

Fonction

DIRECTEUR OPERATIONNEL INDUSTRIEL COURRIER (DOIC) IV.C (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR OPERATIONNEL INDUSTRIEL COURRIER \(DOIC\) IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR OPERATIONNEL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR OPERATIONNEL IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE LA POSTE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DELEGUE DU GROUPE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL DU GROUPE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE LA POSTE IV.4 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL IMPRIME PUBLICITAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL IMPRIME PUBLICITAIRE IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

La Directrice/le Directeur Opérationnel Industriel Courrier décline la stratégie de la BSCC et plus particulièrement du Réseau Industriel Courrier et en garantit la parfaite application sur son territoire dans le cadre de la démarche d'Excellence. Elle/il est le moteur de la transformation managériale de chacun des Directrices/Directeurs de son périmètre au service de la réussite du collectif managérial des établissements.

Elle/il est responsable des résultats sur le plan économique, de la performance opérationnelle sur son territoire en lien avec les différents acteurs, ainsi que du management des ressources sur sa zone géographique.

Elle/il promeut un dialogue social de qualité en établissement, s'assure du bien-être au travail de tous ses collaborateurs et développe l'autonomie responsable des équipes opérationnelles. Elle/il est garant de la professionnalisation continue et de la montée en compétence de ses équipes. 'entreprise et des engagements en matière de responsabilité sociale.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

- “ Affirme la vision d'ensemble de l'entreprise en partageant une vision du changement qui ait du sens pour chacun et accompagne les DE et leurs équipes dans la réussite des projets
- “ Assure la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie en validant les contrats d'objectifs de ses DE sur les 5 axes stratégiques partagés avec leurs équipes
- “ S'assure de la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie
- “ Maitrise et pratique le standard de la visite terrain dans les sites de sa zone d'intervention

Conception

- “ Contribue à l'élaboration du schéma directeur industriel territorial et s'assure de sa mise en œuvre pour ses établissements
- “ Est sponsor sur son territoire du Schéma Industriel et en garantit le déploiement en :
 - Accompagnant ses DE dans l'élaboration de leur Feuille de Route pluriannuelle et des projets structurants
 - Garantissant la mise en œuvre de la méthode de conduite du changement
 - S'assurant d'une communication interne et externe de qualité auprès des différents partenaires
- “ Déploie les projets nationaux structurants sur son périmètre

Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers

“ S’assure de l’application de la stratégie de prévention et la fait respecter :

- En impulsant et pilotant auprès des DE le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail (SMSST)
- En s’assurant de la tenue des revues SMSST en établissement et en garantissant la mise en œuvre de politiques et d’actions de prévention sur l’absentéisme, l’accidentologie et la Qualité de Vie au Travail

En mesurant l’efficacité des plans d’actions accidentologie

Agir pour la satisfaction client

“ S’assure de la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client par les établissements :

- En impulsant et pilotant auprès des DE le SMQ (Système de Management de la Qualité)
- En partageant avec les DE et leurs équipes les résultats du Net Promoter Score
- En mobilisant les DE et leurs équipes autour de la Voix du client à la tournée
- En s’assurant du pilotage par les DE du traitement des réclamations clients
- En veillant à la mise en place par les DE des actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process et la formation « client » des équipes

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l’atteinte des résultats

“ Accompagne les DE dans le management du nominal en validant leurs objectifs et en promouvant la responsabilisation des équipes

“ Accompagne les DE et leurs équipes dans leur montée en compétence pour atteindre les résultats (co-analyse des freins et leviers de réussite)

“ Supervise et accompagne la mise en œuvre du management de la transformation au travers de la visite terrain

“ Structure et pilote le brief en escalade quotidien

“ Garantit une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l’attention portée aux postiers et à la valeur créée pour l’entreprise, dans le cadre du Système Management de la Performance

“ Organise et fluidifie les relations clients/fournisseurs avec ses partenaires privilégiés (DSCC, Direction du réseau,...)

“ Garantit une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l’attention portée aux postiers et à la valeur créée pour l’entreprise

Compétences

COMPORTEMENTALES

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Orientation stratégique

Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroître la performance globale de l'entreprise. Etre capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.

Analyse et discernement

Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

MANAGEMENT

Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Reconnaître

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa

qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

MUO

Connaissance des process bout en bout

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en ?uvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc. .).

Pilotage et gestion de l'activité

Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scénarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

Projet

Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

Risques et Conformité

Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

Système d'excellence

Management du système d'excellence

Mettre en ?uvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en ?uvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐ Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9