

# European Skills for International Trade & Logistics

## Profil professionnel

### Management Opérationnel en Transport et Logistique

### (Transport and Logistics Operational Manager)

<i>Niveau de diffusion</i>	<i>Rapport public</i>
<i>Production intellectuelle</i>	<i>O2</i>
<i>Auteur(s)</i>	<i>AFT</i>
<i>Contributeur(s)</i>	<i>Asetrans, Institut de Vic, Kaufmännische Schule 1, NETINVET</i>
<i>Date du délivrable</i>	<i>Février 2022</i>
<i>Statut (Final / Brouillon)</i>	<i>FINAL</i>



**ESITL**  
A Netinvet Project



Funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# 1 Définition du métier

Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique travaille dans le secteur des services logistiques, où il/elle gère des opérations liées au transport de marchandises au niveau national ou international.

Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique organise, coordonne et assure le suivi des opérations de transport de marchandises par voie routière, ferroviaire, aérienne, maritime, fluviale ou multimodale sur les marchés locaux, régionaux, nationaux, européens (UE) et internationaux. Il/elle peut également être amené(e) à gérer des prestations logistiques liées au transport. Dans un contexte de mondialisation des échanges, les progrès technologiques rapides, ainsi que des politiques environnementales au périmètre plus étendu et aux exigences accrues ont un impact significatif sur le secteur du transport et de la logistique, qui reste en mouvement permanent à la recherche d'innovations. Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique doit donc anticiper les évolutions futures et chercher constamment à optimiser les opérations de transport à l'aide de logiciels professionnels spécialisés et en tenant compte d'exigences en matière de développement durable, afin de répondre à la demande croissante de mobilité verte et intelligente. Face à ce besoin d'optimisation, il/elle se tient au fait de progrès techniques tant au niveau de la mobilité (véhicules, engins de manutention, etc.) que des équipements informatiques utilisés par son organisation. Afin d'optimiser la rentabilité des opérations, il/elle doit en outre faire preuve de compétences dans les domaines des achats et des ventes. Il/elle participe à l'identification des opportunités de marché et à la définition des objectifs stratégiques, et met en œuvre les décisions prises par la direction. En outre, il/elle coordonne les opérations entre les différents services de l'entreprise et/ou les partenaires et clients externes. A ce titre, il/elle est responsable de la gestion comme de l'animation des équipes.

Pour réussir dans sa fonction, le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique doit posséder de fortes compétences transversales. Il/elle doit être capable de travailler en équipe et sous pression. En ce qui concerne les aspects commerciaux et managériaux de son poste, il/elle doit faire preuve de flexibilité, de responsabilité et d'autonomie, ainsi que d'aptitudes de leadership. En ce qui concerne l'environnement linguistique, il/elle doit avoir une bonne maîtrise de l'anglais et de la/des langue(s) utilisée(s) dans son milieu professionnel. Il/elle doit également posséder une bonne connaissance de l'environnement économique, juridique et professionnel.

## 2 Types d'organisations

Les types d'organisations énumérées ci-après font appel aux services d'un(e) Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique :

- Entreprises de transport de marchandises
- Transports spécialisés (services de déménagement, transport sous température dirigée, transport de marchandises dangereuses, ...)
- Location de véhicules commerciaux
- Entreprises industrielles ou de distribution ayant besoin d'un(e) coordinateur(trice) pour les opérations de transport liées à leurs activités (transport pour compte propre ou services de transport sous-traités).
- Prestataires de services logistiques

Les missions du/de la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique concernent les différents modes de transport de marchandises : routier, ferroviaire, aérien, maritime, fluvial, y compris les opérations multimodales et intermodales.

### 3 Poste et rôle

Le rôle du/de la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique tend à s'amplifier et devient de plus en plus essentiel pour répondre aux exigences croissantes d'ordre économique, technologique, social et juridique.

Son rôle varie considérablement en fonction de la taille et des objectifs de l'entreprise en question. En général, il/elle endossera plus de responsabilités dans une petite entreprise que dans un grand groupe.

A cet égard, et en fonction de son expérience professionnelle, l'individu peut occuper des postes allant d'une fonction administrative à chef(fe) de service, en passant par des fonctions de responsable d'entrepôt. Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique occupe souvent une fonction d'encadrement et de gestion d'équipe. Dans la plupart des cas, il/elle est salarié(e), mais en tant que dirigeant(e) d'une TPE/PME, il/elle peut également avoir le statut de travailleur(euse) indépendant(e).

Concernant la hiérarchie, dans le cas d'une PME, le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique sera directement rattaché(e) au chef d'entreprise ou au responsable des opérations et/ou de la logistique. Dans une plus grande entreprise, il/elle peut être rattaché(e) au directeur des opérations, au directeur de la logistique, au responsable des transports (au niveau national et international) ou à un responsable des achats de transport, selon les circonstances.

Les titres et les postes au sein de l'organisation peuvent également varier de manière significative en fonction de l'expérience professionnelle du/de la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique et de la taille de l'entreprise :

#### 3.1 Premiers emplois, primo insertion :

- Exploitant(e) / agent / opérateur(trice) de transport
- Manager Opérationnel(le) en transport et logistique / superviseur
- Agent de transit aérien/maritime/multimodal
- Personnel administratif des services de transport
- Administrateur(trice) de transport
- Coordinateur(trice) / planificateur(trice) de transit
- Affréteur(euse) / transitaire
- Dispatcheur(euse)
- Assistant(e) de déclaration en douane
- Agent commercial pour services de transport
- Technicien(ne) de service après-vente
- Assistant(e) d'exploitation d'entrepôt
- Responsable de quai de chargement/déchargement
- ...

#### 3.2 Emplois avec expérience :

- Gestionnaire de trafic
- Directeur(trice) des opérations
- Directeur(trice) de transport
- Responsable d'entrepôt ou d'installation de stockage
- Agent de douane
- Responsable des opérations de transport de marchandises
- Responsable des opérations *overseas/overland*
- Responsable d'agence de transport / Responsable de succursale de transport
- Responsable de ligne

- Responsable d'expédition
- Responsable de flotte
- Responsable de dépôts
- Responsable commercial
- ...

Un(e) manager opérationnel(le) en transport et logistique (niveau 5 du CEC) est habilité(e) à créer ou à diriger une entreprise de transport. En ce sens, les managers opérationnel(le)s en transport et logistique peuvent occuper le poste de directeur(trice) d'une entreprise de transport. Cela se produit principalement dans les très petites structures ou les entreprises familiales lorsque la jeune génération accède à des postes de direction. Cependant, cette voie ne concerne pas la plupart des managers opérationnel(le)s en transport et logistique, raison pour laquelle cette fonction ne figure pas dans la liste ci-dessus.

## **4 Environnement et perspectives économiques, technologiques et sociaux**

Ces dernières années, des innovations technologiques, l'évolution des modes de vie, un environnement de plus en plus concurrentiel ainsi que de nouvelles réglementations et politiques environnementales ont transformé le secteur du transport et de la logistique (T&L).

Les nouvelles technologies ont un impact significatif sur le secteur des transports. L'intégration des technologies de l'information et la digitalisation des métiers, présente sous forme de concepts (par exemple le blockchain, l'intelligence artificielle, l'automatisation ou encore la robotisation) et d'outils (par exemple le suivi et la traçabilité des opérations et des marchandises à tout moment durant le transport, de nouvelles méthodes de cartographie, des technologies numériques embarquées ainsi que la dématérialisation des procédures) révolutionnent les emplois du secteur. Dans les années à venir, le métier de Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique intégrera des véhicules de plus en plus automatisés ainsi que de nouveaux modes d'organisation du transport (par exemple le regroupement de véhicules par convois ou « pelotons », reliés les uns aux autres par Wi-Fi, pour permettre une meilleure économie de carburant), ce qui aura une incidence non seulement sur l'organisation du transport lui-même mais aussi sur la gestion de l'activité des conducteurs. Cette évolution rapide et ce flux permanent d'informations ont un impact important sur le travail et nécessitent une gestion agile des données.

Le secteur de la logistique s'est considérablement développé au cours des dernières années. La logistique intervient sur des marchés mondialisés et fait donc appel à des stratégies internationales. Dans le même temps, la tendance à une consommation plus durable accroît l'importance des marchés locaux et interrégionaux. Les nouvelles tendances de consommation et l'essor du commerce en ligne (e-commerce) influencent fortement la chaîne d'approvisionnement dans son ensemble, y compris les activités de transport. Les clients deviennent de plus en plus exigeants en ce qui concerne les délais de livraison, les tarifs, les services sur mesure et les pratiques écoresponsables. En outre, l'arrivée de nouveaux acteurs a pour effet d'intensifier la concurrence dans le secteur.

Les entreprises de transport doivent donc adopter une approche prospective pour s'adapter à la fois à l'évolution des réglementations et aux attentes du marché. Le suivi de l'actualité et des innovations relatives au transport, la recherche d'options innovantes en matière de livraison B2B, B2C et du dernier kilomètre, ainsi que la nécessité de repenser les organisations et les schémas de transport, ont un impact considérable sur les conditions d'exercice du métier et continueront à orienter son évolution au cours des prochaines années. Par conséquent, la création de plateformes de collaboration et de

partenariats entre les entreprises de transport peut être envisagée dans le but de rester compétitif, de proposer des services axés sur le client et de répondre aux attentes en matière de qualité et de certification.

Sous l'effet de la prise de conscience croissante des dangers du changement climatique, chez les citoyens comme dans le monde économique, les questions environnementales suscitent une attention accrue. Les programmes politiques mondiaux convergent à horizon 2030 et au-delà avec pour objectif de diminuer l'impact environnemental de l'économie et de l'industrie (par exemple l'Agenda 2030 pour le développement durable, adopté en 2015 par tous les États membres de l'ONU). Selon la Commission européenne (UE), les transports sont à l'origine de près d'un quart des émissions de gaz à effet de serre (GES) en Europe et constituent la principale cause de pollution atmosphérique urbaine. L'UE a identifié trois axes d'intervention prioritaires<sup>1</sup> :

1. Améliorer l'efficacité du système de transport en tirant parti des technologies numériques, en mettant en œuvre des dispositifs de tarification intelligente et en continuant à encourager le passage à des modes de transport moins polluants.
2. Accélérer le déploiement dans le secteur du transport d'énergies alternatives moins polluantes (p. ex. biocarburants avancés, électricité, hydrogène et carburants de synthèse renouvelables).
3. Opérer une transition vers des véhicules à émissions nulles.

Dans ce contexte, de nouvelles réglementations juridiques et administratives sont adoptées (par exemple zones à faibles émissions dans les centres-villes). Par conséquent, il devient de plus en plus essentiel d'intégrer des approches durables dans le modèle de développement des entreprises de T&L. La tendance est à la conception et à la mise en œuvre d'activités de responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Dans ce contexte où les entreprises de T&L cherchent à améliorer leur image auprès des clients, l'écomobilité contribue à leur argumentaire de vente.

L'impact global du secteur T&L est considérable étant donné que d'autres secteurs économiques s'appuient sur son efficacité pour se développer. Plus qu'une question de mobilité, il s'agit donc d'un facteur de compétitivité économique au niveau tant national qu'europpéen. Néanmoins, le secteur souffre depuis de nombreuses années d'un manque d'attractivité et peine à attirer de nouveaux effectifs, notamment des conducteurs et des opérateurs logistiques qualifiés. Le secteur rencontre en outre des difficultés pour recruter des femmes, d'où la nécessité de mettre en place des mesures en faveur de l'égalité femmes-hommes. De surcroît, le relais générationnel et le départ à la retraite qui s'annonce, dans les années à venir, d'une partie non négligeable de la main-d'œuvre du secteur constituent des complications supplémentaires. Il est donc primordial pour le secteur T&L d'améliorer son image globale, de rendre plus visible son rôle économique essentiel dans le fonctionnement de notre société et d'informer les jeunes sur les perspectives professionnelles qu'il propose. Les Managers Opérationnel(le)s en Transport et Logistique devront faire face à ces difficultés de recrutement et à une rotation croissante du personnel. Ils devront ainsi pratiquer une gestion de plus en plus sensible et complexe pour fidéliser les conducteurs et opérateurs logistiques et les retenir au sein de l'entreprise.

---

<sup>1</sup> Commission européenne, A European Strategy for low-emission mobility (Une stratégie européenne pour une mobilité à faible taux d'émissions), [https://ec.europa.eu/clima/policies/transport\\_en](https://ec.europa.eu/clima/policies/transport_en)

## 5 Activités et tâches

### Activité 1 : Mise en œuvre d'opérations de transport de marchandises

A1T1 *Évaluation de la faisabilité des opérations de transport*

A1T2 *Organisation et réalisation des opérations de transport*

A1T3 *Suivi du déroulement des opérations de transport*

A1T4 *Évaluation des opérations de transport*

#### Contexte de travail et obligations professionnelles

À partir de la demande d'un client, le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique est chargé(e) d'évaluer la faisabilité de l'opération de transport. Pour cela, il/elle s'assure de disposer de toutes les informations et ressources humaines nécessaires. Il/elle organise les opérations ponctuelles ou programmées en tenant compte des exigences économiques, environnementales, sociales et juridiques, en suit le déroulement et en évalue les résultats. Il/elle peut être amené(e) à effectuer des formalités douanières. En ce qui concerne l'environnement linguistique, il/elle doit avoir une bonne maîtrise de l'anglais et de la/des langue(s) utilisée(s) dans son milieu professionnel. Il/elle doit être capable d'utiliser des suites logicielles bureautiques et des logiciels professionnels spécifiques pour mener à bien cette activité. Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique doit chercher en permanence à optimiser les opérations de transport pour que l'entreprise puisse rester compétitive et répondre aux attentes des clients et aux obligations sociales, en évolution constante, dans le respect des règles, des règlements de sécurité et des exigences douanières. En tant que Manager Opérationnel(le), il/elle peut favoriser, par ses actions et ses décisions, le développement d'une économie durable et la transition écologique dans son ensemble.

Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique relève du responsable des opérations, de l'agence ou du service, qui décidera du niveau d'autonomie qui lui sera accordé. La taille de l'entreprise est un facteur important dans la définition de son degré de responsabilité.

Informations nécessaires pour conduire l'activité	Équipement requis pour conduire l'activité	Contacts professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte professionnel</li> <li>- Demande du client</li> <li>- Types de marchandises</li> <li>- Demande de devis</li> <li>- Grille tarifaire de l'entreprise</li> <li>- Informations sur le client</li> <li>- Réglementation applicable</li> <li>- Documentation juridique, économique et commerciale</li> <li>- Documentation technique</li> <li>- Description des contraintes et des moyens de transport</li> <li>- Description des unités de charge</li> <li>- Documentation spécifique au commerce international</li> <li>- Documents nécessaires aux opérations douanières</li> <li>- Procédures internes et consignes opérationnelles</li> <li>- Schémas de planification</li> <li>- Conditions de sous-traitance, documentation</li> <li>- Procédures de contrôle qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartes de la zone couverte par l'activité de l'entreprise</li> <li>- Moyens de transport</li> <li>- Ressources humaines</li> <li>- Technologies de l'information et de la communication (TIC)</li> <li>- Outils de suivi et de traçabilité</li> <li>- Systèmes de gestion du transport (TMS)</li> <li>- Outils de gestion de la relation client (CRM)</li> <li>- Logiciels de planification et de gestion</li> <li>- Logiciels d'optimisation des itinéraires</li> <li>- Géolocalisation</li> <li>- Logiciels d'optimisation du chargement</li> <li>- Technologies embarquées</li> <li>- Équipement de manutention</li> <li>- Emballage et consommables</li> </ul>	<p><u>Interne</u></p> <p>Il/elle est en relation avec les services commercial et comptable, le chef de dépôt et le responsable HSQE et/ou RSE. Il/elle coordonne le personnel d'exploitation, les conducteurs et le personnel de manutention.</p> <p><u>Externe</u></p> <p>Il/elle est en relation directe avec les clients, les sous-traitants et les pouvoirs publics locaux ou régionaux.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocoles de sécurité</li> <li>- Informations concernant le traitement de dysfonctionnements et/ou de réclamations</li> <li>- Indicateurs clés de performance et contraintes économiques de l'entreprise</li> <li>- Objectifs de développement durable de l'entreprise</li> <li>- Démarche RSE (économique, environnementale, sociale)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matériel de protection, de calage et de sécurisation de colis/produits</li> <li>- Outils de sécurisation de la cargaison</li> <li>- Supports de charge</li> <li>- Un ou plusieurs quais de chargement</li> <li>- Zones de livraison et de stockage</li> <li>- Matériel de contrôle et de comptage</li> <li>- Conteneurs de recyclage</li> </ul>	<p>Il/elle peut être amené(e) à établir des contacts internationaux.</p>
---	--	--

Résultats attendus

Une réponse détaillée et argumentée à une demande de renseignements ou de devis de la part d'un client.

Un devis correctement calculé.

Une opération ou un plan de transport qui répond aux attentes du client, tout en tenant compte des impératifs en matière de sécurité, de qualité, de contraintes sociales et environnementales, d'efficacité et de rentabilité.

Le respect de la réglementation en vigueur.

Un suivi attentif de l'opération grâce aux outils numériques d'accompagnement disponibles.

Des indicateurs de résultats précis (gestion de l'information).

Des opérations de transport optimisées réduisant les externalités négatives.

Compte rendu régulier et précis à son supérieur immédiat.

Recommandations permettant d'éventuelles améliorations des procédures.



## □ **Activité 2 : Organisation et gestion d'activités en entrepôt associées au transport**

*A2T1 Conception des solutions d'entreposage associées au transport*

*A2T2 Coordination des opérations en entrepôt*

*A2T3 Contrôle des processus en entrepôt*

### Contexte de travail et obligations professionnelles

Dans le cadre d'une chaîne d'approvisionnement (mondiale) identifiée, le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique participe à l'élaboration d'une opération ou d'un plan de transport. Il/elle est chargé(e) d'organiser les moyens logistiques nécessaires depuis la réception des marchandises jusqu'à leur chargement, y compris le stockage et la préparation des commandes. Il/elle utilise les ressources matérielles disponibles pour assurer une réalisation efficace des prestations. Il/elle peut être amené(e) à proposer des améliorations et à participer à la conception du cadre organisationnel de l'entrepôt. En ce qui concerne l'environnement linguistique, il/elle doit avoir une bonne maîtrise de l'anglais et de la/des langue(s) utilisée(s) dans son milieu professionnel.

Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique est rattaché(e) au responsable des opérations, de l'agence ou du service, qui décidera du niveau d'autonomie qui lui sera accordé. La taille de l'entreprise est un facteur important dans la définition de son degré de responsabilité.

Informations nécessaires pour conduire l'activité	Équipement requis pour conduire l'activité	Contacts professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte professionnel</li> <li>- Cahier des charges</li> <li>- Demande du client</li> <li>- Documentation juridique, économique et commerciale</li> <li>- Types de marchandises</li> <li>- Schéma d'aménagement de l'entrepôt</li> <li>- Procédures opérationnelles en entrepôt</li> <li>- Procédures de contrôle qualité</li> <li>- Protocoles de sécurité</li> <li>- Documentation technique</li> <li>- Procédures internes et consignes opérationnelles</li> <li>- Schémas de planification</li> <li>- Indicateurs clés de performance et contraintes économiques de l'entreprise</li> <li>- Objectifs de développement durable de l'entreprise</li> <li>- Démarche RSE (économique, environnementale, sociale)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Équipement de manutention et de stockage</li> <li>- Emballage et consommables</li> <li>- Technologies de l'information et de la communication (TIC)</li> <li>- Matériel de protection, de calage et de sécurisation de colis/produits</li> <li>- Matériel de contrôle et de comptage</li> <li>- Conteneurs de recyclage</li> <li>- Outils de suivi et de traçabilité</li> <li>- Systèmes de gestion d'entrepôt (WMS)</li> <li>- Logiciels de planification et de gestion</li> </ul>	<p><u>Interne</u></p> <p>Il/elle est en relation avec l'ensemble des services. Il/elle encadre le personnel de manutention et éventuellement les conducteurs.</p> <p><u>Externe</u></p> <p>Il/elle peut être en contact avec d'autres entreprises ou sous-traitants dans le cadre d'un système national ou international.</p> <p>Il/elle peut être en contact avec les pouvoirs publics locaux ou régionaux.</p>

### Résultats attendus

Une réponse détaillée et argumentée au cahier des charges.

Un devis correctement calculé.

Des prestations logistiques qui répondent aux attentes des clients en tenant compte des impératifs en matière de sécurité, de qualité, de contraintes sociales et environnementales, d'efficacité et de rentabilité.

Le respect de la réglementation en vigueur.

Indicateurs précis de résultats et de qualité (gestion de l'information).

Compte rendu régulier et précis à son supérieur immédiat.

Recommandations permettant d'éventuelles améliorations des procédures.



### □ **Activité 3 : Gestion des ressources associées au transport**

A3T1 *Gestion des ressources matérielles*

A3T2 *Gestion des outils numériques*

<u>Contexte de travail et obligations professionnelles</u>		
<p>Pour mener à bien les activités 1 et 2, le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique doit disposer de diverses ressources matérielles telles que des véhicules, des équipements de manutention, de sécurisation ou de stockage, etc. Il/elle veille ainsi à la mise à disposition de tous les équipements nécessaires. Dans ce contexte, il/elle est également responsable de la planification et de l'organisation de l'entretien des ressources matérielles. Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique choisit les moyens à mettre en œuvre afin de réduire l'impact environnemental de l'activité de transport et/ou d'entreposage.</p> <p>En outre, il/elle doit être capable, dans le cadre de cette activité, d'utiliser des suites logicielles bureautiques et des logiciels professionnels spécifiques. L'utilisation des outils numériques pour assurer les missions du/de la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique est destinée à se développer davantage au cours des années à venir.</p> <p>Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique est rattaché(e) au responsable des opérations, de l'agence ou du service, qui décidera du niveau d'autonomie qui lui sera accordé. La taille de l'entreprise est un facteur important dans la définition de son degré de responsabilité.</p>		
Informations nécessaires pour conduire l'activité	Équipement requis pour conduire l'activité	Contacts professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte professionnel</li> <li>- Planification d'opérations d'entretien</li> <li>- Documentation technique</li> <li>- Réglementation applicable</li> <li>- Types de marchandises</li> <li>- Description des contraintes et des moyens de transport</li> <li>- Description des unités de charge</li> <li>- Procédures internes et consignes opérationnelles</li> <li>- Informations concernant le traitement de dysfonctionnements</li> <li>- Procédures de contrôle qualité</li> <li>- Protocoles de sécurité</li> <li>- Schémas de planification</li> <li>- Indicateurs clés de performance et contraintes économiques de l'entreprise</li> <li>- Objectifs de développement durable de l'entreprise</li> <li>- Démarche RSE (économique, environnementale, sociale)</li> <li>- Règles de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens de transport</li> <li>- Équipement de manutention, de sécurisation et de stockage</li> <li>- Outils de sécurisation de la cargaison</li> <li>- Supports de charge</li> <li>- Un ou plusieurs quais de chargement</li> <li>- Zones de livraison et de stockage</li> <li>- Matériel de contrôle et de comptage</li> <li>- Conteneurs de recyclage</li> <li>- Technologies de l'information et de la communication (TIC)</li> <li>- Outils de suivi et de traçabilité</li> <li>- Systèmes de gestion du transport (TMS)</li> <li>- Systèmes de gestion d'entrepôt (WMS)</li> <li>- Outils de gestion de la relation client (CRM)</li> <li>- Logiciels de planification et de gestion</li> <li>- Logiciels d'optimisation des itinéraires</li> <li>- Géolocalisation</li> <li>- Logiciels d'optimisation du chargement</li> <li>- Technologies embarquées</li> </ul>	<p><u>Interne</u></p> <p>Il/elle est en relation avec l'ensemble des services, et notamment le service de maintenance</p> <p><u>Externe</u></p> <p>Il/elle peut être en contact avec d'autres entreprises ou sous-traitants dans le cadre d'un système national ou international.</p> <p>Il/elle peut être en contact avec des services publics, ainsi qu'avec les pouvoirs publics locaux ou régionaux.</p>
<u>Résultats attendus</u>		
<p>Respect du calendrier d'entretien des ressources matérielles conformément à la réglementation en vigueur.</p> <p>Planification bien structurée de la disponibilité des ressources matérielles.</p> <p>Utilisation optimisée des outils numériques pour appuyer les activités opérationnelles.</p> <p>Compte rendu régulier et précis à son supérieur immédiat.</p> <p>Recommandations permettant d'éventuelles améliorations des procédures.</p>		

## □ **Activité 4 : Gestion des relations professionnelles**

A4T1 *Communication avec des partenaires et clients*

A4T2 *Préparation des devis*

A4T3 *Négociation et suivi des engagements contractuels*

A4T4 *Identification de nouvelles opportunités de marché*

### Contexte de travail et obligations professionnelles

En contact direct avec les partenaires et les clients, le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique construit une relation professionnelle durable dans un environnement fortement concurrentiel. Pour ce faire, il/elle développe une offre adaptée de services de transport et de logistique et coopère avec d'autres entreprises (par exemple via des plateformes collaboratives, des groupements, etc.) pour répondre aux attentes croissantes des clients. Il/elle négocie et assure le suivi des contrats, examine les réclamations et traite les litiges en relation étroite avec les experts en assurances et les conseillers juridiques.

Il/elle peut être amené(e) à réaliser des activités de prospection auprès d'entreprises partenaires et doit être capable d'identifier de nouvelles opportunités de marché, notamment pour des options de transport plus intelligentes et plus durables. En ce qui concerne l'environnement linguistique, il/elle doit avoir une bonne maîtrise de l'anglais et de la/des langue(s) utilisée(s) dans son milieu professionnel. Il/elle doit maîtriser les TIC mises à sa disposition dans le cadre de ces activités.

Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique gère les relations du service tout en rendant compte à son supérieur hiérarchique, qui décide du niveau d'autonomie qui lui sera accordé. La taille de l'entreprise est un facteur important dans la définition de ses attributions et de son degré de responsabilité.

Informations nécessaires pour conduire l'activité	Équipement requis pour conduire l'activité	Contacts professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte professionnel</li> <li>- Demandes de clients actuels et potentiels</li> <li>- Informations relatives aux clients actuels et potentiels</li> <li>- Informations relatives aux fournisseurs et aux partenaires</li> <li>- Offres des fournisseurs et des partenaires</li> <li>- Détails concernant les contraintes de l'opération</li> <li>- Grille tarifaire de l'entreprise</li> <li>- Conditions de paiement</li> <li>- Procédures internes et consignes opérationnelles</li> <li>- Conditions de sous-traitance</li> <li>- Modèles de contrats, d'accords écrits, de cahier des charges</li> <li>- Contrats d'assurance</li> <li>- Codes et règlements applicables au secteur du transport et de la logistique</li> <li>- Procédures de contrôle qualité</li> <li>- Protocoles de communication de l'entreprise</li> <li>- Informations concernant le traitement de dysfonctionnements et/ou de réclamations</li> <li>- Documentation commerciale, juridique et économique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bases de données recensant les clients, fournisseurs et sous-traitants</li> <li>- Outils de gestion de la relation client (CRM)</li> <li>- Logiciels de planification et de gestion</li> <li>- Plans des réseaux et descriptions de ressources de transport</li> <li>- Technologies de l'information et de la communication (TIC)</li> </ul>	<p><u>Interne</u></p> <p>Il/elle est en relation avec l'ensemble des services.</p> <p><u>Externe</u></p> <p>Il/elle est en relation directe avec les partenaires (fournisseurs, sous-traitants, assureurs...) et les clients actuels et potentiels. Il/elle peut être amené(e) à établir des contacts internationaux.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentation technique</li> <li>- Documentation spécifique au commerce international</li> <li>- Indicateurs clés de performance et contraintes économiques de l'entreprise</li> <li>- Objectifs de développement durable de l'entreprise</li> <li>- Démarche RSE (économique, environnementale, sociale)</li> </ul>		
<p><u>Résultats attendus</u></p> <p>Une relation professionnelle durable.  Des réponses appropriées.  Bonne maîtrise de l'anglais et de la (des) langue(s) pratiquée(s) dans l'environnement de travail.  Fidélisation des clients dans un environnement de plus en plus concurrentiel.  Des contrats conformes à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux politiques de l'entreprise et à ses exigences en matière de développement durable/RSE.  Poursuite des objectifs commerciaux.  Propositions concernant le traitement des réclamations et des litiges.  Mise à jour et amélioration continues des bases de données/outils CRM.  Compte rendu régulier et précis à son supérieur immédiat.</p>		

## □ **Activité 5 : Gestion d'équipe**

- A5T1 *Identification des besoins en termes d'effectifs*
- A5T2 *Participation au processus de recrutement*
- A5T3 *Organisation des activités professionnelles quotidiennes*
- A5T4 *Gestion des conflits*
- A5T5 *Évaluation des performances des membres de l'équipe*

### Contexte de travail et obligations professionnelles

Dans le cadre de ses missions, le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique doit pouvoir gérer une équipe. Il/elle répartit les différentes tâches à effectuer dans le respect des procédures de l'entreprise et en fonction des compétences de chacun. Il/elle veille à la sécurité des collaborateurs. Il/elle contribue à l'optimisation de l'organisation de son champ de responsabilité et identifie les nouveaux besoins en termes d'effectifs. Dans une TPE/PME, il/elle peut être impliqué(e) dans les processus de recrutement. Il/elle anime l'équipe en favorisant l'implication et le travail collaboratif. Il/elle participe au développement des compétences. Il/elle peut être amené(e) à gérer des conflits entre personnes. Il/elle évalue en continu la performance de l'équipe à l'aide de différents outils, y compris des entretiens individuels.

Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique encadre une équipe selon son degré d'autorité. La taille de l'entreprise est un facteur important dans la définition de son degré d'autorité/de responsabilité.

Informations nécessaires pour conduire l'activité	Équipement requis pour conduire l'activité	Contacts professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte professionnel</li> <li>- Code du travail</li> <li>- Réglementation nationale des transports</li> <li>- Réglementation européenne des transports</li> <li>- Accords entre partenaires sociaux</li> <li>- Descriptif des postes et des fonctions</li> <li>- Procédures internes de l'entreprise</li> <li>- Méthodes de gestion</li> <li>- Méthodes d'évaluation</li> <li>- Méthodes de résolution des conflits</li> <li>- Objectifs de développement durable de l'entreprise</li> <li>- Démarche RSE (économique, environnementale, sociale)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Technologies de l'information et de la communication (TIC)</li> <li>- Logiciels de planification et de gestion</li> </ul>	<p><u>Interne</u></p> <p>Il/elle est en contact avec les services comptable, administratif et des ressources humaines. Il/elle encadre des collaborateurs.</p> <p><u>Externe</u></p> <p>Il/elle peut être en contact avec des services de l'État, des pouvoirs publics locaux et des prestataires.</p>

### Résultats attendus

Le respect de la réglementation en vigueur.  
 Des indicateurs de résultats précis (gestion de l'information).  
 Compte rendu régulier et précis à son supérieur immédiat.  
 Recommandations permettant des améliorations éventuelles du management de l'équipe.  
 Prévention et résolution de conflits entre personnes.  
 Anticipation des besoins en matière de compétences et de formation.  
 Évaluation régulière des performances.