

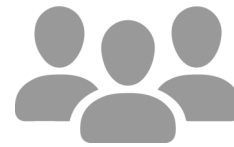
## DIRECTRICE/DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENT

### Raison 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

#### Effectifs



400/420

#### Management



Oui

### ◆ 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 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 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 « client » 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

## ◆ Missions

### 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

### 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 par l'apprentissage de la résolution de problèmes et du TILT (Entraînement Individuel sur le Lieu de Travail)
- ◆ Fait élaborer les Standards aux postes des équipes et en vérifie le respect
- ◆ Définit et met en œuvre le plan de formation et les politiques d'apprentissage
- ◆ Conduit la revue de personnel et détecte les talents

#### Porter les transformations de l'entreprise

- ◆ En accompagnant la transformation des équipes (encadrants, facteurs) vers le monde des Services
- ◆ 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'atteint 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

### Principaux Indicateurs de Résultats

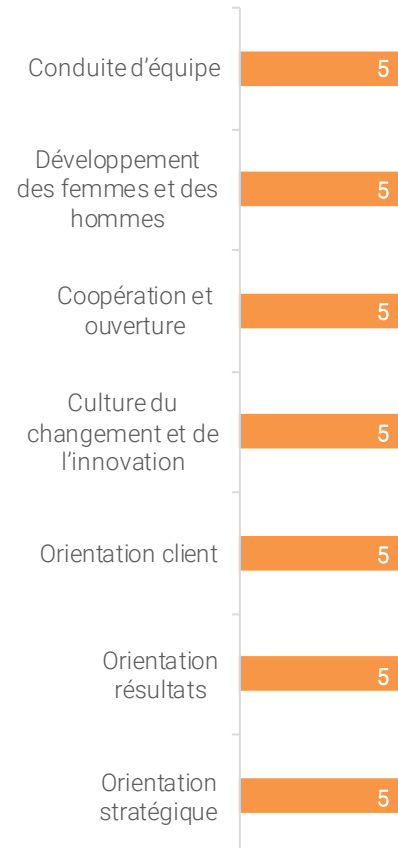
- ◆ Les indicateurs de résultats sont ceux du contrat d'objectifs :
  - ◆ CA de la zone de marché (dont CA Pros et CA Nouveaux Services)
  - ◆ Net Promoter Score (NPS)
  - ◆ QS produits/services
  - ◆ Absentéisme, SST: taux de fréquence
  - ◆ Contribution à la marge : FGTI, réduction des coûts de structure
  - ◆ Les indicateurs de suivi des Accords Sociaux

## ◆ Compétences

### Techniques

<b>Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur</b> Capacité à comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération ses contraintes et les risques associés. Connaissance des méthodes de vente, des produits et services	3
<b>Performance et Rentabilité</b> Capacité à analyser la performance de l'organisation / 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 à optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion, prévisionnelle et estimation des coûts, scénarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc)	3
<b>Connaissance des process bout en bout</b> Capacité à analyser le fonctionnement des processus, à identifier les dysfonctionnements et à mettre en œuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc...)	2
<b>Management de projet</b> Capacité à appliquer les méthodes et outils projet (gestion des risques, planification, pilotage, animation, budget...) afin de contribuer/conduire/manager un projet de bout en bout en mobilisant les ressources nécessaires et en tenant compte des contraintes de l'environnement	3
<b>Stratégie de relations sociales</b> Capacité à 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	3
<b>Sécurité / Sûreté</b> Capacité à assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur	2
<b>Management du système d'excellence</b> Capacité à développer une culture d'autonomie et de responsabilité au sein de son équipe et la challenger au quotidien dans la mise en œuvre du système d'excellence	3

### Comportementales & Managériales



**Niveau 1 :** Compréhension des fondamentaux de la compétence  
**Niveau 2 :** Capacité à mettre en œuvre des actions liées à la compétence donnée  
**Niveau 3 :** Maîtrise de la compétence et capacité à anticiper et être proactif dans la mise en œuvre de la compétence  
**Niveau 4 :** Expertise, qui permette de prendre des décisions en lien avec cette compétence, de maximiser la performance de la compétence et de mettre en place des actions correctives le cas échéant

## ◆ Rattachement hiérarchique : Directrice/Directeur Opérationnel

## ◆ Relations Internes et/ou 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)

### Externes

- ◆ Clients PROS
- ◆ Elus
- ◆ Presse
- ◆ Fournisseurs
- ◆ Associations locales

## ◆ Conditions d'exercice

### Lieu de travail

- ◆ Etablissement

### Contraintes spécifiques

- ◆ Déplacements Fréquents
- ◆ Grande disponibilité