

## Planificateur (PLF)

### Rôle et missions

Dans le cadre de la réalisation des opérations de Pompes Funèbres [PF] et de Marbrerie [MIE], au sein d'un Secteur Opérationnel [SO], dans le respect des directives de sa hiérarchie le Planificateur est responsable de la **planification optimisée de l'ensemble des opérations d'Exploitation**, dans le respect du référentiel qualité du Groupe et le souci de la sécurité des biens et des personnes.

Les 2 objectifs principaux du PLF sont :

- La planification des opérations Pompes Funèbres [PF] et Marbrerie [MIE]
- Le suivi administratif de l'exploitation (stock, véhicules, gestion des ressources humaines).

### Périmètre et rattachement

Le périmètre de responsabilités du Planificateur [PLF] englobe **l'ensemble des ressources humaines et matérielles affectées à réaliser des tâches d'exploitation** au sein du Secteur Opérationnel :

- **Ressources humaines :**
  - Ensemble du personnel affecté à des dépôts délocalisés et centre-serveur
- **Ressources matérielles :**
  - Ensemble des véhicules / camions / engins / petits matériels affectés à des dépôts délocalisés et centre serveur

Les secteurs opérationnels [SO] sont regroupés au sein de Direction Déléguée [DD].

Le Planificateur est rattaché (e) au Directeur (trice) de Centre Serveur [DCS].

Le Planificateur n'exerce pas d'encadrement hiérarchique.

## Cadre général

### Règles légales

Le collaborateur se doit d'exercer ses fonctions dans le respect des règles et procédures du Groupe liées à son activité (notamment d'hygiène et de sécurité) et de la législation et la réglementation en vigueur (CGCT, code du travail, accords d'entreprise relatifs notamment à la durée du travail).

### Règles d'éthique

Le collaborateur doit appliquer, dans toutes les situations professionnelles, le code de déontologie, les règles de confidentialité, de discrétion et le principe du secret professionnel.

## Activités principales

Dans le cadre de la réalisation des opérations Pompes Funèbres [PF] et Marbrerie [MIE], au sein d'un Secteur Opérationnel [SO], dans le respect des directives de sa hiérarchie, le PLF est responsable de la **planification optimisée de l'ensemble des opérations d'Exploitation**, dans le respect du référentiel qualité du Groupe et le souci de la sécurité des biens et des personnes.

Les 2 objectifs principaux de l'PLF sont :

- La planification des opérations Pompes Funèbres [PF] et Marbrerie [MIE]
- Le suivi administratif de l'exploitation (stock, véhicules, gestion des ressources humaines).

### La planification des opérations d'exploitation

Le PLF est responsable de la planification des opérations de pompes funèbres et des travaux de marbrerie en s'appuyant de manière optimale les ressources humaines et matérielles du secteur. Le PLF organise et coordonne, en lien avec les conseillers funéraires et leur hiérarchie, les convois, les transports sans cercueil [TSC] et les travaux de marbrerie en fonction de la disponibilité des équipes et des véhicules. Il optimise les ressources humaines en tenant compte des ressources internes et externes à disposition, des imprévus et des obligations légales et réglementaires.

### Suivi administratif de l'Exploitation

Le PLF contribue à la gestion optimisée des ressources matérielles en réalisant des commandes d'approvisionnement Pompes Funèbres, Marbrerie et réalise les opérations nécessaires pour maintenir son stock théorique en adéquation avec son stock réel. Il gère le parc de véhicules (révisions, contrôles obligatoires, ...)

Il réalise également le suivi administratif des ressources humaines dans le cadre du planning (saisie des heures travaillées, saisie des indisponibilités RH, saisie des astreintes, saisie de la sous-traitance, etc...)

## Missions

Sous la responsabilité de sa hiérarchie, le PLF est chargé de la bonne planification des opérations dans les meilleurs délais et au meilleur coût. Il gère le planning des opérations avec les outils du Groupe. Il est responsable de s'assurer de la bonne utilisation des outils et en particulier de l'exhaustivité et de la précision des informations qu'il / elle enregistre dans les systèmes.

### ❖ Organisation et planification des opérations Pompes Funèbres et Marbrerie

- Au quotidien, organise et coordonne, en lien avec les équipes commerciales :
  - La planification des opérations de Pompes Funèbres : les convois, les transports sans cercueil, mises en bière anticipées, ...
  - La planification des opérations de Marbrerie : les travaux obligatoires, poses de monument, chantiers de collectivités, gravures, entretiens de sépulture, ...
  - Toutes les tâches internes à l'exploitation liées au maintien en condition opérationnelle de l'ensemble des dépôts : réception des livraisons, nettoyage des dépôts et véhicules, inventaires, ...
- Conseille les commerciaux sur le déroulement des obsèques et les différents travaux de marbrerie, en fonction :
  - des attentes des familles et des contraintes externes (intervenants extérieurs, pratiques sur le secteur d'intervention)
  - des temps opératoires moyens
  - des spécificités des lieux d'intervention
  - des objectifs d'optimisation des moyens humains et matériels.
- Planifie les ressources humaines et matérielles et les optimise en tenant compte :
  - des ressources internes (exploitation, commercial) et externes (sous-traitance, intérim, ...) à disposition
  - des imprévus (exemple : absence d'un collaborateur...).
  - des contraintes externes (police, clergé, cimetière...), des obligations légales et réglementaires (respect de la législation funéraire, du travail...).
  - de l'offre commerciale et dans le respect des prestations proposées dans le tarif général
- Planifie les astreintes du personnel d'exploitation et les saisit dans les outils correspondants
- Applique les procédures Groupe d'utilisation des outils mis à sa disposition

Au-delà des activités ci-dessus, réalise toute autre tâche nécessaire au bon fonctionnement du centre serveur et dépôts, notamment :

- Contribue à la planification et au respect des marchés publics du secteur opérationnel
- Contribue à l'analyse et au traitement des réclamations clients

## ■ Optimisation de l'utilisation des ressources humaines et matérielles

- Sous la responsabilité du DCS, veille à ce que la planification quotidienne :
  - Optimise les coûts d'exploitation
  - Respecte les normes du référentiel qualité et les standards définis par les socles métiers
  - Maîtrise les heures travaillées des collaborateurs en lien avec leur contrat de travail et les règles de gestion du temps de travail définies dans l'accord ARTT
  - S'assure du respect des délais d'intervention en relation avec le réseau commercial
  - Maîtrise le recours à la sous-traitance
  - Maîtrise les coûts véhicules (consommation de carburant, ...)
- Utilise l'ensemble des outils à sa disposition pour suivre la performance de la planification

## ■ Communication autour du planning

- Réceptionne l'ensemble des documents relatifs à la planification des opérations du Centre Serveur
- Applique les procédures de diffusion de l'information à l'ensemble du personnel Exploitation et du réseau commercial du secteur opérationnel
- Veille à ce que l'ensemble du réseau commercial dispose des informations relatives au planning Pompes Funèbres et Marbrerie pour assurer une communication vis-à-vis des clients optimale.

## ■ Traitement des imprévus

- Gère les imprévus en temps réel
- Remonte les anomalies à sa hiérarchie pour trouver une solution urgemment si c'est en dehors de son périmètre de responsabilités

Pour assurer la continuité des services rendus aux familles, il (elle) participe aux astreintes organisées dans son secteur et prend part aux permanences dans les conditions définies localement par le DCS et le DSO.

## ◆ Suivi administratif de l'exploitation

### Gestion du stock

- Réalise les demandes d'approvisionnement PF et MIE en se servant des outils à sa disposition et en relation avec le Responsable d'exploitation [REX] et le(s) Gestionnaire(s) d'exploitation [GEEX]
- Contribue à l'adéquation entre le stock réel et théorique, via les outils de planification et de gestion de stocks en réalisant les opérations de correction et de suivi nécessaires
- Contribue sous la responsabilité du DCS à la réalisation des inventaires en lien avec les managers du secteur
- Veille à ce que l'état des stocks dans le système informatique ne soit pas bloquant pour le processus de facturation

### Suivi des ressources humaines

- Après validation des managers de proximité (REX / GEEX) saisit les heures travaillées pour l'ensemble du personnel d'exploitation
- Récupère les indisponibilités pour tout le personnel d'exploitation et les saisit dans les outils correspondants
- Edite et diffuse aux collaborateurs concernés les documents obligatoires concernant le suivi des heures travaillées (bordereaux récapitulatifs individuels, ...)

Au-delà des tâches listées ci-dessus, le PLF participe aux réunions d'animation de l'exploitation dans son secteur.

### Suivi de la sous-traitance

- Saisit les commandes de sous-traitance après validation du DCS
- Contribue au suivi de la qualité d'intervention des sous-traitants

### Suivi du parc automobile

- En relation avec les REX et les GEEX, le PLF planifie l'ensemble des tâches relatives au maintien en condition opérationnelle du parc automobile d'exploitation :
  - Les contrôles obligatoires
  - Les entretiens courants
  - Les réparations
- Saisit les commandes relatives à l'entretien et aux réparations du parc automobile d'exploitation.

### COMPETENCES :

#### Esprit d'initiative

*C'est la capacité à remettre en cause l'existant pour faire évoluer son organisation, dans le but de développer son activité (qualitative ou quantitative) ou d'améliorer la rentabilité.*

**Niveau 1** : Dans le cadre habituel de son activité, prendre des décisions rapides pour faire face à un imprévu, en lien avec sa hiérarchie si nécessaire, et/ou formuler des propositions d'amélioration argumentées.

#### Sens de l'écoute

*C'est la capacité à prendre en compte ce que ses interlocuteurs (internes ou externes à l'entreprise) expriment, sans interpréter ni déformer leurs propos afin de moduler son discours et/ou son attitude selon les circonstances et les objectifs poursuivis.*

**Niveau 2** : Etre attentif au discours, détecter les éléments non exprimés pour répondre au mieux aux besoins de ses interlocuteurs et présenter les arguments les plus pertinents.

#### Capacité d'influence

*C'est la capacité à développer et utiliser des attitudes et des méthodologies propres à convaincre son ou ses interlocuteurs pour atteindre les objectifs.*

**Niveau 1** - Dans des situations habituelles de travail, exprimer et expliquer un point de vue pour en faire valoir le bien-fondé.

#### Sens du résultat

*C'est la capacité à mobiliser toutes les ressources nécessaires pour atteindre ou dépasser les objectifs fixés par l'organisation ; s'engager dans l'action avec détermination.*

**Niveau 2** : Mobiliser les ressources disponibles et suivre l'activité pour atteindre les objectifs ; maintenir l'implication jusqu'à obtention du résultat visé.

#### Maîtrise de soi

*C'est la capacité à contrôler ses émotions et adapter ses attitudes, afin d'être efficace dans toutes les situations professionnelles, et de se comporter avec calme et respect vis-à-vis de ses interlocuteurs.*

**Niveau 2** : Etre capable de faire face avec calme à des réactions ou aléas relatifs à son environnement de travail afin de garantir la continuité de la prestation.

## Sens du service

*Dans l'ensemble de ses activités, tout en respectant le cadre fixé par sa hiérarchie, prendre en compte les attentes des clients internes ou externes pour y répondre de manière optimale dans le respect des critères qualité. Véhiculer en toutes circonstances une image positive de l'entreprise.*

**Niveau 1** : Respecter les procédures en vigueur ; faire preuve d'écoute, et d'attention vis-à-vis des consignes de sa hiérarchie et des attentes de ses clients internes ou externes, afin d'apporter en permanence la meilleure réponse possible.

## Optimiser et adapter les moyens

*C'est la capacité à organiser les opérations de Pompes Funèbres et de Marbrerie de son secteur, et à proposer et mettre en place des actions visant à optimiser les ressources matérielles et humaines, ainsi que la rentabilité et la sécurité. Cela inclut la prise en compte des impératifs liés à la pérennité de l'outil de travail et à la préservation de l'image de l'entreprise.*

**Niveau 2** : Analyser régulièrement les indicateurs courants d'activité, identifier les axes d'amélioration et mettre en place des actions pour optimiser les résultats.

## CONNAISSANCES :

CONNAISSANCES	NIVEAU REQUIS
Hygiène, sécurité et prévention des risques	2
Méthodes d'intervention sur les opérations funéraires (MISOF)	2
Réglementation funéraire	2
Rites funéraires	1
Process et outils internes	3
Techniques de planification	3
Droit social	2

### Degrés d'exigence des connaissances :

- 1 – Notions
- 2 – Pratique ciblée
- 3 - Maîtrise
- 4 - Expertise