

## Fonction

### CHEF D'AGENCE LOG'ISSIMO IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [DIRECTEUR REGIONAL LOG'ISSIMO IV.B \(H/F\)](#)
- [CHEF D'AGENCE LOG'ISSIMO IV.A \(H/F\)](#)
- [OPERATEUR SUPPLY CHAIN I.2 \(H/F\)](#)
- [OPERATEUR SUPPLY CHAIN I.3 \(H/F\)](#)
- [OPERATEUR SUPPLY CHAIN II.1 \(H/F\)](#)
- [REFERENT SUPPLY CHAIN II.2 \(H/F\)](#)
- [REFERENT SUPPLY CHAIN II.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER SUPPLY CHAIN III.1 \(H/F\)](#)
- [MANAGER SUPPLY CHAIN III.2 \(H/F\)](#)
- [MANAGER SUPPLY CHAIN III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER SUPPLY CHAIN IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR LOGISTIQUE IV.B \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le contexte du déploiement des activités LOG'ISSIMO, de la marque et de son réseau d'agences, **la/le chef(fe) d'agence** est responsable des opérations logistiques des contrats locaux et nationaux, et est engagé dans le développement commercial des offres de services LOG'ISSIMO de son bassin\*.

Elle/il mobilise les ressources (humaines et matérielles), les supports / structure des sites hébergeant, et dispose notamment des moyens adaptés à l'activité urbaine (vélo cargo/ILU) dans une concertation continue avec l'ensemble des équipes managériales impliquées dans la réalisation de ces activités.

Elle/il est garante/garant de la performance de l'activité sur son bassin et du management des ressources au service d'une expérience client réussie.

Elle/il contribue à un dialogue social de qualité, s'assure du bien-être au travail de tous les collaborateurs de l'agence et contribue à développer l'autonomie responsable des équipes, notamment celles des sites distants de l'agence principale.

## Missions

La/le Chef/fe d'agence est responsable des activités et ressources LOG'ISSIMO, sur son bassin.

Elle/Il exerce son activité en PIC ou en PPDCMF.

### Gestion de la vie des contrats et de la relation avec les clients

“ Construit une relation durable avec le client en pilotant notamment la qualité et la ponctualité du service rendu, et en maîtrisant le pilotage de la conformité des processus de production (flux, standards, stocks ...) ;

“ Garantit la satisfaction client :

“ S'assure de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation ;

“ Fait preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client

“ Entretient la relation client au travers de rencontres périodiques

“ Contribue par son action commerciale et opérationnelle au renouvellement de contrats ;

“ Contribue également à la détection d'opportunités et d'apports d'affaires en concertation avec les forces de vente ;

“ Participe aux négociations de renouvellement de contrat ;

### Contribution au développement commercial du chiffre d'affaires du bassin

Mobilise les équipes terrain pour identifier des besoins clients et en faire le relais aux équipes commerciales sous forme d'apport d'affaires ;

Propose et pilote un plan d'actions visant à développer les apports d'affaires sur son bassin en collaboration avec les forces de vente ;

Participe aux instances commerciales (notamment le comité local LOG'ISSIMO en tant que de besoin) ;

Apporte le support nécessaire aux équipes commerciales pour faciliter les ventes et répondre au besoin des prospects ;

### **Gestion des opérations et des ressources**

Gère les opérations, la conformité et le respect de la promesse client des contrats à opérer (contrats issus du développement local et réalisation de contrats nationaux à opérer localement) ;

S'assure de la bonne intégration des nouveaux contrats vendus (date de démarrage, heures de service, conformité contractuelle...) et de la mise en œuvre immédiate des ajustements éventuels ;

Planifie, organise et contrôle ou fait contrôler les opérations logistiques (réception, stockage, préparation de commandes, approvisionnement, expédition de marchandises, produits...) selon les impératifs (délais, qualité, coûts..), et contribue au respect de la réglementation et les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire si besoin ;

S'assure de l'allocation des ressources au juste besoin des activités et à ce titre, optimise les ressources mutualisées et manage les ressources progressivement dédiées aux activités LOG'ISSIMO de son bassin dans une concertation continue avec les managers des différents sites de son bassin : les ressources humaines et équipes, l'immobilier, les équipements, les véhicules et surfaces mises à disposition dans le cadre de l'activité de l'agence ;

Pilote la montée en compétences des personnels

Garantit le respect des standards notamment l'utilisation des applicatifs et logiciels de son domaine d'activité ;

Pilote les ressources locales sous-traitantes, dans le respect de la réglementation et des processus BSCC ;

## **Compétences**

### **COMPORTEMENTALES**

#### **Orientation stratégique**

Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroître la performance globale de l'entreprise. Etre capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.

### **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.

### **MANAGEMENT**

#### **Coopérer**

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

#### **Etre centré client**

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

#### Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

#### Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

#### Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

#### Reconnaître

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

#### Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

### MUO

#### Connaissance des process bout en bout

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en ?uvre 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 Conformité

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

## Environnement de travail

PIC ou PPDC MF

### Famille

---

### Filière

---

## Métier

operations logistique et messagerie

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 50 à 99