

Fonction

DIRECTEUR SERVICES COURRIER COLIS 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 TERRITORIAL ENSEIGNE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR AFFAIRES SOCIALES IV.C \(H/F\)](#)
- [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 DE LA POSTE IV.5 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL IMPRIME PUBLICITAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL IMPRIME PUBLICITAIRE IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

La Directrice/le Directeur Opérationnel Territorial Colis décline la stratégie de la BSCC et plus particulièrement de la BU colis. Elle/il en garantit la parfaite application sur son territoire dans le cadre de la démarche d'Excellence.

Elle/il est responsable des résultats sur le plan économique, de la performance opérationnelle du colis sur son territoire en lien avec les différents acteurs du colis (ACP/PPDC/ PDC, forces commerciales du Réseau), ainsi que du management des ressources sur sa zone géographique.

Elle/il garantit un dialogue social de qualité, s'assure du bien-être au travail de tous ses collaborateurs et développe l'autonomie responsable de ses équipes. Elle/il manage la transformation au travers de son contrat d'objectifs. Elle/il est garant(e) de la mise en œuvre du référentiel de management de la BSCC, des accords d'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 faisant partager une vision du changement qui ait du sens pour chacun et accompagne son équipe dans 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 5 axes stratégiques partagé avec ses équipes Conception

Co-construit un projet pour son territoire et en garantit la faisabilité Est sponsor sur son territoire du Schéma Industriel et en garantit le déploiement en: Apportant son expertise et sa connaissance

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

résultats Supervise et accompagne la mise en œuvre du management du nominal en choisissant des objectifs responsabilisant, en favorisant le travail en équipe notamment au sein de l'obeya. Supervise et accompagne la mise en œuvre du management de la transformation au travers de la visite terrain. Garantit une

performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux postiers et à la valeur créée pour l'entreprise Organise et fluidifie les relations clients/fournisseurs avec ses partenaires privilégiés (DSCC, Direction du réseau,...) Agir pour la satisfaction client

Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client et garantit l'engagement de la promesse client: En développant la posture de service et la satisfaction client sur son territoire En

entretenant une relation avec les clients stratégiques et se positionnant à l'écoute de leurs besoins En mettant en place un pilotage de l'activité (indicateurs, instance, plans d'action,...) pour assurer une qualité

de service optimale En veillant à la mise en place des actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process En impulsant et pilotant le Système de Management de la Qualité

Garantir l'adaptation des ressources

Est garante/garant pour sa zone de responsabilité, de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail Définit la politique emploi de sa zone et décline la politique de recrutement en fonction d'une trajectoire et d'un Plan de comblement des postes construits. Met en place un plan de comblement des postes tenant compte des impacts des projets structurants déployés

sur son territoire

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

Pilote la stratégie de prévention et la fait respecter : En impulsant et pilotant le 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 mesurant les résultats sur l'accidentologie et le taux d'absentéisme Agir pour la qualité du climat social

Organise et structure le dialogue social, 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

Accompagner les collaborateurs

Veille au développement des compétences de ses collaborateurs, favorise leur développement 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 et de la détection des talents Accompagner les transformations de l'entreprise En accompagnant la transformation des équipes Challenger par la visite terrain

Est en capacité de créer un espace de travail propice au développement des personnes en développant l'esprit d'amélioration continue et l'esprit d'initiative Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel Guider/Encourager le changement

Insuffler une dynamique de progrès

En reconsidérant les process en permanence par la démarche d'amélioration continue Pilotant la démarche RSE sur son territoire S'assurant de l'existence d'un plan de continuité d'activité et pilotant la gestion de crise Impulsant et déployant la démarche ISO 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.

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

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.

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 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.

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 oeuvre 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)

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.

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.

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.

Environnement de travail

Directions territoriales

Déplacements Fréquents

Grande disponibilité

Famille

Filière

Métier

Effectif de la fonction

De 1 à 9