

Fonction

DIRECTEUR ETABLISSEMENT PPDC IV.B (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 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 de la professionnalisation continue et de la montée en compétence de ses équipes. 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 et environnementale

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

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 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
- 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 à 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 accueil client au sein de son établissement
- Déploie, en synergie avec le Directeur de Secteur du 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 d'initiatives de service locales
- Entretient la relation avec les clients et les acteurs institutionnels locaux auprès desquels il assure notamment la promotion des produits et services courrier/colis

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 sur le Net Promoter Score
- En mobilisant ses équipes autour de la Voix du client à la tournée
- En pilotant le traitement des réclamations clients
- En veillant à la mise en place des actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process et la formation des équipes
- En déployant et animant le SMQ (Système de Management de la Qualité)
- 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 CHST de l'établissement

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. . .).

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.

Environnement de travail

Lieu de travail :

- Etablissement

Contraintes spécifiques :

- Déplacements Fréquents
- Grande disponibilité

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Services-Courrier-Colis
- □
Bgnp reseau

Effectif de la fonction

De 100 à 249