

Fonction

DIRECTEUR OPERATIONNEL IV.B (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

Au sein de la Direction Exécutive ,le Directeur Opérationnel Services-Courrier-Colis décline la stratégie de la BSCC et assure sa mise en œuvre sur son périmètre dans le cadre du système d'Excellence. En tant que membre du codir, il contribue à la réussite de la DEX et de la DODT, avec une attention portée à la garantie de la performance globale, dans un esprit de coopération.

Il est le moteur de la transformation managériale de chaque Directeur d'Etablissement de son périmètre et de la réussite du collectif managérial des établissements.

Il s'assure de l'alignement et du respect des standards au sein de chaque Etablissement placé sous son autorité.

Il s'assure que le DE met en place et anime un système de pilotage qui permette de réussir ses différents objectifs

Il promeut un dialogue social de qualité en établissement, avec les RPX, mais aussi au travers de la présidence des CSSCT de son périmètre, du déploiement des Accords d'entreprise et des engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale

Missions

Vision, déployer la stratégie

Porte la stratégie du Groupe et de la BSCC en partageant une vision du changement qui ait du sens pour chacun et accompagne les DE et leurs équipes dans la réussite des projets

S'assure de 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

Maitrise et pratique le standard de la visite terrain dans les sites de sa zone d'intervention et s'assure que les orientations stratégiques y sont correctement déclinées.

Conception

Contribue, auprès du DEX, à l'élaboration du schéma directeur industriel territorial et s'assure de sa mise en œuvre pour ses établissements

Accompagne ses DE dans l'élaboration de leur Feuille de Route pluriannuelle et des projets structurants

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

Accompagne ses DE dans le management du nominal en validant ses objectifs et en promouvant la responsabilisation des EAP mais aussi dans leur montée en compétence (DE et ses équipes notamment le RESC)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 en veillant à ce que les équipes soient challengées sur leurs axes de progressions et leurs besoin d'apprentissage dans un esprit d'amélioration continue

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

Organise, avec les acteurs de son écosystème des échanges réguliers, dans un esprit de coopération au service du développement du Groupe

Conquérir et développer le chiffre d'affaires

Accompagne les DE de son périmètre dans la mise en œuvre de leur ancrage territorial avec les acteurs internes (DVE, BGPN et DRG) et externes (institutionnels, leaders d'opinion, clients du top 10).

Pilote les résultats commerciaux des DE et les challenge sur les initiatives locales de service et de prestations logistiques à développer.

S'assure que les DE de son périmètre consacre à minima 30% de leur activité au développement commercial de leurs Etablissements (animation des zones de marché, mise en place d'actions de conquête des pros, développement d'apports d'affaires...)

Agir pour la satisfaction et l'expérience client réussie

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 et de ses équipes la mise en place de RDP sur les écarts QS
- En s'assurant de la mise en place d'actions conservatoires et d'actions correctrices permettant de préserver le client

Développer la culture SST afin de renforcer la sécurité et la santé des Postiers

S'assure de l'application des standards SST :

- En s'assurant, si des écarts sont constatés, de la mise en place de RDP accidentologie, absentéisme... et de l'efficacité des plans d'actions qui en découlent

Garantir le respect des standards de performance économique

S'assure de la bonne application des standards de la performance économique

S'assure de la bonne maîtrise du DE et de son collectif des différents inducteurs du cout unitaire et de la FGTL

S'assure du bon fonctionnement des Comités Trafics Ressources, de la construction d'organisations évolutives, adaptables et du bon fonctionnement des plans de production

Agir pour la qualité du climat social et de la qualité de vie au travail (QVT)

Garantit au travers du pilotage hebdomadaire FGTL de la gestion au juste nécessaire, de l'optimisation des moyens et de la chasse aux gaspillages

S'assure que les DE de son périmètre maîtrisent le fonctionnement des IRP en place depuis la fin de l'année 2024

Veille à la qualité du climat social et des relations avec les partenaires sociaux en établissement (RPX)

S'assure de la bonne conduite des transformations via l'association des agents, des managers et des fonctions support

Supervise et challenge l'analyse du Baromètre d'Engagement et des plans d'Actions qui en découlent

Il préside la CSSCT de son périmètre et appuie la/le DE pour préparer les dossiers de CSE-E et leur présentation en instance

Mobiliser/Développer les compétences

En tant que référent de l'Excellence : accompagner les collaborateurs

Veille au développement des compétences de ses collaborateurs, et les aide dans la réalisation de leur projet professionnel. Elle/il peut accompagner certains collaborateurs via des actions de mentorat.

Accompagne la montée en compétences des DE primo-accédants de son périmètre

Veille au respect des plans de formation et des PDP (le cas échéant)

S'assure de l'existence des plans de succession. Pilote les revues de talents de son périmètre.

Participe à la revue de personnel de la DEX

Porter les transformations de l'entreprise

En accompagnant la transformation des équipes dans la maturité des EAP

Guider/Encourager le changement. Au travers de ses Visites Terrain, il s'assure de

Insuffler une dynamique de progrès

En soutenant les initiatives permettant d'améliorer les process et les méthodes de travail dans le Système d'Excellence et dans un objectif de partage des Innovations et des Bonnes Pratiques

Encourager la mise en place d'une posture RSE

Via le pilotage du RSE Score

Via le respect de la parité et de la diversité dans les politiques de recrutement

Via le pilotage de l'empreinte carbone des Etablissements

Développer une culture d'autonomie, encourager une prise de risque responsable

Favorise un climat de travail propice au développement de la culture de l'autonomie, de l'innovation et de l'initiative

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.

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.

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.

Comportementales Socles

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.

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.

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

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 cœur 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.

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)

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 collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

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.

MUO

Connaissance des process bout en bout

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre 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 œuvre 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.

RSE (RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES)

Pratique RSE

Connaitre, intégrer dans sa pratique professionnelle et savoir expliquer les enjeux et les actions du groupe La Poste en termes de RSE (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

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 œuvre 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 œuvre 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 œuvre 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.

Relations internes/externes

Internes

Directeur Commercial Part et Pros

Directeur Régional

Directeur de Territoire du Réseau

Directeur Commercial Vente Entreprises

Directeur Commercial Vente Entreprises

DAS de la DEX ou DAST

Externes

Clients PROS

Représentants Chambres consulaires au niveau départemental

Elus

Presse

Fournisseurs

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Services-Courrier-Colis
- □
Bgn reseau

Effectif de la fonction

De 50 à 99