

Fonction

DIRECTEUR OPERATIONNEL INDUSTRIEL COURRIER (DOIC) 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 \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET DIRECTEUR TERRITORIAL 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 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

La Directrice/le Directeur Opérationnel Industriel Courrier décline la stratégie de la BSCC et plus particulièrement du Réseau Industriel Courrier et en garantit la parfaite application sur son territoire dans le cadre de la démarche d'Excellence. Elle/il est le moteur de la transformation managériale de chacun des Directrices/Directeurs de son périmètre au service de la réussite du collectif managérial des établissements.

Elle/il est responsable des résultats sur le plan économique, de la performance opérationnelle sur son territoire en lien avec les différents acteurs, ainsi que du management des ressources sur sa zone géographique.

Elle/il promeut un dialogue social de qualité en établissement, s'assure du bien-être au travail de tous ses collaborateurs et développe l'autonomie responsable des équipes opérationnelles. Elle/il est garant de la professionnalisation continue et de la montée en compétence de ses équipes. '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 partageant une vision du changement qui ait du sens pour chacun et accompagne les DE et leurs équipes dans la réussite des projets

“ Assure 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

“ S'assure de la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie

“ Maîtrise et pratique le standard de la visite terrain dans les sites de sa zone d'intervention

Conception

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

“ Est sponsor sur son territoire du Schéma Industriel et en garantit le déploiement en :

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

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

“ S'assure de l'application de la stratégie de prévention et la fait respecter :

- En impulsant et pilotant auprès des DE le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail (SMSST)
- En s'assurant de la tenue des revues SMSST en 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 mesurant l'efficacité des plans d'actions accidentologie

Agir pour la satisfaction client

“ 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 le SMQ (Système de Management de la Qualité)
- En partageant avec les DE et leurs équipes les résultats du Net Promoter Score
- En mobilisant les DE et leurs équipes autour de la Voix du client à la tournée
- En s'assurant du pilotage par les DE du traitement des réclamations clients
- En veillant à la mise en place par les DE des actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process et la formation « client » des équipes

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

“ Accompagne les DE dans le management du nominal en validant leurs objectifs et en promouvant la responsabilisation des équipes

“ Accompagne les DE et leurs équipes dans leur montée en compétence 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

“ Structure et pilote le brief en escalade quotidien

“ 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 Management de la Performance

“ Organise et fluidifie les relations clients/fournisseurs avec ses partenaires privilégiés (DSCC, Direction du réseau,...)

“ Garantit une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux postiers et à la valeur créée pour l'entreprise

Compétences

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.

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.

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.

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 oeuvre 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 oeuvre les mesures correctrices.

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 oeuvre 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 oeuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9