

## Fonction

# DIRECTEUR D'ENTITE RELATION CLIENTS/ADV IV.B (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [DIRECTEUR PIC IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DE SERVICE AUX CLIENTS IV.A \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR DE CENTRE DE LIVRAISON 1 IV.A \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF LA POSTE IV.C \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES - GROUPE B IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTRICE DIRECTEUR CENTRE LIVRAISON COLIS IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR DE PFC IV.A \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR DE PFC IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR D'ETABLISSEMENT ACTIVITES SOCIALES ET LOGEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE CENTRE FINANCIER IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL PROFESSIONNELS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL PROFESSIONNELS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ENTITE RELATION CLIENTS/ADV IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ENTITE RELATION CLIENTS/ADV IV.B \(H/F\)](#)
- [POSTE MANAGEMENT GENERAL DCN - GROUPE B IV.4 \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET MANAGEMENT DES UNITES OPERATIONNELLES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET MANAGEMENT DES UNITES OPERATIONNELLES IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF BGNP IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DELEGUE DU RESEAU IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF BGNP IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC PPDC PPDC-MF IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC PPDC PPDC-MF IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MULTI SITES IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de la Branche Services-Courrier-Colis, la Directrice/le Directeur d'Entité manage des équipes et il est le garant de l'application de la politique SMSST en vigueur. Elle/ Il s'assure du bien-être au travail de tous ses collaborateurs et du développant de leur l'autonomie responsable . Elle/il garantit la conduite du changement de son entité ainsi qu'un dialogue social de qualité.

Elle/il pilote le traitement des activités confiées (relations clients, back office, facturation et recouvrement) dans les délais et la qualité attendue afin de respecter les engagements pris auprès des clients. Elle/il est responsable de la performance de son entité notamment en matière de budgets et des résultats sur le plan économique et social et manage la transformation au travers de son contrat d'objectifs.

La Directrice/le Directeur d'entité décline la stratégie de l'Entreprise dans le respect des systèmes de qualité et de la démarche d'Excellence .

## Missions

### Impulser / donner la direction / diriger

Vision, déployer la stratégie

- Porte la vision d'ensemble de l'entreprise en impulsant le sens de la transformation pour chacun et conduit ses équipes dans l'exécution et la réussite des projets
- Assure la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs sur les axes stratégiques partagés avec ses équipes
- Conduit une stratégie cohérente et pertinente visant à obtenir la satisfaction clients : en anticipant les transformations utiles à son entité.

Conception et déploiement

- Construit la trajectoire et la feuille de route de son entité, pilote le budget de l'entité et garantit l'atteinte des résultats
- Déploie les projets structurants sur son entité

- Est garant de la mise en œuvre du référentiel de management de l'application des standards managériaux, des accords d'entreprise et des engagements en matière de responsabilité sociale.

## **Centrer ses actions et celles de ses équipes sur l'atteinte des résultats**

### Système du Management de l'Excellence

- Met en œuvre le management du nominal, organise et supervise le fonctionnement de son entité en choisissant des objectifs responsabilisant, en favorisant le travail en équipe par le management visuel, le brief, le Tour terrain et les méthodes de résolution de problèmes.
- Organise, pilote et anime l'OBEYA de son entité
- S'assure du respect des standards aux postes des équipes

### Système du Management de la Performance

- Met en œuvre le management de la transformation de son entité au travers de son contrat d'objectifs qu'elle/qu'il pilote notamment dans l'instance dédiée (Revue de pilotage opérationnel, CODIR...).
- Garantit une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux postiers et à la valeur créée pour l'entreprise
- Anime son CODIR et pilote les budgets de son entité dans toutes ses composantes, met en œuvre les actions correctives et des mesures de contrôles.
- Echange avec les autres Directeurs d'entités pour identifier des pratiques gagnantes facilement duplicables

## **Garantir et développer le chiffre d'affaires**

- Garantit la bonne réalisation des activités de son domaine (relations clients, back office, facturation et recouvrement) en s'appuyant sur les indicateurs en place: NF345, nominal....
- Mobilise ses équipes dans les changements de postures induits par la transformation selon sa direction (propose des produits ou des services).

## **Agir pour la satisfaction client et la qualité de service**

### Système du Management de la Qualité

- Organise et fluidifie les relations clients/fournisseurs avec les responsables opérationnels : Commercial, Etablissements, Réseau.
- Pilote la prise en charge efficace et pérenne des demandes clients et de leur satisfaction en :
  - garantissant le respect des processus et des engagements pris auprès des clients
  - veillant à la bonne exécution des activités , déploiement du contrat, (facturation, recouvrement, back office), la prise en charge du client en assurant un travail collaboratif entre les équipes commerciales, la production et le Réseau.
  - mobilisant ses équipes autour des indicateurs de la satisfaction clients
  - garantissant le respect des normes associées à l'activité (NF 345, DSO ...)
  - veillant à la mise en place des actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process et la formation des équipes

## **Garantir l'adaptation des ressources**

- Est garante/garant, dans son entité, de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail
- Applique la politique emploi et décline la politique de recrutement
- Met en place un plan de comblement des postes tenant compte des impacts des projets structurants déployés dans son entité dans le cadre de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)

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

### Système du Management de la Santé, Sécurité au Travail

- Met en œuvre et pilote la politique de prévention en :
  - respectant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail
  - assurant la revue SMSST et en garantissant la mise en œuvre d'actions de prévention et correctives sur le présentisme, l'accidentologie et la Qualité de Vie au Travail

### Agir pour la qualité du climat social en:

- Garantissant la qualité du climat social et des relations avec les partenaires sociaux
- Conduisant les transformations dans le respect des règles de conduite du changement

## **Mobiliser / Développer les compétences**

Accompagner les collaborateurs et développer une culture d'autonomie

- Veille au développement des compétences de ses collaborateurs et favorise leur développement
- Garantit le respect du plan de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage
- S'assure de la conduite de la revue de personnel et de la détection des talents
- Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel

### **Guider / Encourager le changement**

**Accompagner les transformations de l'entreprise et insuffler une dynamique de progrès en:**

- mettant en œuvre avec ses équipes des actions d'amélioration notamment suite à la Visite terrain, en s'assurant de leur suivi et en mesurant les résultats
- favorisant le partage des bonnes pratiques et l'innovation.

## **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.

### Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## MANAGEMENT

### 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.

### 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.

### 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.

### Reconnaitre

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 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.

## 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

### Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

### Amélioration des processus dont elle/il a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client, et de l'entreprise

Capacité à observer le processus dans sa mise en oeuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.

### 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.

## Techniques RH

### Stratégie de relations sociales

Concevoir la stratégie de dialogue social et/ou piloter la relation avec les instances représentatives du personnel en conformité avec la réglementation au bénéfice des parties prenantes.

## Prérequis

- Pour les services internationaux pratique de l'anglais
- Déplacements fréquents

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □  
Bgnp reseau
- Bgnp numerique
- □  
Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 1 à 9