

Fonction

DIRECTEUR PIC IV.B (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](#)
- [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 Industrielle Courrier est garante/garant du traitement des produits dans les standards de délais, de coûts et de qualité afin que le dernier maillon de la chaîne puisse respecter la promesse client. Elle/il décline la stratégie de la BSCC, en garantit la parfaite application 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 de sa plateforme.

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 managérial de la BSCC, de l'application des standards managériaux, des accords d'entreprise et des engagements en matière de responsabilité sociétale.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

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.

Conception

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

- Conduit les évolutions d'organisation liées à la mise en œuvre du schéma directeur territorial.
- Déploie les projets structurants sur son périmètre.

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.
- Pilote le Système de Management Economique.
- Insuffle une dynamique de progrès en reconSIDérant les process en permanence par la démarche d'amélioration continue.

Agir sur la satisfaction client

- Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client :
 - En garantissant la mise en œuvre du Système de Management de la Qualité.
 - En s'assurant de la qualité fournie aux clients et établissements partenaires, et, en créant les conditions d'une coopération efficace.
 - En mobilisant la ligne managériale autour de la voix du client.
- Organise et fluidifie les relations clients/fournisseurs avec les partenaires privilégiés

Garantir l'adaptation des ressources

- Est garante/garant de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de vie au travail.
- Applique la politique emploi et décline la politique de recrutement en fonction d'une trajectoire et d'un plan de comblement des postes construits.

Préserver tous les jours et partout la Santé Sécurité des postiers

- Met en œuvre et pilote la stratégie de prévention et la fait respecter:
 - En garantissant la mise en œuvre du Système de Management de la Santé Sécurité au Travail.
 - 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.
 - En pilotant les indicateurs accidentologie et d'absentéisme, et en mettant en place des actions préventives et correctrices adaptées.

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

Développer le 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 conforme avec le modèle managérial.

Accompagner les collaborateurs

- Veille au développement de toutes les équipes sous sa responsabilité, et s'implique personnellement dans le développement des compétences de ses collaborateurs directs.
- Garantit la définition des standards aux postes et veille à leur application.
- Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage.
- S'assure de la conduite des revues de personnel afin d'alimenter les viviers et d'accompagner les projets professionnels.

Etre challengé par la visite terrain

- Met en œuvre avec ses équipes les actions d'amélioration à engager suite à la Visite terrain, s'assure de leur suivi et en mesure les résultats.

Guider/Encourager le changement

Insuffler une dynamique de progrès

- En reconSIDérant les process en permanence par la démarche d'amélioration continue.
- En mettant en application les bonnes pratiques.
- En allant chercher la valeur pour le client et la protection des personnes.

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

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

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-à-vis 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.

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.

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.

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 œuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

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, scénarios 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 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 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.

Environnement de travail

Grande disponibilité

Plateforme Industrielle Courrier

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐
- Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique

Effectif de la fonction

De 10 à 49