

Fonction

DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC PPDC PPDC-MF IV.B (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR PIC IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGER REFERENT IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL IV.C \(H/F\)](#)
- [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 \(H/F\)](#)
- [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 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

La Directrice/le Directeur d'établissement décline la stratégie de la BSCC et en garantit la parfaite application opérationnelle sur son établissement dans le cadre de la démarche d'Excellence. Elle/il est garante/garant de la performance équilibrée de son établissement et du management de ses ressources au service d'une expérience client réussie. Elle/il manage la transformation au travers de son contrat d'objectifs qu'elle/il élabore avec ses équipes en cohérence avec celui de la DEX.

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 est garant(e) de la professionnalisation continue et de la montée en compétence de ses équipes. Elle/il est garant(e) 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 et environnementale

Missions

Vision, déployer la stratégie

Porte la vision d'ensemble de l'entreprise en donnant le sens du changement pour chacun et accompagne ses équipes dans la réussite des projets

Assure la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie en proposant un contrat d'objectifs sur les 5 axes stratégiques partagé avec ses équipes

Met en œuvre le Dossier d'Organisation Managérial (DOM) de son Etablissement, en respectant le Référentiel de Management

Conception et déploiement

Construit la trajectoire et la feuille de route pluriannuelle de son établissement, pilote le budget de l'établissement dans le cadre du modèle de pilotage et garantit l'atteinte des résultats de son contrat d'objectifs

Conduit les évolutions d'organisations et les nouveaux modèles de distribution liés à la mise en œuvre du schéma directeur industriel territorial et les grands projets

Déploie les projets structurants sur son établissement

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

Met en œuvre le management du nominal en organisant la supervision locale pour sécuriser les actions au quotidien, en favorisant le travail en équipe par le management visuel, le brief quotidien en escalade, le tour terrain et les méthodes de résolution de problèmes

Met en œuvre le management de la transformation au travers du contrat d'objectifs qu'elle/qu'il pilote notamment

Garantit une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux postiers et la valeur créée pour l'entreprise, dans le cadre du SMPerf (Système de Management de la Performance)

Organise et fluidifie les relations clients/fournisseurs avec les responsables opérationnels : DPIC, DPFC, Mediapost ...

Conquérir et développer le chiffre d'affaires

Est garante/garant de l'atteinte des objectifs de CA de son établissement et agit pour le développement de la zone de marché en contribuant à l'animation des partenariats, en déployant un merchandising de qualité, en s'assurant de la qualité de l'accueil client au sein de son établissement

Déploie, en synergie avec le Directeur de Secteur Réseau et le Leader de la zone de marché, toutes les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs commerciaux de la zone de marché

Mobilise et accompagne les équipes dans les changements de postures commerciales en incitant au développement des apports d'affaires et des initiatives de service locales

Accompagne le RAC dans l'animation de la ligne guichet et des facteurs

Entretient la relation avec les clients et les acteurs institutionnels locaux auprès desquels il assure notamment la promotion des produits et services courrier/colis et des nouveaux services

Agir pour la satisfaction et l'expérience client réussie

Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client :

En mesurant les résultats du NPS de l'établissement

En mobilisant ses équipes autour de la Voix du client à la tournée

En pilotant le traitement des réclamations clients et le NSC

En veillant à la mise en place des actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process et la formation « client » des équipes

En déployant et animant le SME (Système de Management de l'Excellence)

En veillant à la bonne exécution des contrats et en assurant un travail collaboratif entre équipes commerciales et production

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

Met en œuvre et pilote la politique de prévention et la fait respecter :

En déployant et animant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail (SMSST)

En assurant la revue SMSST de son établissement 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 élaborant, optimisant et mettant en œuvre les plans d'actions accidentologie et absentéisme

En déployant le référentiel des conditions d'emploi des encadrants

En présidant le CHSCT de l'établissement

Assurer son ancrage territorial au travers de la connaissance de son écosystème local en établissant un réseau d'influence auprès des acteurs économiques et institutionnels locaux avec l'appui du DTG

Garantir l'adaptation des ressources

Est garante/garant, dans son établissement, de la bonne application des engagements pris dans les accords sociaux nationaux et de la qualité de la vie au travail

Applique la politique emploi définie et décline la politique de recrutement en fonction d'une trajectoire et d'un Plan de comblement des postes construits.

Elabore et met en œuvre un plan de comblement des postes tenant compte des impacts des projets structurants déployés dans son établissement

Anticipe la charge liée à l'évolution de l'activité

Selon l'organisation, accueille l'Agence Log'issimo et l'intègre à son organisation et assure la mise à disposition des moyens nécessaires à son développement

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

Organise et anime le dialogue social au sein de son établissement, 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 de la méthode de conduite du changement du Groupe

Veille au respect de la politique du Groupe en matière d'égalité femme/homme et de diversité

Mobiliser/Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs

Veille au développement des compétences de ses collaborateurs

Fait élaborer les Standards aux postes des équipes et en vérifie le respect

Définit et met en œuvre le plan de développement des compétences et les politiques d'apprentissage

Conduit la revue de personnel et détecte les talents

Porter les transformations de l'entreprise

En recherchant l'adhésion des équipes et notamment celle de son collectif managérial (RESC, ROET, RAC, RRH, ...)

En accompagnant la transformation des équipes (encadrants, facteurs) et en favorisant leur autonomie

Encourage l'esprit d'initiative et d'amélioration continue pour permettre à son équipe d'être autoporteuse de l'ambition de l'établissement et de proposer les ruptures nécessaires à l'atteinte du contrat d'objectifs

Guider/Encourager le changement

Insuffler une dynamique de progrès

En favorisant les propositions d'amélioration de standards au poste et de bonnes pratiques dans le cadre de la démarche d'amélioration continue

En utilisant systématiquement la méthode de résolution de problèmes pour traiter rapidement les dysfonctionnements

Développer une culture d'autonomie,

En encourageant la prise de risque responsable

En proposant des projets en rupture pour soi et son équipe

Compétences

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.

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

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.

Relation Client

Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

Risques et réglementation

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

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.

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.

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.

Environnement de travail

Relations internes/externes

Internes

- Directrice/Directeur PIC
- Directrice/Directeur PFC
- Directrice/Directeur Action Commercial
- Directrice/Directeur Télévente
- Directrice:Directeur de Secteur Réseau
- Directrice/Directeur des filiales (Chronopost, Mediapost, Viaposte, Postimmo)
- Direction Territoriale Groupe DTG

Externes

- Clients PROS
- Elus
- Presse
- Fournisseurs
- Associations locales

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 100 à 249