

CHEF DE SECTION EXPLOITATION COURRIER

Identification	
Intitulé de l'Emploi : Coordinateur courrier colis (Code Emploi Tiarhé n°0102) Référentiel des fonctions managériales : Manager de proximité	
Catégorie : A	Corps : Cadre d'exploitation
Direction : postal	Unité organisationnelle : Service Production Centre de traitement postal (CTP) Section exploitation courrier
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 : 18 - directs : 3 - indirects : 15	
Missions	
Mission : Le chef de section exploitation courrier est responsable de la gestion et de l'organisation efficace de la section exploitation courrier. Il assure le management de son équipe, supervise les opérations quotidiennes, et veille à la qualité du service rendu et de la satisfaction client.	
Responsabilités principales : 1. Management d'équipe : Recruter, former et encadrer une équipe Planifier et organiser les horaires de travail, les congés et les remplacements. Motiver, coacher et développer les compétences des membres de la section afin d'optimiser leurs performances et de favoriser leur épanouissement professionnel. Assister le Chef de centre et assurer son intérim Assurer le suivi des plans d'action liés à la QVT (qualité de vie au travail) 2. Organisation des opérations : Superviser les opérations quotidiennes de tri, de traitement et des envois postaux Planifier et coordonner les activités de l'équipe pour atteindre les objectifs fixés. Optimiser les processus opérationnels pour assurer une efficacité maximale et une utilisation optimale des ressources. 3. Contrôle de la qualité de service : Veiller à ce que les envois postaux soient traités dans les délais impartis. Garantir la conformité aux normes de qualité et de service établies.	

Mettre en place des indicateurs de performance et des procédures de contrôle qualité pour évaluer et améliorer continuellement la qualité de service.

Piloter l'activité de sa section et suivre des objectifs

Assurer le reporting de sa section auprès du Chef de centre

4. Gestion des problèmes et des litiges :

Répondre aux réclamations des clients

Collaborer avec les autres sections pour résoudre les problèmes opérationnels et garantir la satisfaction client

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 management ▪ Des techniques de gestion des conflits. ▪ Des règles d'hygiène et sécurité. ▪ Des outils digitaux SIDO, IPS, applications 0365. 	<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