

# Fonction

## DIRECTEUR OPERATIONNEL IV.B (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

Au sein de la Direction Exécutive, **la Directrice/le Directeur Opérationnel Services-Courrier-Colis** décline la stratégie de la BSCC et en garantit la parfaite application sur son périmètre dans le cadre du système d'Excellence. Elle/il est le moteur de la transformation managériale de chacun des Directeurs d'Etablissement de son périmètre au service de la réussite du collectif managérial des établissements.

Elle/il pilote l'atteinte des résultats économiques, sociaux, commerciaux, satisfaction client de chaque établissement de son périmètre. Elle/il les accompagne dans la réussite de leur contrat d'objectifs, du nominal et de l'expérience client réussie.

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. Elle/il est garante/garant de la mise en œuvre du référentiel de management de la BSCC, 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 stratégie du Groupe et de la BSCC en partageant une vision du changement qui ait du sens pour chacun et accompagne les DE et leurs équipes dans la réussite des projets
- “ S'assure de 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
- “ Maîtrise et pratique le standard de la visite terrain dans les sites de sa zone d'intervention

##### Conception

- “ Contribue, auprès du DEX, à l'élaboration du schéma directeur industriel territorial et s'assure de sa mise en œuvre pour ses établissements
- “ Accompagne ses DE dans l'élaboration de leur Feuille de Route pluriannuelle et des projets structurants

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

- “ Accompagne le DE dans le management du nominal en validant ses objectifs et en promouvant la responsabilisation des équipes autoportées
- “ Accompagne le DE et ses 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 SM Perf (Système Management de la Performance)

“ Organise, avec les acteurs concernés (DR Réseau, Responsable Zone de Marché, DPIC, acteurs Colis, ...) la mise en œuvre des pratiques de résolution de problèmes

### **Conquérir et développer le chiffre d'affaires**

“ Pilote les résultats commerciaux du DE et le challenge sur les initiatives locales de service à développer.

“ Participe à l'animation de ses zones de marché en synergie avec le Directeur Régional du Réseau (DR) et le DAC, et s'assure du bon déploiement des leviers de conquête des pros (dynamique de mise en compte des clients pros en Etablissement)

“ Organise des rencontres régulières avec le Directeur Régional ou le Directeur de Territoire Réseau afin d'assurer le pilotage commercial et le suivi des plans d'actions de la zone de marché. Il partage avec le DR du Réseau les projets d'évolutions d'organisations

“ Est actrice/acteur du développement commercial de son périmètre et , à ce titre, entretient la relation avec les clients et les acteurs institutionnels locaux au travers de contacts réguliers avec les représentants des différentes chambres consulaires présentes sur son périmètre et de rendez-vous clients ciblés auprès desquels elle/il assure notamment la promotion des produits et services courrier/colis

“ Favorise le développement des apports d'affaires et s'assure de la mise en place des partenariats extérieurs en lien avec le Directeur commercial Part et Pros

### **Agir pour la satisfaction et l'expérience client réussie**

“ 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 du DE le SMQ (Système de Management de la Qualité)
- En partageant avec le DE et ses équipes les résultats du Net Promoter Score
- En mobilisant le DE et ses équipes autour de la Voix du client à la tournée
- En s'assurant du pilotage par le DE du traitement des réclamations clients

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

## **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 du 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 et absentéisme des établissements
  - En veillant au déploiement du référentiel des conditions d’emploi des encadrants

## **Garantir l’adaptation des ressources**

- “ S’assure de la bonne application de la politique emploi définie par la DEX
- “ Est garante/garant, sur son périmètre de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail
- “ Garantit la production et la bonne exécution des plans de comblement des postes des établissements, tenant compte des impacts des projets structurants déployés sur son périmètre

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

- “ Veille à la qualité du climat social et des relations avec les partenaires sociaux en établissement
- “ S’assure de la bonne conduite des 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
- “ Dans certains cas, la Directrice/le Directeur Opérationnel est gestionnaire de NOD. A ce titre, il organise et préside les instances réglementaires prévues dans le cadre du dialogue social.

## **Mobiliser/Développer les compétences Accompagner les collaborateurs**

- “ Veille au développement des compétences de ses collaborateurs, et les aide dans la réalisation de leur projet professionnel
- “ Veille au respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d’apprentissage par le DE
- “ S’assure de la conduite des revues de personnel, de la détection des talents en établissement, du suivi des mesures d’accompagnement des collaborateurs et de leur évolution professionnelle dans les délais prescrits
- “ Participe à la revue de personnel de la DEX

## **Porter les transformations de l’entreprise**

- “ En accompagnant la transformation des équipes (managers opérationnels, encadrant, facteurs) vers le monde des Services en termes de postures et de maîtrise des standards de service

## **Guider/Encourager le changement**

### **Insuffler une dynamique de progrès**

- “ En soutenant les initiatives permettant d’améliorer les process et les méthodes de travail dans le cadre de la démarche d’amélioration continue

## **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, 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.

### 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.

## Relations internes/externes

- “ Directrice/Directeur Commercial Part et Pros
- “ Directrice/Directeur Régional
- “ Directrice/Directeur de Territoire du Réseau
- “ Directrice/Directeur Commercial Vente Entreprises
- “ Directrice/Directeur Commercial Vente Entreprises
- “ DAS de la DEX ou DAST

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- □ Bgpn reseau

## Effectif de la fonction

De 50 à 99