

# RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DU SERVICE AUX CLIENTS

## Raison d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés, d'optimisation de l'organisation, la / le responsable de l'exploitation et du service aux clients est garant du fonctionnement optimal du back / front office et de la qualité de la réalisation des prestations de l'ensemble des offres Services Courrier Colis, conformément à la promesse clients.

Relais privilégié entre ses équipes opérationnelles et les experts du déploiement des offres et des projets OSI en DEX, il est responsable sur son établissement de l'atteinte de la performance et du professionnalisme de ses équipes (responsable d'équipe/ responsable opérationnel/ facteurs).

Elle/ il supervise les activités opérationnelles des services courrier colis en veillant en permanence à une maîtrise efficace des coûts et à une gestion proactive du service aux clients.

### Effectifs



> 400

### Management



Oui

## ◆ Missions

### Développer la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail

Partage la vision stratégique et en assure la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers du contrat d'objectifs de l'établissement selon les 3 axes : Conquête/Excellence /Engagement/Performance

Donne du sens et accompagne le changement en adaptant les modalités en fonction des équipes dans la réussite de la stratégie « Ambition 2020, vers le monde des services ».

### Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur le développement des services et l'atteinte des résultats

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

- 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.
- Réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément aux processus.
- Met en œuvre la résolution de problèmes issus des briefs et des tours terrain avec l'appui des filières support et expertise pour améliorer le service au quotidien (notamment les prestations complexes).
- Développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins aux attendus du poste et à la réussite de leurs objectifs.
- Délègue tous les moyens et les leviers nécessaires aux responsables d'équipe/ responsables opérationnels pour améliorer le process et la satisfaction client.
- S'assure que les conditions d'emploi des RE/Rop sont appliquées (75% du temps dédié au management)

Participe à la construction du contrat d'objectifs de l'établissement et est responsable du suivi budgétaire et de l'optimisation des résultats d'exploitation sur son domaine.

Contribue au développement du chiffre d'affaires en réunissant les conditions pour une prise en charge optimale de nouvelles offres ou la réalisation des contrats (Offre Sectorielle Innovante / Offre Locale de Service) :

- réalise les études de faisabilité dans les délais impartis
- est garant du déploiement des outils (notamment Facteo/ Traceo/Presto/ Gesprest...), des process, des attitudes de services liés aux offres
- réalise et pilote la formation des équipes concernées et veille à la compréhension des enjeux et des attendus des clients
- communique sur les éléments de satisfaction des clients et pilote l'analyse des causes de dysfonctionnement avec l'appui des filières en DEX, ainsi que les plans d'actions correctifs

- met en place les mesures conservatoires de protection du client pour tenir la promesse client tous les jours, pour tous les services et quelque soit le client (particuliers ou entreprises)
- valorise et communique sur la réussite des objectifs de développement des équipes (nombre adhésion clients, nombre d'apports, chiffre d'affaires développé...)

### Garantir l'excellence opérationnelle

Pilote la mise en œuvre des conditions optimales d'exploitation et de réalisation des prestations et des process au quotidien par les équipes, pour l'ensemble des offres Courrier-Colis et nouveaux services :

- en faisant respecter les standards de travail pour la réalisation des prestations Services-Courrier-Colis afin de garantir les engagements clients.
- en garantissant la fiabilité du traitement des objets 3S (suivis, signés et sécurisés), des instances, des plis REFLEX et des réexpéditions
- en garantissant la réalisation et l'affectation des prestations à valeur ajoutée sur les tournées et en s'assurant que toutes les prestations, sont réalisées conformément aux conditions contractuelles
- en adaptant les ressources humaines et matérielles à l'activité, notamment dans le cadre des projets de synergie (ex : remplacement des Facteurs guichetier)

Définit, met en œuvre les plans de secours pour garantir la continuité de service et supervise la bonne exécution par ses équipes.

### Pratiquer le Système Management de la Qualité

Utilise les différents leviers mis à disposition pour déployer et faire vivre la démarche d'amélioration continue.

Est garant en vérifiant l'appropriation des standards par les équipes :

- du respect de la qualité de service,
- de la réalisation des nouveaux services
- de l'atteinte des résultats du contrat d'objectifs,

Analyse la performance de l'expérience client (regard client), partage les résultats avec l'équipe et met en œuvre de plan d'actions si besoin  
Veille au respect des contrats et des engagements clients

### Mobiliser autour du Système de Management de la SST

Elle/il communique les indicateurs SST, co-construit avec ses équipes le plan d'actions afin de garantir au quotidien la sécurité et la santé au travail, et développe notamment des actions favorisant le présentisme

Elle/ il est garant du respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail et particulièrement sur les formations de prise en main de matériel ou MOLOC pour les débutants (CDD/ Intérim, alternants...)

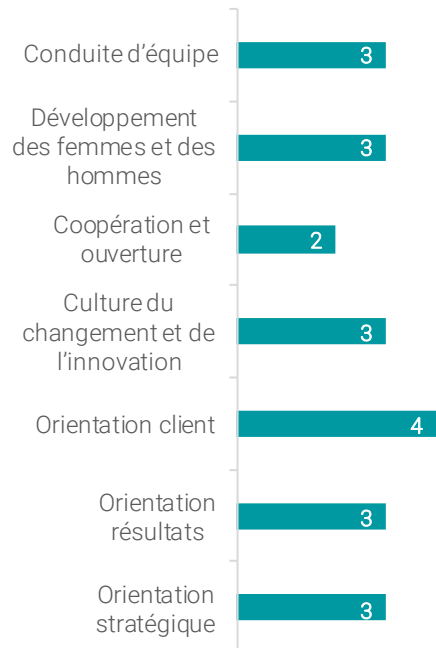
Elle/il veille à ce que tout accident fasse l'objet d'une analyse des causes.

## ◆ Compétences

### Techniques

<b>Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants</b> Capacité à faire appliquer les process de réalisation des offres services courrier-colis afin de respecter les engagements clients.	<b>4</b>
<b>Outils, applicatifs et logiciels</b> Capacité à maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, etc)	<b>2</b>
<b>Amélioration continue</b> Capacité à réaliser des diagnostics, et/ou à définir et mettre en œuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client	<b>3</b>
<b>Environnement et processus internes</b> Capacité à acquérir des connaissances de l'organisation, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus	<b>3</b>
<b>Communication</b> Capacité à structurer la diffusion de son information, à faire preuve d'esprit de synthèse et à adapter sa communication écrite et orale en fonction de ses interlocuteurs internes ou externes	<b>3</b>
<b>Organiser la production et gérer les flux de production</b> Capacité à évaluer la charge de production, dimensionner les moyens à affecter (humains, infrastructures, outils) Capacité à effectuer la planification correspondante (charges/ ressources) et à optimiser l'utilisation des moyens (humains, infrastructure, outils).	<b>4</b>
<b>Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)</b> Capacité à appliquer et à faire appliquer les consignes spécifiques et générales. Capacité à mettre en place des plans d'action de résolution de problème.	<b>3</b>
<b>Management du Système d'Excellence</b> Capacité à développer une culture d'autonomie et de responsabilité au sein de son équipe et la challenger au quotidien dans la mise en œuvre du système d'excellence	<b>3</b>

### 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 :

- ◆ Directeur d'établissement

## ◆ 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/Externes :

Internes	Externes
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Organisateur</li> <li>◆ Responsable Environnement de Travail</li> <li>◆ Responsable Organisation et Environnement de travail</li> <li>◆ Responsable Planification et Prévion des Flux</li> <li>◆ Responsable RH</li> <li>◆ Directrice/ Directeur Opérationnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Partenaires/Interlocuteurs zone de chalandise (Réseau, Mairie ...)</li> <li>◆ Clients</li> <li>◆ Prestataires</li> </ul>

## ◆ Conditions d'exercice :

### Lieu de travail

- ◆ Etablissements PPDC/PDC/PPDC MF

### Contraintes spécifiques

- ◆ Déplacements fréquents