

RESPONSABLE OPÉRATIONNEL H/F

Raison d'être

En site distant, la / le Responsable Opérationnel manage une équipe de 9 à 12 factrices/facteurs.

Elle / il mobilise ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue.

Elle / il est responsable de la performance globale du site et garantit le respect des objectifs de production, de service et de qualité de vie au travail.

Effectifs



500 à 1 000

Management



Oui

◆ Missions

Les activités du Responsable Opérationnel se répartissent de la façon suivante :

- ◆ 40% à 50% de management (organisation, planning, congés, appréciation, fiabilisation référentiel...)
- ◆ 50% à 60% d'appui production (remplacement des positions de travail de son équipe, tâches d'amélioration de la QS, relations clients et réalisation de services complexes). Il réalise également les activités de distribution et de service équivalentes à celles du Facteur de services Expert II-1

Management d'équipe

Elle / il applique les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe et définissent les postures attendues des managers. A ce titre, elle / il met en œuvre les pratiques clé permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat du projet :

- ◆ Assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel,
- ◆ Réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus
- ◆ Développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Elle / il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)
- ◆ Mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Elle / il développe l'entraide et la cohésion d'équipe.
- ◆ Assure la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus pas ses équipes.
- ◆ Par exception et sur les configurations très spécifiques, elle / il pourra intervenir sur 2 sites proches l'un de l'autre et dont le nombre d'agents encadrés ne devra pas dépasser 12 personnes. Assure la mise en place sur son périmètre des projets et décisions du CODIR

- ◆ Adapte les ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité, planifie les congés, programme le remplacement des absences..

Système Management de la Qualité

- ◆ Pérennise la relation commerciale, suit la réalisation des contrats. Il est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients. Elle / il entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (réseau, Mairie...)
- ◆ Réalise les contrôles qualité et veille au respect des bons gestes définis par le système SMQ
- ◆ Réalise et veille à la mise à jour et à la qualité des données des référentiels de son équipe
- ◆ Anime suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation ...)
- ◆ Pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO ..)
- ◆ Pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI Métiers

Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

- ◆ Dans le cadre du SMSST, elle / il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Elle / il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Elle / il veille au respect de l'environnement. Elle / il s'assure du respect des règles de SST et développe l'esprit de coopération favorisant la présence au travail.
- ◆ Développe les actions favorisant le présentisme. Elle / il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail.



LA POSTE



Niveau de Classification : III.1

Filière : Collecte, Service de Proximité et Distribution

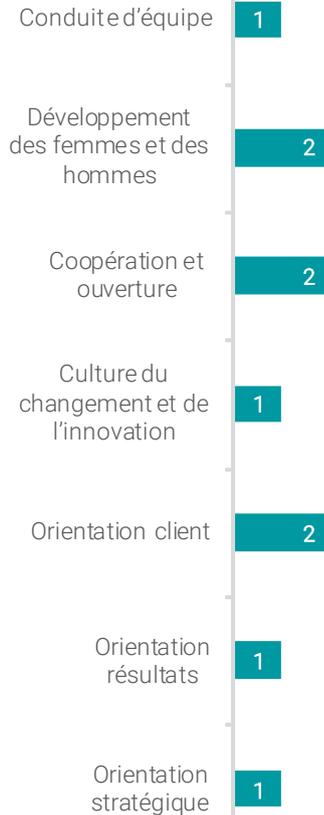
Code Fonction : 15331

◆ Compétences

Techniques

Outils, applicatifs et logiciels Capacité à piloter la réussite du service en utilisant les applications de supervision mis à sa disposition dans le SI. Capacité à analyser et à contrôler la saisie des données dans les différents SI Métiers. Capacité à veiller à la qualité des données des référentiels de son équipe, en les mettant à jour.	3
Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité Capacité à mettre en œuvre les projets et les décisions du CODIR sur son périmètre. Capacité à réaliser les contrôles qualité et à veiller au respect des « bons gestes » définis par le SMQ. Capacité à adapter les ressources humaines et matérielles nécessaires selon la charge d'activité.	3
Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité Capacité à appliquer et à faire appliquer les consignes spécifiques et générales. Met en œuvre la démarche POSST (Prévention par l'Observation Sécurité Santé au Travail) et propose des plans d'action de résolution de problème. Utilise et veille à la bonne utilisation des moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.	3
Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants en respectant les standards Capacité à réaliser et à garantir la bonne réalisation des services de niveau 1 à 4. Capacité à garantir le traitement des réclamations, en veillant à la qualité des réponses apportées. Capacité à garantir la satisfaction client en portant les valeurs de l'entreprise et en garantissant la qualité perçue par les clients.	3
Connaissance des bases juridiques en Droit du travail Capacité à veiller au respect du code du travail ainsi qu'à la réglementation (règlement intérieur et référentiel de déontologie)	2
Management du système d'excellence Capacité à animer et piloter la démarche d'excellence auprès de son équipe	2

Comportementales & Managériales



Niveau 1 : Compréhension des fondamentaux de la compétence

Niveau 2 : Capacité à mettre en œuvre des actions liées à la compétence donnée

Niveau 3 : Maîtrise de la compétence et capacité à anticiper et être proactif dans la mise en œuvre de la compétence

Niveau 4 : Expertise, qui permette de prendre des décisions en lien avec cette compétence, de maximiser la performance de la compétence et de mettre en place des actions correctives le cas échéant

◆ Responsable hiérarchique

Responsable Production

◆ Indicateurs de performance

Contribuer à la réussite du contrat d'objectifs et de la Feuille de route selon les axes stratégiques de la BSCC

◆ Relations Internes et/ou Externes

Internes

- ◆ Responsable d'Equipe
- ◆ Facteurs

Externes

- ◆ Clients
- ◆ Partenaires/Interlocuteurs zone de chalandise (Réseau, Mairie ...)

◆ Conditions d'exercice

Lieu de travail

- ◆ Etablissements Opérationnels

Contraintes spécifiques

- ◆ Activité sur des sites distants
- ◆ Activité en environnement extérieur
- ◆ Conduite de véhicule : Permis B
- ◆ Port de charges