

## Fonction

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

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [DIRECTEUR PIC IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DE SERVICE AUX CLIENTS IV.A \(H/F\) ✓](#)
- [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 \(H/F\) ✓](#)
- [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 SMPe (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**

### **COMPORTEMENTALES**

#### **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. Être 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.

## 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

### 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.

### 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 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)

### 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.

### 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.

## 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, 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 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 ?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

Etablissement PDC/ PPDC PPDC MF

# 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
- □ Bgpn reseau

### **Effectif de la fonction**

De 100 à 249