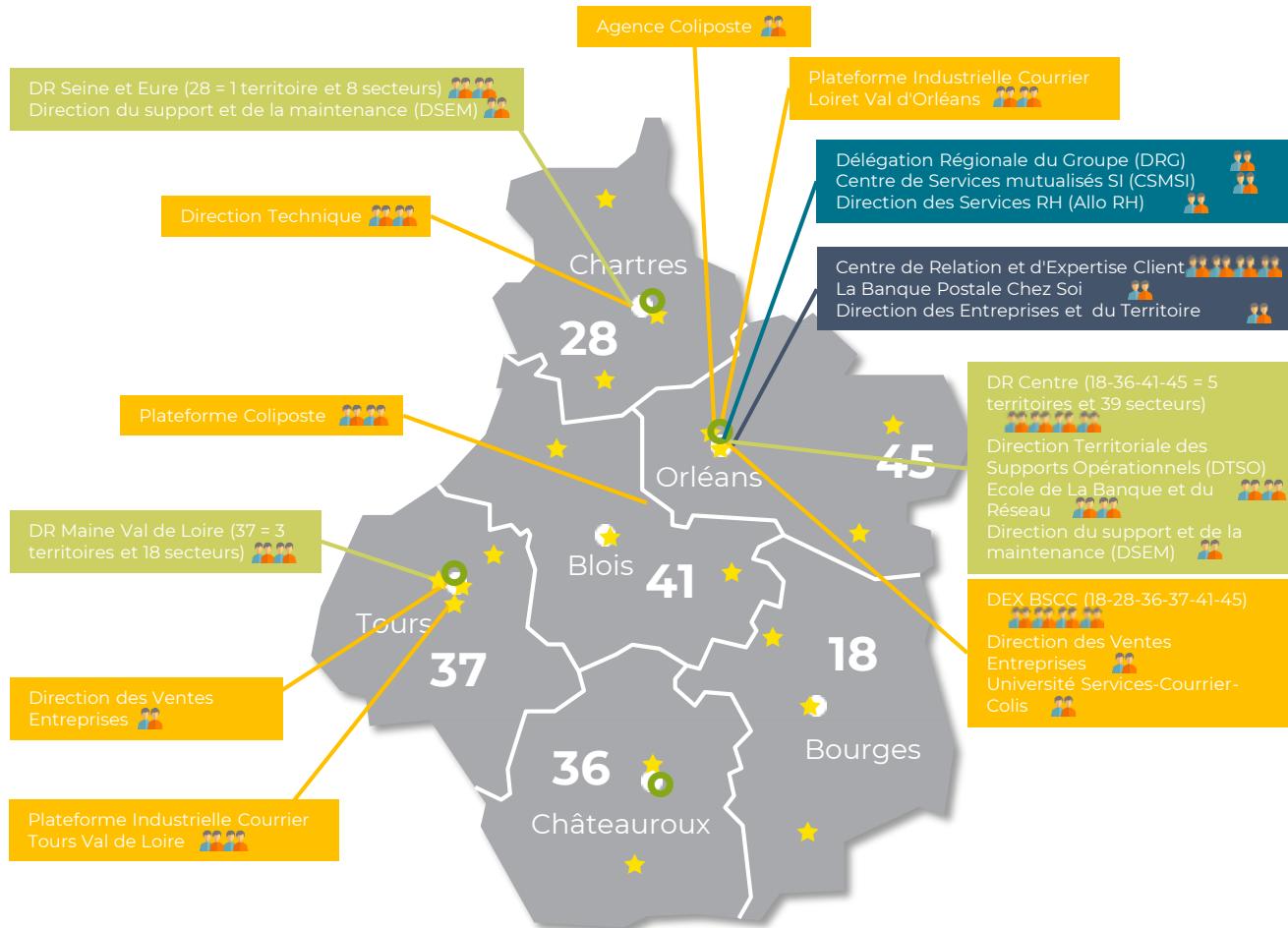
Le + à savoir



- Membre du Codir
- Déplacements sur les différents sites de son établissement Courrier
- Autonomie d'organisation
- Possibilité d'évolution vers d'autres métiers du Courrier et du domaine RH

BASSIN D'EMPLOIS CENTRE VAL DE LOIRE

La Poste Maison-mère : 6 793 collaborateurs (personnes physiques, force de travail permanente et hors dispositif de fin de carrière)



La Banque Postale
BSCC
Réseau
Groupe

	- de 50 collaborateurs
	51 à 300 collaborateurs
	301 à 800 collaborateurs
	+ de 800 collaborateurs

● ATM DSEM

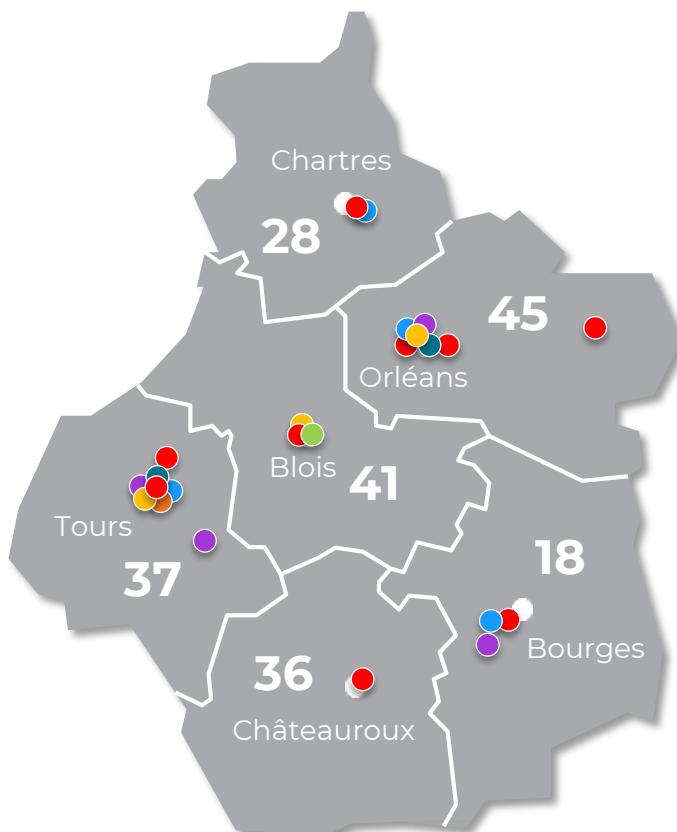
★ 19 établissements Courrier

Retour au
SOMMAIRE

Document à usage strictement interne

BASSIN D'EMPLOIS CENTRE VAL DE LOIRE

Les filiales



MEDIAPOST	
CHRONOPOST	
DDP	
POSTE IMMO	
DOCAPOSTE	
VIAPOST Transport & Industrie	
URBY	

Employee count ranges:

- de 50 collaborateurs
- 51 à 300 collaborateurs
- 301 à 800 collaborateurs
- + de 800 collaborateurs