



## Collaborateurs de la LOG

### Adhérer incarner

Adopter un comportement en adéquation avec les valeurs et les principes de Cultura.

#### Porter et incarner les valeurs

- **Ouverture** : je considère la diversité comme une richesse. Je suis ouvert aux propositions et aux idées des autres, et au monde qui m'entoure. Je suis curieux, je fais preuve d'adaptabilité face aux évolutions de mon environnement, de ma mission.
- **Simplicité** : je fais preuve de bienveillance et de disponibilité avec mes collègues et mes clients. J'accepte de ne pas savoir et j'envisage les échanges (collègues / clients) comme une source continue d'apprentissage
- **Engagement** : je m'intéresse et m'implique dans la vie de Cultura. Je suis force de proposition et acteur dans la vie de l'entreprise. Je contribue à la mission de l'entreprise, je suis solidaire du collectif
- **Responsabilité** : je suis responsable de mes actes et de mes décisions. Mon action sert la performance financière et extra financière de Cultura. Je contribue aux enjeux sociétaux et oriente mes actions en faveur du développement durable.
- **En confiance** : j'incarne ces valeurs et savoirs-être attendus, et ainsi, je contribue à créer et maintenir un cadre de sécurité qui permet d'OSER.

#### Agir dans le respect des principes d'intelligence collective

- **Symétrie des attentions** : adopter une attitude positive, enthousiaste, énergique et dynamique à l'égard des clients et de ses collègues. Être bienveillant, Honnête / Intègre et contribuer à une bonne ambiance d'équipe
- **L'accès à l'information** : partager les informations nécessaires à chacun, celles qui contribueront aux bonnes relations entre tous et à la compréhension des orientations et du sens
- **Le droit de dire et le devoir d'écouter** : savoir donner et recevoir un feed-back, faire preuve d'empathie, considérer, respecter et valoriser l'avis de chacun
- **Le pouvoir d'agir et de décider** : savoir prendre des initiatives après sollicitations d'avis d'experts, mesurer l'impact de la décision, coopérer avec les personnes concernées par la décision.
- **Le pouvoir d'initiatives et le droit à l'erreur** : oser tester « avant de détester ». Accepter et capitaliser sur ses erreurs pour poursuivre une démarche d'amélioration continue et être en permanence dans le mouvement.

### S'adapter

S'adapter aux évolutions du projet Cultura, participer, être force de proposition...

#### S'adapter aux évolutions

- S'adapter aux évolutions technologiques, humaines, organisationnelles, économiques
- Exprimer sa créativité
- Formuler des critiques constructives tout en respectant le travail du collectif
- Développer sa capacité d'analyse, détecter et chercher à résoudre les problèmes
- Développer sa curiosité : avoir l'envie d'apprendre, d'investiguer, de questionner
- Adopter une communication adaptée : capacité d'écoute et de partage, s'exprimer à l'écrit et à l'oral, adapter sa communication aux situations et aux outils utilisés

## « Savoir-faire métier

### PERSONA Maintenance (Agents et techniciens)

#### Pour l'agent de maintenance

- Effectuer les opérations de maintenance u convoyeur, de la machine de réduction de hauteur et de la barquetteuse
- Effectuer le contrôle avant le démarrage et en cours de production
- Assurer les interventions de premier niveau (déblocage des cartons, déblocage des BL, recharge des machines en consommables, nettoyage de la machine...tout en veillant aux règles de sécurité élémentaires
- Veiller à la conformité des commandes et de manières plus générale à la qualité
- Assurer la conformité des produits en sortie de ligne (et en mettant les anomalies dans l'emplacement dédié)

#### Pour le technicien de maintenance

- Effectuer les opérations de maintenance
- Assurer les opérations de maintenance du matériel collectif et du bâtiment et en assurer l'entretien courant (2lectricité, plomberie, serrurerie...)
- Effectuer les aménagement de zone (peinture au sol, mise en place de protection de rayonnage...)
- Effectuer la maintenance préventive du convoyeur et de la barquetteuse
- Intervenir sur un poste sprinkler (isoler et vidanger) en cas de besoin pour ne pas pénaliser l'activité
- Animer les relations avec les prestataires de service
- Assurer les demandes d'interventions auprès de prestataires et s'assurer du suivi des prestations (avec accord de son manager)
- Effectuer les demandes d'intervention pour le convoyeur et la barquetteuse si la primo intervention n'a pas permis de résoudre l'incident sous réserve et avec l'accord de son manager
- Effectuer les demandes de compacteurs et de plateaux aux différents prestataires pour la partie déchets

### PERSONA GDS Gestion des Stocks

(employés polyvalents retours clients / qualité + gestionnaires de stocks + Inventoristes)

#### Pour l'inventoriste

- Assurer les inventaires tournants et les divers contrôles de stocks (Suite aux ruptures ou demandes spécifiques).
- Participer au retrait physique des marchandises suite à l'alerte qualité donné par le gestionnaire de stocks
- Faire preuve de polyvalence sur les métiers liés à l'opérateur logistique

#### Pour le gestionnaire de stock

- Assurer les contrôles de stock après analyse des ruptures constatées en picking
- Contrôler les réceptions « Produits sensibles »
- Gérer l'alerte retrait qualité (retrait de vente, immobilisation de stock...)
- Assurer la mise à jour des indicateurs propres à la GDS

#### Pour l'employé polyvalent Retour Clients / Qualité

- Garantir au quotidien le traitement des retours clients dans les délais afin d'assurer la satisfaction de chaque client
- Assurer l'ouverture des colis retours clients
- Assurer le contrôle qualitatif et quantitatif du ou des produits avant de procéder à sa réintégration dans le stock
- Assurer la comptabilisation et la bonne transmission des documents « Retours client » au service Relations Clients
- Assurer la fonction « support opérationnel » de la qualité au sein de la logistique
- Assurer les contrôles qualités aléatoires

## « Savoir-faire métier

### PERSONA Agent Administratif logistique

#### Pour l'agent administratif réception

- Maîtriser les logiciels internes en consultation et saisie de données dans les stocks (infolog, inference, muse)
- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants (fournisseurs /Transporteurs / service appro / comptabilité)
- Rédiger des mails en interne et à l'externe
- Prendre des RDV avec les transporteurs
- Valider les commandes fournisseurs
- Rapprocher les bons de livraison (entre prévus et reçus physiquement)
- Déclarer des litiges au transporteur, fournisseur, appro et à la comptabilité en fonction du rapprochement des bons de livraisons
- Suivre opérationnellement les litiges (= délais)
- Effectuer le contrôle qualité (Manutention de produits stockés)
- Classer et archiver les documents



#### Pour l'agent administratif commande hors stock

- Maîtriser les logiciels internes en consultation et saisie de données dans les stocks (infolog, inference, muse) et maîtriser le pack office (Excel)
- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants (fournisseurs /Transporteurs / service appro / comptabilité)
- Rédiger des mails en interne et à l'externe
- Contrôler les fichiers de commandes reçus et communiquer un délai fiable au client final
- Rechercher des éléments sur des outils divers (web, logiciels internes)
- Trier administrativement des documents et envoyer au service comptabilité
- Suivre et gérer des anomalies de réception en coordination avec le service
- Classer et archiver les documents



### PERSONA Opérateur logistique

#### Connaître et respecter les gestes métiers RECEPTION

- Assurer et/ou superviser le déchargement des marchandises et les contrôler quantitativement et qualitativement en conformité avec le bon de livraison.
- Gérer l'affectation des produits aux emplacements picking et effectuer les tâches administratives relatives à la réception

#### Connaître et respecter les gestes métiers PICKING PACKING

- Prélever les commandes en ramasse globale à l'aide du PDA mis à disposition
- Ventiler les articles dans les meubles de ventilation pour reconstituer les commandes clients
- Packer chaque commande client en prenant soin de vérifier la quantité et la qualité des produits dans le souci de la satisfaction client en utilisant le convoyeur mis à disposition



#### Connaître et respecter les gestes métier EXPEDITION

- Ventiler les commandes apportées par le convoyeur pour les déposer aux bons emplacements (CC WEB ou CHRONOPOST / COLISSIMO / MONDIAL RELAY / CIBLEX) en effectuant les validations informatiques nécessaires à la traçabilité de la commande

#### Acteur de mon lieu de travail

- Contribuer à la performance globale du site en visant la productivité cible au sein de chaque service.
- Contribuer à entretenir l'outil de travail
- Evoluer dans l'entrepôt dans le respect des règles de sécurité et être acteur des situations de presque-accident en supprimant le risque ou en alertant son manager

