

## Fonction

### MANAGER SUPPLY CHAIN III.2 (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, le Manager Supply Chain manage hiérarchiquement plusieurs unités constituées d'opérateurs. et de référents Supply Chain au sein d'une agence LOG'ISSIMO.

Rattaché au chef d'Agence LOG'ISSIMO, ou au RESC s'il est en Antenne, le manager Supply Chain peut être responsable d'un secteur (géographique et ou fonctionnel : réception/expédition, préparation de commande, groupage/ degroupage, tri bassin...) et d'un portefeuille client. A ce titre, il assure la qualité de la relation client, dans un souci de satisfaction et de respect de la promesse client.

Il suit les indicateurs de performance de son périmètre (client, production).

Le manager Supply Chain, selon son niveau et le besoin de l'Agence, réalise des activités transverses sur l'établissement et peut piloter la gestion des stocks lorsque cela s'applique dans l'Agence LOG'ISSIMO.

## Missions

### Management des référents et opérateurs Supply Chain

**Le manager SC applique les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe qui définissent les postures attendues des managers. A ce titre, il met en œuvre les pratiques clé permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre opérationnelle de tous les services et offres locales, régionales ou nationales Log'issimo :**

Assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel

Réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus

Développe l'accompagnement managérial de ses équipes, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)

Mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Il développe l'entraide et la cohésion d'équipe

Assure la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes.

Assure la mise en place sur son périmètre des projets et décisions du CODIR

Pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances du système d'affectation des prestations, TMS, WMS...)

Adapte les ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité, planifie les congés, programme le remplacement des absences.

### **Développement commercial et relation client**

**Assurer la relation client commanditaire sur un secteur en relation avec le commercial référent.  
Pour ce faire, il :**

Est le référent du top 100 clients LOG'ISSIMO

Assure la vie des contrats clients de son secteur

Assure la relation client de son secteur en :

Réalisant les briefs périodiques

Traitant les réclamations selon le process établie et le client

### **Relation d'équipe dans les activités opérationnelles**

**Veiller à l'accompagnement et à la mobilisation de ses équipes dans leurs activités quotidiennes afin de garantir la promesse client :**

Garantit la tenue des rituels managériaux (résolution de problème, points de situation)

Garantit la bonne passation des activités LOG'ISSIMO entre les équipes (hors horaires d'ouverture)

Contrôle au second niveau la qualité des prestations

S'assure au quotidien de la disponibilité des molocs

Peut organiser les RDV de collecte/livraison clients selon la typologie du client

### **Selon l'organisation :**

Participation aux travaux intérieurs et extérieurs de son établissement

### **Back office production et client**

#### **Réaliser des activités de Back office de production et relation client**

Assure la gestion des réclamations et incidents en boucle courte auprès des clients livrés/collectés et informe les interlocuteurs (client commanditaire, client destinataire, service SAV...)

#### **Piloter les indicateurs de performance de son périmètre**

Pilote les indicateurs de performance et satisfaction client commanditaire Top 100

Pilote les KPIs de production par équipe

Veille à la qualité des données des référentiels de ses équipes

#### **Assurer le back office client**

Gère les aléas quotidiens en contact avec le client

Assure la mise à jour de la documentation clients (annuaire client, carnet de livraison, PCA) et veille à la remontée des informations clients par les équipes

Peut superviser la gestion des stocks et l'ensemble des activités (SI, inventaires, optimisation des indicateurs et des stocks...)

### **Système Management de la Qualité**

Anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation...)

Pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI Métiers

Réalise les contrôles qualité et veille au respect des bons gestes définis par le système SMQ

Pérennise la relation commerciale, suit la réalisation des contrats.

Est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients.

Entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (Réseau, Mairie...)

### **Système de Management de la Santé Sécurité au Travail**

Dans le cadre du SMSST, le manager SC veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement.

Il développe les actions favorisant le présentisme.

Il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail.

## **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.

### **Digital et Data**

#### **Outils, bureautique, applicatifs et logiciels**

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

### **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.

### Relation Client

#### Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

#### Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

### Risques et Conformité

#### Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

### Système d'excellence

#### 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.

### Traitement

#### Organiser la production et gérer les flux de production

Avoir une connaissance approfondie des techniques de prévision de la production et de planification de la production à court/ moyen terme. Evaluer une charge de production, dimensionner les moyens à

affecter (humains, infrastructures, outils). Effectuer la planification correspondante (charges/ ressources). Optimiser l'utilisation des moyens (humains, infrastructure, outils). Anticiper les pics de production et les goulots d'étranglement de production. Elaborer le programme de production à court/ moyen terme (semaine/ mois). Lisser la charge. Analyser l'historique de production (tableau de bord), faire un retour d'expérience en déduire les actions d'amélioration. Mener une réunion, un point de production, arbitrer les priorités de production. Utiliser les outils de planification de la production.

#### Mesure de la performance logistique et industrielle

Construire les indicateurs en s'appuyant sur les méthodes et outils de production au plus juste (Lean management) et alimenter un tableau de bord Supply Chain afin de mesurer la réalité de la performance. Participer aux projets d'amélioration en utilisant les méthodes d'amélioration industrielles et logistiques et les outils de communication interne. Exploiter les notices, rapports ou tous documents afin de garantir la qualité des process avec toutes les parties prenantes.

## Environnement de travail

Etablissement opérationnel: PPDC, PDC, PPDC-MF,PIC

## Relations internes/externes

Chefs d'agence Log'Issimo de sa zone

DE/DPIC des agences Log'Issimo

DAS de DEX (DMDL, DPL, DFI, Directions commerciales)

DE et RE/ROP des PPDC PDC du bassin

AOC, RESC RAC, RT, RPROD, équipes production et supports de son établissement

Clients

Partenaires (pour le fresh par exemple...)

## Famille

## Filière

## Métier

operations logistique et messagerie

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 50 à 99