

CHEF DE CELLULE BACK OFFICE

Identification	
Intitulé de l'Emploi : Coordinateur courrier colis (Code Emploi Tiarhé n°0102) Référentiel des fonctions managériales : Manager d'équipe	
Catégorie : B	Corps : Contrôleur
Direction : postal	Unité organisationnelle : Service Production Centre de distribution du courrier de Nouméa (CDC-N) Cellule Back Office
Place dans l'organigramme : N-2 par rapport au Directeur/trice du postal	Nombre d'agents exerçant cette fonction : 1
Nb d'agents permanents encadrés : 6 - directs : 6 - indirects : 0	
Missions	
Mission : Le chef de cellule back office est responsable de superviser les opérations de tri et de distribution du courrier. Il coordonne son équipe et assure une gestion efficace et précise de la livraison du courrier. Le chef de cellule tri et distribution BP travaille en étroite collaboration avec d'autres départements de la BU et assure le respect des normes de qualité et des délais de livraison.	
Responsabilités principales : 1. Management de la cellule : Recruter, former et encadrer les membres de l'équipe de distribution du courrier et des colis. Définir les objectifs individuels et collectifs, ainsi que les indicateurs de performance pour l'équipe. Organiser les plannings de travail et assurer une répartition équitable des tâches. Motiver et développer les compétences des membres de l'équipe. Gérer les problèmes de performance et résoudre les conflits éventuels. Participer au suivi des plans d'action liés à la QVT (qualité de vie au travail). 2. Organisation de la cellule: Planifier et superviser la réception, le tri et la distribution du courrier et des colis. Assurer une gestion efficace des flux de courrier entrant et sortant. Organiser et coordonner les différents chantiers : tri, distribution en BP, instances, oblitération, cabine des chargements... Optimiser les ressources en cas de besoin et en concertation avec le chef de la section distribution à domicile pour assurer le bon déroulement des opérations de livraison personnalisée.	

Accueillir les clients se présentant pour une ouverture de BP, une mise en place d'un ordre de réexpédition, un renseignement ou une réclamation.
 Veiller au bon déroulement de l'activité de manière à assurer la continuité de service.
 Gérer le parc de Boîtes Postales (création/modification/résiliation de contrat, changement de serrure, ...)
 Gérer les Ordres de Réexpédition (création/modification/résiliation de contrat) et organiser la mise en œuvre des ordres de réexpédition.
 Collecter les données permettant d'alimenter les études de charges et les statistiques de volumétrie de courrier/paquets/colis.
 Coordonner avec d'autres départements de la BU pour garantir une communication fluide et une coordination efficace.

3. Contrôle de la qualité de service :

Mettre en place/ Veiller au respect des procédures de contrôle qualité pour assurer le respect des normes de service.
 Effectuer des contrôles réguliers pour s'assurer que les délais de distribution sont respectés.
 Identifier les problèmes récurrents et proposer des solutions d'amélioration.
 Suivre les indicateurs de performance et fournir des rapports réguliers à la direction.
 Assurer le suivi des véhicules placés sous sa responsabilité (contrôles aléatoires et fiches hebdomadaires de suivi).
 Veiller à la bonne mise en œuvre des ordres de réexpédition.
 Veiller à la sécurité des agents exerçant sous son autorité et, à celle des matériels confiés.
 Traiter les réclamations ou les demandes de renseignements transmises par le service clientèle.
 S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue en identifiant les opportunités d'optimisation.

Compétences

Savoirs / Connaissances ce que je sais	Savoir-faire / Compétences techniques : ce que je sais faire	Savoir être / Comportements : Comment j'agis et interagis
Connaissance : <ul style="list-style-type: none"> ▪ De l'organisation et du fonctionnement de l'OPT-NC. ▪ Des modes opératoires et procédures en vigueur au sein de l'établissement. ▪ De la réglementation postale. ▪ Des techniques de communication et d'information. ▪ Des techniques de gestion des conflits. ▪ Des règles d'hygiène et sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordonner l'activité et suivre la mise en œuvre des plannings de travail. ▪ Animer des réunions. ▪ Analyser et synthétiser des dossiers. ▪ Communiquer efficacement à l'écrit et à l'oral. ▪ Rédiger des comptes rendus, projets de lettres clients, projets de notes de service... ▪ Analyser des tableaux de bord. ▪ Accueillir des clients et répondre aux réclamations. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sens de l'organisation. ▪ Esprit d'équipe. ▪ Esprit d'analyse et de synthèse. ▪ Capacité d'initiative. ▪ Dynamisme. ▪ Sens de l'écoute. ▪ Disponibilité. ▪ Qualités relationnelles