

European Skills for International Trade & Logistics

Répertoire de compétences

Manager Opérationnel en Transport et Logistique (Transport and Logistic Operational Manager)

<i>Project output</i>	<i>IO 4</i>
<i>Author(s)</i>	<i>NETINVET</i>
<i>Contributor(s)</i>	<i>Institut de Vic, KS1, AFT, ASETRANS</i>
<i>Date of deliverable</i>	<i>Mai 2022</i>
<i>Status</i>	<i>Final</i>



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ESITL
A Netinvet Project

Compétences transversales, autonomie et responsabilité

Pour réussir dans son métier, le/la manager opérationnel(le) en transport et logistique doit disposer d'un ensemble de compétences transversales. Il/elle fait preuve de souplesse, de réactivité, de créativité, de rigueur, d'organisation, de respect de la réglementation et de l'éthique professionnelle, notamment lorsqu'il pilote des opérations de transport. Il/elle doit être au fait des différentes règles relatives à l'environnement et aux conditions de travail et prendre en compte les principes de la responsabilité sociétale des entreprises.

Le/la manager opérationnel(le) en transport et logistique doit être capable de travailler sous pression, de résoudre les problèmes de manière calme, de prendre en compte les intérêts des autres tout en restant ferme et affirmé pour défendre les intérêts de son entreprise. Il/elle doit avoir de fortes capacités de leadership et relationnelles car il/elle est en position de coordonner une équipe et coopère avec de nombreux interlocuteurs internes et externes. Il/elle doit être capable de communiquer en anglais et avoir une bonne compréhension des relations interculturelles. En même temps, il/elle montre un réel intérêt pour les nouveaux processus de transport et de logistique utilisant la digitalisation.

Le/la manager opérationnel(le) du transport et de la logistique est autonome et responsable de son travail quotidien dans le cadre des objectifs de l'entreprise et en est tenu pour responsable. Son niveau d'autonomie dépendra de son expérience professionnelle, de la taille, de la structure et de l'activité de l'entreprise (transport et logistique ou activité industrielle et commerciale), ainsi que de la diversité et de la complexité des activités qu'il/elle a à traiter et des processus sur lesquels il/elle travaille ; ce niveau d'autonomie sera en fin de compte déterminé par le manager dont il/elle dépend. En tant que manager opérationnel, son autonomie a un impact sur le développement d'une économie plus durable et plus verte grâce à ses actions et décisions. Il/elle travaille sous la validation régulière de son responsable hiérarchique.

Unité n° 1: Mettre en œuvre des opérations de transport

Compétences	Savoirs
<p>U1C1 - EVALUER LA FAISABILITE DES OPERATIONS DE TRANSPORT U1C1.1 – Qualifier la demande de transport U1C1.2 - Confronter la demande avec l'offre de l'entreprise pour prendre une décision</p>	<p>U1S1 – La demande de transport U1S2 – Le supply chain management U1S3 – Les moyens et modes de transport y compris les solutions multimodales U1S4 – L’organisation d’une entreprise de transport</p>
<p>U1C2 - ORGANISER ET CONDUIRE DES OPERATIONS DE TRANSPORT U1C2.1 - Choisir un ou plusieurs modes et moyens de transport U1C2.2 - Exploiter et ajuster le plan de transport U1C2.3 - Choisir les procédures de livraison U1C2.4 - Dédouaner les marchandises</p>	<p>U1S5 – L’offre de transport U1S6 – Les réglementations du transport de marchandises U1S7 – Les réglementations dans le domaine social, de la santé, de la sécurité, et de l’environnement U1S8 – Les réglementations douanières pour le transport de marchandises</p>
<p>U1C3 - CHOISIR LES SOUS-TRAITANTS EVENTUELS U1C3.1 - Identifier les éléments à sous-traiter pour le transport U1C3.2 - Sélectionner un sous-traitant</p>	<p>U1S9 – Les incoterms U1S10 – Le plan de chargement U1S11 – Les itinéraires, la traçabilité et les outils de cartographie</p>
<p>U1C4 - SURVEILLER LES OPERATIONS DE TRANSPORT U1C4.1 - Assurer la traçabilité pour vérifier la conformité de l'opération de transport U1C4.2 - Mettre en œuvre des mesures de remédiation U1C4.3 - Résoudre les incidents</p>	<p>U1S12 – Le planning et les méthodes de planification U1S13 – Les incidents et aléas U1S14 – L’assurance transport U1S15 – Les procédures de gestion d’incident</p>
<p>U1C5 - AMELIORER LA PERFORMANCE DES OPERATIONS DE TRANSPORT U1C5.1 - Concevoir des indicateurs quantitatifs et qualitatifs U1C5.2 - Identifier les axes à améliorer U1C5.3 - Proposer des actions correctives aux décideurs</p>	<p>U1S16 – Les indicateurs clé de performance U1S17 – Les méthodes de suivi qualité</p>
<p><u>Indicateurs de performance :</u> Les choix concernant l’organisation d’opérations de transport sont cohérents et pertinents. La mise en œuvre des opérations de transport est rigoureuse et efficace. Les contraintes sont prises en compte. Les indicateurs sont précis et appropriés. Les solutions aux incidents et les mesures correctives proposées sont pertinentes.</p>	

Unité n° 2: Organiser et gérer les activités logistiques associées au transport

Compétences	Savoirs
<p>U2C1 – CONCEVOIR DES SOLUTIONS D’ENTREPOSAGE U2C1.1 – Qualifier la demande de prestations logistiques U2C1.2 – Choisir les modalités et conditions de réalisation des prestations U2C1.3 – Dimensionner l’espace et les ressources nécessaires</p>	<p>U2S1 – La demande de prestations logistiques U2S2 – L’offre de prestations logistiques U2S3 – L’organisation d’une entreprise avec une activité logistique U2S4 – Les espaces logistiques de l’entrepôt U2S5 – Le management des flux dans l’entrepôt U2S6 – Le planning et les méthodes de planification U2S7 – Les documents liés aux prestations logistiques U2S8 – Le système de gestion d’entrepôt (<i>warehouse management system</i>) U2S9 – La traçabilité et ses outils U2S10 – La gestion des stocks U2S11 – Les réglementations dans le domaine social, de la santé, de la sécurité, et de l’environnement U2S12 – Les prix des prestations logistiques U2S13 – Les procédures de gestion d’incident U2S14 – Les méthodes d’optimisation logistique</p>
<p>U2C2 – COORDONNER LES OPERATIONS D’ENTREPOSAGE U2C2.1 – Planifier les activités de l’entrepôt U2C2.2 – S’assurer de la traçabilité pour contrôler la conformité des prestations logistiques U2C2.3 – Résoudre les incidents</p>	
<p>U2C3 – AMELIORER LA PERFORMANCE DES PRESTATIONS D’ENTREPOSAGE U2C3.1 – Concevoir des indicateurs quantitatifs et qualitatifs dans le but d’une amélioration U2C3.2 – Proposer des actions correctives aux décideurs U2C3.3 – Rationaliser l’aménagement des espaces logistiques et l’adressage des produits</p>	
<p><u>Indicateurs de performance :</u> Les choix concernant la conception de prestations logistiques sont cohérents et pertinents. La coordination des activités de l’entrepôt est rigoureuse et efficiente. Les réglementations sont respectées. Les indicateurs sont précis et appropriés. Les solutions et mesures correctives proposées sont pertinentes.</p>	

Unité n° 3 : Gérer les moyens matériels et les technologies en tenant compte des défis environnementaux, sociaux et économiques

Compétences	Savoirs
<p>U3C1 – AFFECTER LES RESSOURCES AUX ACTIVITES U3C1.1 – Sélectionner un ensemble de moyens matériels en fonction des contraintes U3C1.2 – Adapter les ressources et les capacités au cours de la mise en œuvre</p>	<p>U3S1 – Les ressources matérielles U3S2 – L’impact environnemental, social and économique des opérations de transport and d’entreposage U3S3 – Les réglementations concernant les moyens matériels U3S4 – La gestion de la maintenance</p>
<p>U3C2 – ETABLIR UN PLAN DE SECURITE ET DE MAINTENANCE U3C2.1 – Mettre en œuvre des procédures d’exploitation durables U3C2.2 – Planifier et anticiper la maintenance U3C2.3 – Identifier les axes d’amélioration de la performance des moyens matériels</p>	<p>U3S5 – Le suivi de la consommation de carburant U3S6 – Le système d’information transport et logistique U3S7 – La digitalisation dans le secteur des transports et de la logistique U3S8 – Le Transport Management System (TMS)</p>
<p>U3C3 – TIRER AVANTAGE DU SYSTEME D’INFORMATION U3C3.1 – Collecter et sélectionner les données nécessaires à l’activité U3C3.2 – Gérer les équipements informatiques et la communication liée à l’activité U3C3.3 – Analyser les données du système d’information pour ajuster la performance</p>	<p>U3S9 – Le Warehouse Management System (WMS) U3S10 – Le Customer Relationship Management (CRM) U3S11 – La gestion des technologies</p>
<p><u>Indicateurs de performance :</u> L’affectation des ressources aux activités est efficiente. Le plan de sécurité et de maintenance est établi et évaluable. Les avantages du système d’information sont utilisés et orientés client. Les réglementations sont respectées.</p>	

Unité n°4 : Gérer la relation client

Compétences	Savoirs
<p>U4C1 – COMMUNIQUER AVEC LES PARTENAIRES ET LES CLIENTS U4C1.1 – Adapter sa communication aux cibles et agir de manière professionnelle U4C1.2 – Animer des réunions professionnelles</p>	<p>U4S1 – Outils et techniques de la communication écrite et orale U4S2 – L’animation de réunion U4S3 – Les principes du service clients U4S4 – Le calcul de coûts U4S5 – Les tarifs et structures tarifaires U4S6 – Les conditions générales de vente U4S7 – Les méthodes d’évaluation de la valeur client U4S8 – Les techniques de négociation U4S9 – Les méthodes de prospection U4S10 – Le suivi commercial U4S11 – Les études de marché U4S12 – La communication orale et écrite professionnelle en anglais au niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues</p>
<p>U4C2 – PROPOSER UNE OFFRE COMMERCIALE U4C2.1 – Etablir le prix d’un service U4C2.2 – Conduire les négociations U4C2.3 – Adapter l’offre de services U4C2.4 – Fournir des conseils personnalisés aux clients</p>	
<p>U4C3 – SUIVRE LES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS U4C3.1 – Agir dans l’intérêt du client U4C3.2 – Résoudre un litige</p>	
<p>U4C4 – PROSPECTER U4C4.1 – Etablir le profil des clients potentiels U4C4.2 – Mettre en place un suivi commercial</p>	
<p><u>Indicateurs de performance :</u> La communication avec les partenaires et les clients est adaptée. L’offre commerciale est adaptée aux attentes des clients et aux objectifs commerciaux. Les engagements contractuels sont respectés. Les choix de prospection sont pertinents.</p>	

Unité n° 5: Gérer une équipe

Compétences	Savoirs
U5C1 – GERER LES BESOINS EN COMPETENCES U5C1.1 – Cartographier les besoins en compétences U5C1.2 – Concevoir des parcours de formation U5C1.3 – Recruter du personnel	U5S1 – La réglementation du travail U5S2 – La gestion des ressources humaines U5S3 – Les réglementations sociales européennes dans le domaine du transport U5S4 – Les réglementations concernant la santé et la sécurité U5S5 – Les procédures de recrutement U5S6 – La gestion d’une équipe U5S7 – Les techniques de leadership U5S8 – Le management de projet U5S9 – Les principes de la communication professionnelle orale et écrite U5S10 – La gestion des conflits U5S11 – Les méthodes d’évaluation du personnel
U5C2 – COORDONNER LE TRAVAIL DE L’EQUIPE U5C2.1 – Organiser et faciliter le travail de l’équipe U5C2.2 – Motiver les membres de l’équipe U5C2.3 – Limiter les conflits et proposer des solutions U5C2.4 – Faire respecter le règlement intérieur et les procédures	
U5C3 – EVALUER LA PERFORMANCE DE L’EQUIPE U5C3.1 – Evaluer les performances individuelles au regard des objectifs préalablement assignés U5C3.2 – Proposer des solutions d’amélioration de la performance U5C3.3 – Rendre compte des informations clé	
<u>Indicateurs de performance :</u> Les besoins en compétences sont identifiés. Les propositions de formation sont pertinentes. Le processus de recrutement est conforme aux normes professionnelles. Les moyens de coordination de l’équipe sont adaptés et efficaces. La gestion des conflits est anticipée. Les moyens mobilisés pour évaluer les performances de l’équipe sont pertinents. Les solutions pour améliorer l'efficacité sont pertinentes. Les comptes-rendus sont structurés, pertinents et utiles à la décision.	