Fonction
DIRECTEUR DE PFC IV.A (H/F) Viviers

Évolutions possibles

Au sein du métier

- DIRECTEUR PIC IV.B (H/F) V
- RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DE SERVICE AUX CLIENTS IV.A (H/F) V
- MANAGER REFERENT IV.C (H/F)
- DIRECTEUR DE CENTRE DE LIVRAISON 1 IV.A (H/F) V
- 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) V
- DIRECTEUR DE PFC IV.A (H/F) V
- DIRECTEUR DE PFC IV.B (H/F) V
- RESPONSABLE DE CENTRE FINANCIER - GROUPE B IV.5 (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 BGPN IV.C (H/F)
- DIRECTEUR DELEGUE DU RESEAU IV.C (H/F)
- DIRECTEUR EXECUTIF BGPN 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

La Directrice/le Directeur de Plateforme Colis est garante/garant du traitement des produits de son entité dans les délais et la qualité attendus afin que le dernier maillon de la chaine puisse respecter la promesse client. Elle décline la stratégie de la BSCC et de la BU Colissimo, en garantit la parfaite application sur son établissement dans le cadre de la démarche d'Excellence. Elle/il est responsable des résultats sur le plan économique et social ainsi que du management des ressources sur son établissement.
Elle/il garantit un dialogue social de qualité, s'assure du bien-être au travail de tous ses agents et développe l'autonomie responsable de ses équipes. Elle/il manage la transformation au travers de son contrat d'objectifs. Elle/il est garante/garant de la mise en œuvre du référentiel de management de la BSCC, de l'application des standards managériaux, des accords d'entreprise et des engagements en matière de responsabilité sociale.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger
Donner la vision, déployer la stratégie:

- Fait partager une vision du changement qui ait du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets et des transformations.

- Assure la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs sur les 5 axes stratégiques.

Concevoir et déployer

- Construit la trajectoire et la feuille de route de son établissement, pilote le budget de l'établissement et garantit l'atteinte des résultats.

- Conduit les évolutions d'organisations.

- Déploie les projets structurants sur son établissement.
- Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats
- Met en œuvre le management du nominal en choisissant des objectifs responsabilisant, en favorisant le travail en équipe autonome par le management visuel, le brief quotidien en escalade, le Tour terrain, et les méthodes de résolution de problèmes au sein de l'obeya.

Met en œuvre le management de la transformation au travers du contrat d'objectifs en :

- Elaborant et pilotant annuellement le budget de sa PFC.
- Pilote le Système de Management Economique en: garantissant la prise en charge et le flashage de l'ensemble de ses flux colis quotidien garantissant l'optimisation et de l'adéquation entre les charges et les ressources de sa PFC analysant quotidiennement ses indicateurs de performance et en mettant en place les actions correctrices afférentes.
- Insuffle une dynamique de progrès en reconsidérant les process en permanence par la démarche d'amélioration continue et en formalisant les standards au poste.
- 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 d'Excellence.

Agir sur la satisfaction client

- Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client: en impulsant et pilotant le Système de Management de la Qualité en s'assurant de la qualité fournie aux clients et partenaires et en créant les conditions d'une coopération efficace en veillant à la mise en place d'actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process en mobilisant la ligne managériale autour de la voix du client.
- Organise la fluidité des relations clients/fournisseurs avec ses partenaires privilégiés.

Garantir l'adaptation des ressources

- Est garant, dans son établissement, de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail.
- Applique la politique emploi définie et décline la politique de recrutement en tenant compte des impacts liés aux projets structurants.
- Est garant du respect des contrats et du pilotage des prestataires.
- Met en œuvre et pilote la stratégie de prévention et la fait respecter: en respectant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail, en pilotant les indicateurs accidentologie et taux d'absentéisme et en mettant en place les actions correctrices adaptées en assurant la revue SMSST 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.
- Organiser et optimiser le traitement des flux, outils et processus de production
- Participe à l'élaboration et valide les prévisions de flux en s'appuyant sur les outils mis à sa disposition.
- Garantit l'optimisation de l'outil de production et des ressources, dans une logique permanente d'amélioration continue.

Agir pour la qualité du climat social

- Organise et structure le dialogue social, anime les instances de représentation du personnel dont la présidence du CHSCT.
- Veille à la qualité du climat social et des relations avec les partenaires sociaux.
- Conduit les transformations nécessaires dans le respect des règles de conduite du changement.

Mobiliser/Développer les compétences

- Développe et impulse un collectif managérial
- Crée un collectif managérial en proposant un système de management propice aux échanges transverses, à l'esprit d'initiative favorisant le sentiment d'appartenance et en adéquation avec le modèle managérial.

- S’assure de l’appropriation et de la mise en œuvre des standards managériaux.

Accompagner les collaborateurs

- Veille au développement de compétences de ses collaborateurs et favorise leur développement.
- Garantit la définition des standards aux postes et veille à leur application.
- 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, de la détection des talents et de l’accompagnement des projets professionnels.

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 accroitre 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

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 boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuiding 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.

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.

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, scenarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

Projet

Management de projet

Maitriser 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 règlementation 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 règlementation au bénéfice des parties prenantes.

Environnement de travail

Plateforme Colis

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9