Fonction
RESPONSABLE EXPLOITATION TRANSPORT IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- RESPONSABLE EXPLOITATION TRANSPORT IV.A (H/F)
- GESTIONNAIRE DE TRANSPORT DE MARCHANDISE ET COMMISSIONNAIRE DE TRANSPO IV.A (H/F)
- EXPERT TRANSPORT REGIONAL III.3 (H/F)
- EXPERT TRANSPORT REGIONAL IV.A (H/F)
- RESPONSABLE ORGANISATION FLUX ET TRANSPORT EN PFC IV.A (H/F)
- REFERENT FLUX ET TRANSPORT EN PFC III.3 (H/F)
- PLANIFICATEUR OPTIMISEUR TRANSPORT IV.A (H/F)
- RESPONSABLE EQUIPE TRANSPORT III.3 (H/F)
- RESPONSABLE EQUIPE TRANSPORT III.2 (H/F)
- RESPONSABLE EQUIPE TRANSPORT III.1 (H/F)
- CONDUCTEUR LIVREUR II.1 (H/F)
- CONDUCTEUR LIVREUR I.3 (H/F)
- TECHNICIEN FLUX ET TRANSPORT II.2 (H/F)
- TECHNICIEN FLUX ET TRANSPORT II.3 (H/F)
- REGULATEUR NATIONAL CONTENEURISATION IV.A (H/F)
- REGULATEUR NATIONAL CONTENEURISATION III.3 (H/F)
- REGULATEUR NATIONAL TRANSPORT III.3 (H/F)
- REGULATEUR REGIONAL TRANSPORT CONTENEURISATION ET FLUX III.3 (H/F)
- REGULATEUR REGIONAL TRANSPORT CONTENEURISATION ET FLUX III.2 (H/F)
- DIRECTEUR REGIONAL TRANSPORT IV.B (H/F)
- RESPONSABLE DES OPERATIONS TRANSPORT IV.A (H/F)
- DIRECTEUR PLAQUE TRANSPORT IV.B (H/F)
- TECHNICIEN D'EXPLOITATION TRANSPORT II.2 (H/F)
- TECHNICIEN D'EXPLOITATION TRANSPORT II.3 (H/F)
- RESPONSABLE TRANSPORT EN PLATEFORME COLIS IV.A (H/F)
- CADRE LOGISTIQUE EN PFC III.1 (H/F)
- CADRE LOGISTIQUE EN PFC III.2 (H/F)
- CADRE LOGISTIQUE EN PFC III.3 (H/F)
- CONDUCTEUR LIVREUR EXPERT II.2 (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie industrielle de la Branche Service Courrier Colis et dans le cadre de la politique de la Direction du Réseau Logistique et des Opérations Internationales, le/la Responsable Transport assure au quotidien la mise en œuvre opérationnelle du plan de transport sur l'ensemble de son périmètre, en optimisant les moyens et en respectant ses objectifs de contribution au CAP.

Pour cela, le/la Responsable d'Exploitation Transport :

Pilote la performance du processus transport
Participe au développement de la relation client interne / externe
Manage ses équipes et veille au développement des compétences
des équipes opérationnelles et de leurs managers.

Missions

Pilote la performance du processus transport

- En supervisant l'activité pour garantir les résultats de production dans le respect de la réglementation transport
- En coordonnant, de par sa vision globale du processus transport, l'activité dans un souci constant de la maîtrise des coûts (consommation, sinistralité et FGTi)
- En garantissant et mettant en œuvre l'organisation liée à l'ensemble des opérations de transport
- En élaborant des plans de secours et en prenant les décisions nécessaires pour faire face aux principaux aléas
- En contribuant aux projets nationaux et à l'étude de leurs impacts « Transport » liés aux évolutions de trafics

- En suivant et en garantissant la QS de son périmètre
- En mettant en œuvre les modalités des contrats de service
- En optimisant le parc de véhicules et son utilisation
- En optimisant l'utilisation des moyens humains et en garantissant la continuité de service des équipes sous sa responsabilité
- En contribuant au pilotage économique
- En pilotant les activités transport par l'utilisation des outils du SI Transport

Participe au développement de la relation client interne / externe

- En organisant les rencontres, visites auprès des clients internes et externes
- En réalisant un reporting régulier pour la mise sous pilotage des prestations réalisées pour les clients externes
- En contribuant par la remontée de toutes informations utiles, à la recherche de prospects
- En mettant en place des questionnaires de satisfaction clients
- En impulsant et en assurant le suivi des accompagnements de lignes dans un souci d'optimisation et d'amélioration de la relation client (clients internes et externes)
- En participant aux instances réunissant les représentants des entités postales clientes (DEX – DRIC – BU Colis…)
- En participant aux revues de contrats et au démarrage de nouveaux contrats avec des clients externes
- En participant aux instances de pilotage QS partenaires / clients
- En relayant auprès des équipes les consignes et impératifs des clients

Manage ses équipes et veille au développement des compétences des équipes opérationnelles et de leurs managers.

- En mettant en œuvre sur son périmètre la démarche EXCELLENCE (SMPerf, SMQ, SMSST, SEO…)
- En organisant les CODIR locaux de son périmètre
- En définissant les objectifs liés aux indicateurs de performance QS et économiques et en les déclinant auprès des équipes.
- En clarifiant les rôles et responsabilités de chacun sur la base d'objectifs et de moyens alloués.
- En réalisant les tours terrain et briefs quotidiens
- En harmonisant les pratiques managériales des agences transport de son périmètre
- En apportant du sens à l'action de ses équipes, et en diffusant les informations propres à la vie du site : les données économiques, sociales, marché…
- En fédérant les équipes dans le cadre de nouvelles activités
- En appréciant la performance de ses collaborateurs directs et en proposant les actions de suivi et les plans de développement nécessaires.
- En s'assurant de la mise en œuvre du processus d'appréciation et des actions de suivi.
- En anticipant et le cas échéant en participant à la résolution de problèmes particuliers de management (conflits sociaux, problèmes collectifs ou individuels) en appui du management de proximité.
- En intégrant les indicateurs de sécurité dans le pilotage afin d'en faire un levier de performance et en valorisant les performances des équipes en matière de sécurité.
- En participant à l'élaboration et au suivi de l'EVRP annuel du site
- En mettant en place les actions SST décidées par le directeur régional transport, à l'issue du CHSCT
- En assurant et en mettant en œuvre les analyses des accidents de travail (utilisation des outils SIPREVA, GAMCAT et analyses des causes).
- En suscitant les propositions d'amélioration et d'innovation de la part des équipes. En créant les conditions pour développer l'initiative et l'autonomie des agents.
- En développant les compétences de la ligne managériale et en accompagnant les managers dans le développement des compétences de leurs équipes.
- En veillant à la constitution et à la mise en œuvre du plan de formation de ses équipes.
- En veillant à la réalisation des recyclages et formations obligatoires.

Compétences

COMPORTEMENTALES

Analyse et discernement

Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en

osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Adaptabilité

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les évènements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

Orientation stratégique

Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroitre la performance globale de l'entreprise. Etre capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

Efficacité professionnelle

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son role dans la chaine de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

MANAGEMENT

Reconnaitre

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au

travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuiding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Pilotage et gestion de l'activité

Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

Projet

Management de projet

Maitriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

Risques et Conformité

Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Etre capable de proposer, prioriser et mettre en oeuvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

Système d'excellence

Management du système d'excellence

Mettre en ?uvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en ?uvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

Amélioration des processus dont elle/il a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client, et de l'entreprise

Capacité à observer le processus dans sa mise en oeuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.

Famille

Filière

Métier

transport

Répartition des effectifs

-

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9