

Fonction

DIRECTEUR DE CENTRE DE LIVRAISON 2 IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PPDC IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC IV.B \(H/F\)](#) ✓
- [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 DE CENTRE DE LIVRAISON 2 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 ETABLISSEMENT PDC IV.A \(H/F\)](#) ✓
- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PPDC IV.A \(H/F\)](#)
- [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 BGPN IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DELEGUE DU RESEAU IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF BGPN IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

La Directrice/le Directeur de centre livraison est garante/garant de la livraison des produits de son entité dans les délais et la qualité attendus afin de respecter la promesse client. Elle/il décline la stratégie de la BSCC et de la BU Colissimo et en garantit la parfaite application sur son établissement 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 sur son établissement.

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. Il (elle) manage la transformation au travers de son contrat d'objectifs. Elle/il est garante/garant 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.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Donner la vision, déployer la stratégie

- Porte la vision d'ensemble de l'entreprise en donnant le sens du changement pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets.
- Assure la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs, partagé avec ses équipes, sur les 5 axes stratégiques (management, engagement, performance, excellence, conquête).

Concevoir, mettre en œuvre le budget annuel et garantir les résultats

- Construit la trajectoire et le budget de son établissement.
- Supervise le budget et la gestion administrative de l'établissement.
- Garantit l'atteinte des résultats de son contrat d'objectifs.

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

- Met en œuvre le management du nominal en choisissant des objectifs responsabilisants, 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.
- Pilote le Système de Management Economique en:
- Garantissant la prise en charge, le flashage et la livraison du dernier kilomètre des colis au quotidien.
- Garantissant l'optimisation et l'adéquation entre les charges et les ressources de son ACP (CUP)
- Analysant quotidiennement ses indicateurs de performance et en mettant en place les actions correctrices afférentes ou actions innovantes pour la conquête.
- Insuffle une dynamique de progrès en reconsidérant les process en permanence par la démarche d'amélioration continue.
- S'assure du respect des standards de la livraison.
- 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 d'Excellence.

Agir sur la satisfaction et l'expérience client réussie

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

- En impulsant et pilotant le 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 veillant à la mise en place d'actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process par ex en formant les équipes aux résultats du Net promoter Score ou en agissant sur les colis perdus/volés.
- En organisant les services PLUS de la livraison.
- En pilotant le traitement des réclamations et en garantissant une bonne gestion du SAV de l'agence.
- Organise la fluidité des relations clients/fournisseurs avec ses partenaires privilégiés (PFC et établissements du Réseau).

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.

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, 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.

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.

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.

Techniques RH

Stratégie de relations sociales

Concevoir la stratégie de dialogue social et/ou piloter la relation avec les instances représentatives du personnel en conformité avec la réglementation au bénéfice des parties prenantes.

Environnement de travail

Centre de livraison

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9