

Chef de cellule superviseur planificateur – 1 AVP pour 3 postes

Identification	
Localisation du poste : Nouméa	
Intitulé de l'Emploi : Chargé de l'exploitation commerciale (TIARHE 1238)	
Catégorie : B	Corps : Contrôleur
Direction : Distribution	Unité organisationnelle : Pôle Soutien
Place dans l'organigramme : N - 2	Intitulé de la fonction du supérieur hiérarchique direct : Chef de service du pôle soutien
Nb d'agents permanents encadrés : <ul style="list-style-type: none"> • Directs : environ 10 • Indirects : entre 5 et 10 	
Champs relationnels : <ul style="list-style-type: none"> - Relations internes OPT-NC : <ul style="list-style-type: none"> - Chefs d'agence et managers de zones - Soutien SI et pratiques métiers - Soutien RH et travaux - DSI - Relations externes OPT-NC : 	
Missions	
Mission : Contrôler la disponibilité/capacité des effectifs encadrés ainsi que la bonne affectation en soutien et en Hotline et assurer la prise en charge des besoins de renfort/remplacement émis par le réseau d'agences et une cohérence de planification Analyser l'activité et proposer tout dispositif individuel ou collectif d'amélioration en développant les niveaux de maîtrise des différentes fonctions au sein de son unité, inspirer, imposer et accompagner les comportements adéquats (prise d'initiative, accueil et conseils client, posture commerciale et entraide mutuelle...)	
Responsabilités principales : <ul style="list-style-type: none"> - Contrôler et piloter la bonne compréhension et application par ses équipes de toutes les directives et instructions de travail, guides et procédures ayant trait soit au métier confié soit aux politiques internes d'amélioration continue (qualité - santé / sécurité / hygiène - RSE...) et de maîtrise des risques (réglementation, risques ...) - Recueillir /collecter l'ensemble des besoins émanant des différentes entités du réseau et pesant sur la disponibilité des effectifs d'exploitation et de soutien (absences programmées et non programmées quelles qu'en soient les raisons, demandes de remplacement, demandes de renfort, lancement de nouveaux produits/services, modifications substantielles de conditions de mise en œuvre ...). - En collaboration avec les autres chefs de cellule superviseurs, analyser l'ensemble des informations collectées, proposer le dimensionnement des effectifs attribués au soutien pratiques métiers (hotline) et produire le plan de charge prévisionnel des effectifs en soutien du réseau - Adapter ce plan de charge aux événements d'exploitation, dans les meilleurs compromis optimisation/stabilité - Collecter les informations de suivi de la mise en œuvre et tracer, analyser les écarts 	

- Assurer le suivi et le reporting
- Rendre compte de l'activité couverte sur tous les volets, l'analyser et en proposer à sa hiérarchie les enseignements / recommandations
- Apporter une contribution personnelle sur les sujets d'évolution/transformation/amélioration
- Mettre en œuvre les processus de recrutement et de mobilité
- Contribuer à l'analyse de l'activité soutien (soutien pratiques métiers - remplacement...) et proposer les améliorations
- Assurer la collecte d'informations auprès des chefs d'agence, des managers de zone et du chef de bureau du soutien SI et pratiques métiers pour la bonne évaluation des collaborateurs
- Manager l'équipe : s'approprier, mettre en œuvre et incarner les valeurs, les responsabilités et les pratiques managériales telles que spécifiées dans le référentiel managérial interne
- Efficacité collective : au sein d'un collectif 'superviseur planificateur', contribuer personnellement au bon partage d'informations, collaboration bienveillante et efficace et recherche d'homogénéité des pratiques

Compétences

Savoirs : ce que je sais	Savoir-faire (observables) : ce que je sais faire	Savoir être (observable) : Comment j'agis et interagis
<ul style="list-style-type: none"> - Organisation et des processus de l'Office applicables à l'activité relation client/agence - SI métier (outils informatiques et SI spécifiques à l'activité des équipes de vente - Produits et services de l'OPT - Techniques d'animations commerciales et coaching - Techniques de vente (processus de vente : à l'activité "relation client", prospection, accueil client, découverte du besoin, présentation produits, négociation, suivi du client...). - Règlementation et des procédures afférentes au domaine d'activité - Techniques de management - Techniques de résolution des conflits 	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler en collaboration avec ses pairs - Contrôler les opérations effectuées - Rédiger des comptes-rendus d'activités (reporting) et réaliser des tableaux de bord de l'activité - Accompagner la montée en compétence de ses équipes - Fédérer et faire adhérer ses équipes aux différentes stratégies de l'Office - Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualités relationnelles - Excellent esprit d'équipe - Maîtrise de soi en toute circonstance - Dynamisme - Travail méthodique - Rigueur - Intégrité - Discrétion professionnelle - Être force de proposition - Capacité d'adaptation - Autonomie