

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc de compétences 1 : Gestion d'une agence de négoce des matériaux de construction			
Élaboration et pilotage du plan de développement de l'agence	- Analyser l'environnement économique et commercial de la zone de chalandise et l'évolution du marché local des matériaux de construction en s'appuyant sur les outils de communication digitale et les réseaux sociaux - Identifier dans les impacts potentiels des projets locaux d'aménagement du territoire les impacts potentiels sur son activité en mobilisant différentes sources d'information	Entretien individuel d'évaluation en organisme habilité portant sur la présentation d'un projet d'agence (dossier écrit à partir d'une trame fournie par la CPNEFP) portant sur : L'analyse du marché local L'analyse du portefeuille clients et du potentiel de l'agence L'élaboration et le pilotage du plan de développement de l'agence La gestion économique et budgétaire La politique commerciale L'organisation logistique et de la gestion des stocks (dont visite commentée d'une agence en situation réelle ou, à défaut, à partir de photos) Préparation individuelle du projet et présentation de celui-ci dans le cadre d'un entretien d'évaluation individuel	<i>Les outils de communication digitale et les réseaux sociaux sont mobilisés pour analyser le contexte et le marché local</i> <i>Les spécificités économiques et commerciales de la zone de chalandise sont identifiées à l'aide des outils de communication digitale</i> <i>Une étude de concurrence est réalisée régulièrement à l'aide des outils numériques et des réseaux sociaux</i> <i>Une veille concurrentielle est conduite sur les pratiques d'achat de la concurrence locale et sur l'implantation des principaux fournisseurs dans la zone de chalandise</i> <i>Les forces et les faiblesses de l'offre proposée par l'agence au regard de la concurrence sont identifiées</i> <i>Les projets locaux d'aménagement du territoire sont identifiés en faisant appel à plusieurs sources d'information (outils web, réseaux sociaux, contacts de proximité...)</i> <i>Les impacts potentiels de ces projets sur l'activité sont analysés</i>
	- Évaluer la progression possible du chiffre d'affaires à partir de l'analyse de la zone de chalandise et de l'évolution du portefeuille clients - Analyser la segmentation de la clientèle de l'agence afin d'évaluer son potentiel de développement - Définir une stratégie commerciale adaptée à chaque segment de clientèle en s'appuyant sur les compétences de l'équipe		<i>Les risques liés à l'évolution de l'activité des clients sont identifiés</i> <i>La segmentation de la clientèle est réalisée à partir d'indicateurs pertinents au regard de la situation de l'agence</i> <i>Le potentiel de développement de l'agence est évalué de manière réaliste à partir d'indicateurs objectifs</i> <i>La stratégie commerciale est adaptée à l'analyse de la clientèle et aux compétences de l'équipe en place</i>

	- Élaborer un plan de développement pour l'agence en tenant compte des caractéristiques du marché local et des différents canaux de distribution disponibles au sein de l'entreprise - Adapter la gamme et la structure d'assortiment de l'agence en s'appuyant sur une analyse des caractéristiques du marché local et des besoins et attentes des clients de l'agence - Argumenter le plan de développement de son activité en tenant compte des objectifs à atteindre en matière de chiffre d'affaires, de marge, de frais et de stock et du contexte local de l'agence	<i>Durée de l'évaluation : Présentation du projet et entretien individuel d'évaluation : 1 heure 30</i> Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise	Le plan de développement de l'agence tient compte des informations collectées dans l'environnement de l'agence Les objectifs proposés pour l'agence sont cohérents avec les objectifs de l'enseigne et l'historique de l'agence Le plan de développement respecte la politique commerciale de l'enseigne Les plans d'actions commerciales et de prospection sont définis en référence à l'analyse de la situation, de l'environnement et des objectifs de l'agence, des stocks et aux possibilités offertes par les différents canaux de distribution Les actions mises en œuvre pour répondre aux objectifs fixés permettent de faire évoluer les performances de l'agence Des propositions sont effectuées en vue d'adapter la gamme et la structure d'assortiment de l'agence au marché local et aux clients dans le respect de la politique de l'enseigne La politique commerciale et le plan de développement de l'agence sont argumentés à partir des objectifs à atteindre (chiffre d'affaires, marge, frais, stock, ...) et du contexte du marché local
	Analyser les résultats des plans d'actions commerciales mis en tenant compte des objectifs définis et en exploitant les données fournies par les outils numériques disponibles au sein de l'agence		Les résultats des plans d'actions commerciales sont mesurés en référence aux objectifs prédéfinis Les informations fournies par les outils numériques à disposition au sein de l'agence sont exploitées pour mesurer l'efficacité des plans d'actions commerciales de l'agence Les outils de pilotage par la donnée disponibles au sein de l'agence sont maîtrisés Des actions correctives sont définies en cas de besoin
Gestion économique et budgétaire de l'agence	- Analyser les résultats économiques de l'agence en les comparant aux résultats antérieurs, au budget et aux projections et en mobilisant les indicateurs économiques à disposition - Identifier les informations clés figurant sur le compte d'exploitation de l'agence en vue de définir les actions correctives à conduire - Évaluer les impacts budgétaires des décisions prises au sein de l'agence en matière d'organisation du travail et d'investissement en s'appuyant sur des critères objectifs - Argumenter les besoins en investissements et en ressources matérielles et humaines en fonction des projets en cours et de la situation de l'agence		Une attention permanente est apportée à l'analyse des résultats économiques de l'agence en référence à l'historique et aux objectifs fixés Les outils numériques de suivi et d'analyse de l'activité commerciale sont maîtrisés Les indicateurs économiques permettant d'analyser l'activité de l'agence sont identifiés à partir des outils numériques de gestion de l'entreprise Les points clefs de ces indicateurs sont identifiés et analysés Les postes à améliorer (CA, marge, frais, stock, démarque, encours clients et paiements) sont identifiés à l'aide des outils numériques à disposition Les points « sensibles » (points faibles, axes à développer, ...) sont identifiés à l'issue de l'analyse des résultats économiques et font l'objet d'un suivi spécifique Les encours clients sont régulièrement suivis et analysés Des actions correctives sont proposées en cohérence avec l'analyse des postes à améliorer (évolution du portefeuille client, ...) Les impacts sur le budget de l'agence des décisions en matière d'organisation du travail ou d'investissement sont évalués en prenant appui sur des critères objectifs et vérifiés Les besoins en investissement, en ressources matérielles ou humaines sont identifiés de manière réaliste, en fonction des objectifs à atteindre et des moyens disponibles

			<i>L'argumentation des besoins en investissement est claire et s'appuie sur des éléments objectifs</i>
Pilotage des flux logistiques et de la gestion des stocks de l'agence	▪ Évaluer les opérations de réception, de chargement et de livraison mises en œuvre en tenant compte des règles de sécurité ▪ Définir des actions correctives adaptées en respectant le plan de circulation de l'agence ▪ Identifier les moyens humains et matériels nécessaires en vue d'optimiser les opérations de livraison ▪ Analyser la fiabilité et la rotation des stocks en respectant les procédures en vigueur au sein de l'entreprise et en utilisant les outils numériques de gestion de l'entreprise ▪ Définir des actions en vue d'optimiser le niveau des stocks		<i>Le chef d'agence explicite l'organisation du circuit de marchandises et les différentes zones de la cour (plan de circulation)</i> <i>Le circuit des marchandises est organisé de la réception au chargement ou à la livraison des marchandises au client final dans le respect des règles de sécurité</i> <i>Le respect des engagements de livraison est vérifié</i> <i>Les modalités de chargement des camions et d'organisation des tournées sont régulièrement vérifiées et des actions correctives sont mises en œuvre</i> <i>Des actions correctives sont définies en cas de besoin</i> <i>Des propositions sont formulées pour améliorer le plan de circulation de l'agence</i> <i>Les moyens de livraison sont conformes aux besoins de la clientèle de l'agence</i> <i>Des contrôles de l'état des stocks physiques sont effectués de manière régulière en utilisant les outils numériques de gestion de l'entreprise</i> <i>Les inventaires sont réalisés ou supervisés dans le respect des consignes en vigueur dans l'entreprise</i> <i>Les écarts d'inventaire sont identifiés et analysés à l'aide des outils numériques</i> <i>Des actions de lutte contre la démarque sont identifiées et mises en œuvre</i> <i>Les ruptures et les surstocks sont analysés à l'aide des outils numériques à disposition</i> <i>Le respect des procédures de réception et de sortie de stock est contrôlé</i> <i>Des actions sont définies en cas de risque de rupture ou de surstock</i>
Bloc de compétences 2 : Management des activités des équipes d'une agence de négoce des matériaux de construction			
Management et animation de l'équipe de l'agence	▪ Identifier le ou les profils recherchés en tenant compte des besoins de l'équipe ou de l'agence ▪ Évaluer l'adéquation des candidatures aux besoins de l'équipe en coordination avec le manager ▪ Mettre en œuvre un protocole d'accueil des nouveaux embauchés au sein de l'agence en respectant les procédures en vigueur ▪ Apprécier l'intégration des nouveaux membres de l'équipe et définir des actions correctives en veillant à associer le manager et le service ressources humaines de l'entreprise	Entretien individuel d'évaluation en organisme habilité à partir d'un écrit (trame fournie par la CPNE) réalisé par le candidat portant sur le management des ressources humaines au sein de l'agence. Le dossier doit comporter des éléments sur : Le recrutement et l'intégration des membres des équipes L'organisation des équipes	<i>Les besoins en recrutement de l'agence sont argumentés auprès de la hiérarchie ou du service compétent</i> <i>Un protocole d'accueil des nouveaux embauchés est défini conformément aux procédures en vigueur et mis en œuvre</i> <i>Une attention particulière est apportée à l'accueil des nouveaux embauchés : présentation aux membres de l'équipe, présentation du fonctionnement de l'agence, de l'organisation du travail, temps passé pour répondre aux questions, plan de formation...</i> <i>Les étapes d'intégration et de validation sont respectées conformément aux procédures mises en place dans l'entreprise</i> <i>Les actions nécessaires à l'intégration des collaborateurs en situation de handicap et à l'adaptation éventuelle du poste de travail ou de leurs conditions de travail sont mises en place, en lien avec le manager et le service des ressources humaines</i>

	▪ Identifier les actions à conduire afin de faciliter l'intégration des collaborateurs en situation de handicap	L'accompagnement individuel et la mobilisation collective des membres des équipes <i>Durée de l'évaluation :</i> <i>Entretien individuel d'évaluation : 30 minutes</i> Mise en situation en organisme habilité de préparation et d'animation d'une réunion d'équipe <i>Durée de l'évaluation : 1 heure (comprenant la préparation et l'animation de la réunion d'équipe)</i> Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise	Les attentes vis-à-vis des collaborateurs sont clairement explicitées en termes d'objectifs, délais et moyens : concernant la vente, la qualité de la relation clients, le respect des procédures, des règlements et consignes, ... Les charges de travail des différentes équipes de l'agence sont évaluées à partir d'éléments objectifs et vérifiables Les données accessibles sur les outils digitaux sont exploitées pour évaluer les charges de travail La répartition des charges de travail et des différentes tâches entre les équipes de l'agence permet de tenir compte des objectifs définis La réglementation relative au temps de travail est respectée Les résultats de chaque membre de l'équipe sont suivis et analysés à l'aide des outils numériques à disposition La performance de l'équipe est régulièrement mesurée à l'aide des outils numériques à disposition Des actions sont définies pour la faire évoluer Une analyse des besoins en compétences des membres de l'équipe est régulièrement réalisée, notamment pour les nouveaux embauchés Les outils à disposition du chef d'agence pour évaluer les compétences des collaborateurs sont exploités Cette analyse est réaliste et présentée de manière claire à l'intéressé L'équipe est épaulée par une présence régulière du chef d'agence : intervention dans la réalisation des activités chaque fois que nécessaire Les techniques de conduite d'entretien individuel sont maîtrisées La chaîne managériale est connue, soutenue et respectée Les entretiens sont réalisés dans le respect des outils et procédures en vigueur Des objectifs individuels, des délais et des moyens adaptés sont définis Les besoins spécifiques des collaborateurs en situation de handicap sont repérés lors des entretiens d'embauche, de suivi, d'évaluation, ... Le mode de communication utilisé est adapté aux besoins des collaborateurs en situation de handicap Les membres de l'équipe sont accompagnés par leur manager dans la prise en main des différents outils de gestion de leur activité Les changements apportés dans l'organisation du travail ou dans la politique de ressources humaines de l'entreprise sont explicités Les enjeux associés à l'exploitation des outils digitaux à disposition des clients et de l'enregistrement de la donnée client dans les systèmes d'information de l'entreprise sont explicités Les outils numériques de gestion de l'activité sont maîtrisés Un plan d'action et de soutien adapté est proposé aux membres de l'équipe rencontrant des difficultés : propositions de tutorat, actions de développement des compétences...
	▪ Expliciter aux membres de l'équipe les attentes associées à leur fonction en précisant les objectifs, les moyens et les délais des actions à mettre en œuvre ▪ Évaluer les charges de travail au sein de l'agence en s'appuyant sur une analyse de l'activité commerciale et logistique et sur les données mises à disposition sur les outils digitaux ▪ Répartir les tâches au sein des équipes de l'agence en vue de garantir le respect des objectifs définis ▪ Planifier le temps de travail des équipes de l'agence en veillant au respect de la réglementation en vigueur ▪ Évaluer les résultats et la performance des équipes de l'agence en vue d'améliorer son fonctionnement		
	▪ Évaluer les compétences des membres de l'équipe en utilisant différents outils mis à disposition ▪ Accompagner les membres de l'équipe de l'agence dans la réalisation de leurs activités par une présence régulière dans l'agence et des interventions adaptées ▪ Conduire un entretien individuel en veillant au respect et au soutien de la chaîne managériale ▪ Veiller à l'accompagnement des collaborateurs dans l'appréhension des nouveaux outils de travail, des évolutions de la stratégie digitale de l'entreprise et de l'organisation du travail en organisant des entretiens réguliers avec les managers ou avec les membres des équipes de l'agence ▪ Sélectionner des actions d'accompagnement et de formation en vue de favoriser l'autonomie et la montée en compétences des membres de l'équipe ▪ Favoriser la mise en œuvre des acquis de la formation en situation professionnelle en encadrant le départ en formation et le retour de formation ▪ Identifier les actions à conduire afin de faciliter l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap et le développement de leurs compétences		

	▪ Détecter les potentiels au sein de l'équipe en vue d'accompagner les parcours et de fidéliser les collaborateurs ▪ Adapter sa posture et ses actions managériales en tenant compte de l'évolution des attentes des différentes générations de collaborateurs		<i>Un entretien est conduit avec les salariés partant en formation avant leur départ et à leur retour de formation</i> <i>Les besoins en accompagnement des collaborateurs en situation de handicap sont identifiés</i> <i>Des actions sont mises en place pour répondre à ces besoins en tenant compte des ressources mobilisables au sein de l'agence et de l'entreprise</i> <i>Les actions favorisant l'accès à la formation des collaborateurs en situation de handicap sont mises en place en lien avec le manager et le service des ressources humaines</i> <i>La détection des potentiels s'appuie sur les procédures et outils en vigueur, des propositions sont formulées et l'information est transmise</i> <i>Les propositions d'évolution sont argumentées et présentées avec clarté à la hiérarchie ou au service compétent</i> <i>Des actions sont proposées pour fidéliser les collaborateurs</i> <i>Le manager explicite la manière dont il adapte son mode de management et ses actions managériales aux attentes des différentes générations de collaborateurs</i>
	▪ Fédérer les équipes autour des objectifs de l'agence et de l'enseigne afin d'améliorer leur performance ▪ Conduire des réunions d'équipe régulières en veillant à leur organisation et à leur préparation en vue de respecter les objectifs définis ▪ Identifier les compétences individuelles des membres de l'équipe en vue d'améliorer son efficacité et d'optimiser les complémentarités entre collaborateurs ▪ Traiter les conflits au sein des équipes ou avec les autres services afin de maintenir la cohésion d'équipe et l'engagement des collaborateurs ▪ Faciliter l'esprit d'équipe en mettant en place différentes actions, notamment en matière de qualité de vie au travail		<i>Les informations sur les objectifs de l'agence et de l'enseigne communiqués aux équipes facilitent leur mobilisation</i> <i>Les réunions sont préparées et animées de manière dynamique et efficace : objectifs clairs fixés en début de réunion, relevé de décision en fin de réunion et suivi de la mise en œuvre des décisions prises, ...</i> <i>Lors des temps d'échange avec les collaborateurs, le message délivré aux membres de l'équipe est individualisé, adapté aux préoccupations des individus et à leur niveau de connaissance</i> <i>Les résultats de l'agence sont régulièrement présentés et commentés aux membres de l'équipe</i> <i>Les axes de progression communs et de chaque membre de l'équipe sont identifiés</i> <i>Ces axes de progrès possibles sont présentés de manière positive pour favoriser l'adhésion de l'équipe</i> <i>Les compétences individuelles et les complémentarités sont identifiées pour favoriser l'efficacité de l'équipe</i> <i>Les outils managériaux à disposition au sein de l'enseigne pour motiver les collaborateurs sont suivis, analysés et utilisés</i> <i>Les tensions et conflits entre les membres de l'équipe sont repérés et traités efficacement</i> <i>Différentes actions sont mises en œuvre pour favoriser l'esprit d'équipe et la qualité de vie au travail</i>
	▪ Mettre en œuvre les principes fondamentaux du droit du travail liés à la gestion des hommes au quotidien en s'appuyant sur les outils à disposition au sein de l'entreprise ▪ Expliciter les éléments fondamentaux de la législation du travail et des textes conventionnels au sein de l'équipe en vue d'assurer leur mise en œuvre		<i>Les principaux points de prévention et de contrôle sont suivis : application des procédures et de la législation, temps de présence, retards, absentéisme, présentation et tenue de l'équipe, courtoisie vis-à-vis du client, ...</i> <i>Ces points sont mis en œuvre par le chef d'agence pour lui-même (exemplarité)</i> <i>Les principaux points de la législation du travail et des textes conventionnels sont expliqués et leur respect est contrôlé</i> <i>Des mesures préventives et correctives sont définies le cas échéant</i>

	▪ Définir des mesures préventives et correctives adaptées en veillant au respect des règles et procédures en vigueur au sein de l'entreprise		<i>Les décisions prises respectent la réglementation du travail et les textes conventionnels</i> <i>Les procédures et consignes de l'entreprise en matière de politique de ressources humaines (recrutement, formation, entretien, ...) et les outils numériques à disposition sont connus et maîtrisés</i>
Bloc de compétences 3 : Management de la relation client et des activités quotidiennes d'une agence de négoce des matériaux de construction			
Animation de la relation client et de la politique commerciale	▪ Optimiser la répartition des portefeuilles clients en tenant compte des profils des membres de son équipe et des contraintes du marché ▪ Évaluer la maîtrise des techniques de vente et la connaissance des métiers et acteurs du bâtiment par les collaborateurs en s'appuyant sur veille régulière ▪ Apprécier l'efficacité et la bonne utilisation de l'outil commercial de l'agence en s'appuyant sur des critères objectifs ▪ Contrôler le respect par la force de vente de la réglementation commerciale et de la politique tarifaire de l'enseigne en réalisant des contrôles réguliers ▪ Définir des actions permettant d'optimiser l'utilisation de l'outil commercial de l'agence en tenant compte des ressources à disposition	Entretien individuel d'évaluation en organisme habilité à partir d'un projet thématique individuel portant sur l'animation de la politique commerciale d'une agence, la gestion de la qualité de l'expérience client, l'accompagnement commercial des collaborateurs et la mise en œuvre de la politique QHSE Ce projet thématique est préparé par le candidat au cours de son parcours CQP à partir d'une trame fournie par la CPNEFP.	<i>Le portefeuille clients est réparti selon le profil des membres de l'équipe et des contraintes du marché</i> <i>La maîtrise des techniques de vente préconisées au sein de l'enseigne est régulièrement évaluée</i> <i>Les collaborateurs sont informés des résultats de la veille effectuée sur les métiers et les acteurs du bâtiment (nouveaux profils d'artisans du bâtiment, évolution de leurs attentes, ...)</i> <i>La force de vente est accompagnée à l'utilisation des outils digitaux propres à son activité</i> <i>La force de vente est mobilisée sur les enjeux liés au recueil et à la qualification de la donnée client</i> <i>Les performances commerciales de chaque collaborateur sont analysées et évaluées en prenant appui sur des critères objectifs</i> <i>Le respect de la politique tarifaire et commerciale de l'enseigne est contrôlé de manière régulière</i> <i>Le respect des procédures de paiement applicables dans l'enseigne est régulièrement contrôlé</i> <i>Des contrôles réguliers visant à vérifier le respect de la réglementation commerciale sont conduits au sein de l'agence</i> <i>Des actions correctives sont mises en œuvre</i> <i>Des axes de progrès individuels et collectifs sont définis</i>
	▪ Organiser la mise en œuvre des actions commerciales définies par l'enseigne au sein de l'agence en veillant à associer les différents collaborateurs impliqués ▪ Concevoir des actions commerciales complémentaires en veillant à leur adaptation au marché local de l'agence ▪ Négocier les termes de la participation d'un fournisseur à une action commerciale en tenant compte de la politique commerciale de l'enseigne ▪ Évaluer la pertinence des plans d'actions commerciales et des actions de prospection proposés par les collaborateurs en veillant à leur cohérence avec la politique commerciale de l'enseigne et le plan de développement de l'agence	<i>Durée de l'évaluation :</i> <i>Entretien individuel d'évaluation : 1 heure</i> Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise	<i>La politique commerciale de l'enseigne est connue et respectée</i> <i>Les différentes étapes de l'organisation, de la mise en œuvre et du suivi d'une action commerciale sont connues et respectées</i> <i>Les différents collaborateurs à impliqués dans la mise en œuvre des actions commerciales sont mobilisés</i> <i>Des actions commerciales locales et complémentaires au plan promotionnel de l'enseigne sont proposées</i> <i>Ces actions tiennent compte des besoins et des caractéristiques du marché local de l'agence</i> <i>Le choix des fournisseurs mobilisés pour les actions commerciales respecte la politique de l'enseigne</i> <i>La négociation des conditions de la participation des fournisseurs aux actions commerciales de l'agence mobilise différents leviers</i> <i>La cohérence des actions proposées par les collaborateurs avec la politique commerciale de l'enseigne et le plan de développement de l'agence est systématiquement vérifiée</i> <i>Leur pertinence est évaluée à partir de différents indicateurs</i>

	- Repérer les dysfonctionnements susceptibles de dégrader l'expérience client au sein de l'agence en tenant compte des différents types de parcours clients - Proposer des actions d'amélioration afin de résoudre les dysfonctionnements constatés - Traiter les relations clients difficiles au sein de l'équipe ou de l'agence afin d'améliorer l'expérience client de manière durable au sein de l'agence dans le respect de la politique commerciale de l'enseigne		<i>Des actions d'évaluation de l'expérience client sont régulièrement conduites</i> <i>Ces actions tiennent compte des différents types de parcours client (visite à l'agence, démarrage de la vente en ligne, ...)</i> <i>La bonne tenue et l'efficacité commerciale du point de vente et de son environnement (propreté, rangement, signalétique, ...) sont régulièrement contrôlés</i> <i>Des actions correctives sont conduites afin d'améliorer l'expérience client</i> <i>Le chef d'agence se mobilise pour accompagner l'équipe dans le traitement des réclamations complexes ou les situations relationnelles difficiles avec les clients</i> <i>La relation commerciale avec les principaux clients de l'agence et les prescripteurs locaux est entretenue et maîtrisée</i>
Communication interne et externe	- Identifier les missions et compétences des différents services de l'entreprise associés à la mise en œuvre du plan de développement de l'agence en vue de leur transmettre des informations adaptées à leurs besoins et de relayer leurs consignes - Mettre en œuvre des pratiques de communication adaptées en tenant compte des consignes et pratiques de l'entreprise et des besoins différents types d'interlocuteurs		<i>Les missions et compétences des différents services de l'enseigne sont identifiées et expliquées aux collaborateurs</i> <i>Les informations à leur transmettre sont sélectionnées de manière pertinente</i> <i>Les informations sont transmises de manière adaptée en respectant les consignes de confidentialité en vigueur et la réglementation en matière de protection des données personnelles</i> <i>Les plans de communication de l'entreprise sont relayés auprès de l'équipe et des interlocuteurs externes</i> <i>Les consignes des services supports sont respectées et relayées au sein de l'agence</i> <i>Les messages et modes de communication sont adaptés aux différents types d'interlocuteurs : clients, fournisseurs, interlocuteurs institutionnels, services internes, ...</i>
Animation de la politique de qualité, sécurité et environnement	- Fédérer les collaborateurs autour des enjeux des politiques en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement en organisant des actions d'information au sein de l'agence - Vérifier le respect de la législation en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement au sein de l'équipe en s'appuyant sur les indicateurs disponibles - Mettre en œuvre des actions correctives répondant aux constats effectués en veillant au respect des procédures en vigueur - Identifier les risques professionnels et les situations de crise en mobilisant les interlocuteurs compétents - Identifier et mettre en œuvre les actions susceptibles d'améliorer les conditions de travail au sein de l'agence en collaboration avec le service des ressources humaines - Vérifier la mise en œuvre des politiques et des consignes qualité, hygiène, santé, sécurité,		<i>Les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés sur les enjeux des politiques en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement</i> <i>Les principaux indicateurs à disposition du chef d'agence sont suivis de manière régulière : rapports des services de sécurité, respect des règles de levage et de manutention des produits, tenue de l'agence et dégagement des allées, port de la tenue de travail et des EPI, le document unique de sécurité est à jour...</i> <i>Les règles de sécurité et les enjeux associés à leur respect dans les locaux de l'agence et en dehors de l'agence sont explicités de manière claire aux membres de l'équipe et régulièrement contrôlés</i> <i>Des actions sont proposées pour améliorer les conditions de travail au sein de l'agence</i> <i>Le service des ressources humaines est associé à ces propositions</i> <i>Des contrôles réguliers sont effectués pour vérifier le respect des règles et consignes qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement, notamment en situation de crise</i> <i>Les outils, procédures ou objectifs qualité en vigueur dans l'entreprise sont connus, diffusés et mis en œuvre</i> <i>Les consignes et réglementations en matière environnementales sont connues, respectées et diffusées au sein de l'agence</i> <i>Les non-conformités sont identifiées et traitées</i>

	environnement au sein de l'agence en organisant des contrôles réguliers ▪ Argumenter auprès de la hiérarchie et/ou des services compétents des propositions d'actions en vue d'assurer le respect des consignes et réglementations et de mettre en œuvre les préconisations des organismes de contrôle		<i>Des propositions argumentées sont élaborées à destination de la hiérarchie ou des services compétents</i>
Suivi administratif et technique et traçabilité des opérations	▪ Apprécier le respect des consignes en matière d'entretien et de maintenance du matériel de l'agence en vue de préserver la durabilité du matériel et la sécurité des collaborateurs ▪ Adapter le parc de matériel aux besoins de l'agence en tenant compte de l'évolution de l'activité		<i>Le matériel à disposition de l'agence est régulièrement nettoyé, entretenu et vérifié dans le respect des consignes et normes en vigueur</i> <i>Les dysfonctionnements sont systématiquement signalés au service entretien, à la hiérarchie ou aux interlocuteurs compétents</i> <i>Les mesures correctives sont mises en œuvre et contrôlées</i> <i>L'évolution des besoins en matériel (matériel roulant, matériel logistique, ...) est anticipée</i> <i>Le parc de matériel est rationalisé en fonction des besoins de l'agence</i>
	▪ Utiliser les différents outils numériques de gestion et de pilotage de l'activité dans le respect des consignes en vigueur au sein de l'agence ▪ Assurer le suivi et la bonne tenue de l'administration courante de l'agence en respectant les procédures définies par la direction et la réglementation en vigueur ▪ Évaluer le respect des règles légales et des procédures définies par la direction en réalisant des contrôles réguliers ▪ Définir des actions préventives et correctives adaptées dans le respect de la politique de l'enseigne		<i>Les outils numériques de gestion courante de l'activité sont maîtrisés</i> <i>Les documents de gestion de l'agence sont renseignés dans le respect des consignes en vigueur</i> <i>La mise à jour régulière des différents fichiers et données de gestion administrative et financière est contrôlée</i> <i>Les procédures définies par la direction et les règles légales sont respectées</i> <i>La procédure de clôture de caisse est connue et son respect est régulièrement contrôlé</i> <i>La conformité aux règles légales et aux procédures internes des documents commerciaux émis au sein de l'agence est régulièrement contrôlée (devis, facture, bon de livraison, ...)</i> <i>Des actions correctives et préventives sont mises en œuvre lorsque nécessaire</i>
Pilotage des relations avec les fournisseurs	▪ Transmettre aux fournisseurs les informations adaptées à leurs besoins en s'appuyant sur les outils de communication digitale ▪ Apprécier le respect des engagements pris par les fournisseurs en s'appuyant sur les données à disposition au sein de l'entreprise		<i>Les outils digitaux nécessaires à la transmission d'informations aux fournisseurs sont maîtrisés</i> <i>Le respect des engagements pris par les fournisseurs sont suivis à l'aide des outils numériques à disposition</i> <i>Les dysfonctionnements et non conformités sont signalés en mobilisant la hiérarchie ou les services concernés</i>