

Fonction

RESPONSABLE DES OPERATIONS TRANSPORT IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE EXPLOITATION TRANSPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EQUIPE TRANSPORT III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EQUIPE TRANSPORT III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EQUIPE TRANSPORT III.1 \(H/F\)](#)
- [REGULATEUR NATIONAL CONTENEURISATION IV.A \(H/F\)](#)
- [REGULATEUR NATIONAL TRANSPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL TRANSPORT IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OPERATIONS TRANSPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR PLAQUE TRANSPORT IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE TRANSPORT EN PLATEFORME COLIS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL LOG'ISSIMO IV.B \(H/F\)](#)
- [CHEF D'AGENCE LOG'ISSIMO IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

La/Le Responsable des Opérations Transport

- Dirige les activités et garantit l'optimisation permanente de la performance organisationnelle et économique de l'agence transport.
- Sous la responsabilité du Directeur Régional Transport, participe à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie commerciale complémentaire à son activité prioritaire en vue d'améliorer sa rentabilité, y compris au travers de la recherche de CA externe à La Poste.
- Développe l'excellence opérationnelle en vue de la satisfaction client et de l'amélioration de la qualité.
- En porte la responsabilité financière et managériale.

Missions

Management

Dirige les activités et garantit l'optimisation permanente de la performance économique du service des opérations transport au sein de la Direction Régionale, au travers de l'utilisation des ressources humaines et matérielles :

- Supervise l'activité et la gestion de l'ensemble du personnel du service des opérations transport
(de 5 à 10 personnes, selon le périmètre opérationnel, et le niveau de recours à la sous-traitance pour les conducteurs).
- Manage en direct une équipe composée de personnels de filiale et de maison mère.
- Il met en place un management participatif et implique fortement ses collaborateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'actions du service opérations transport
- Effectue, au quotidien, un "tour terrain" dans le cadre et l'esprit de la démarche Excellence Opérationnelle.
- Porte la relation avec ses multiples interlocuteurs (clients, administrations, confrères, collatéraux).

Stratégie commerciale

Participe à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie commerciale complémentaire à son activité prioritaire en vue d'améliorer sa rentabilité :

- Analyse régulièrement les statistiques et études de marché fournies par le service achat de la Direction

régionale Transport.

- assure la mise en œuvre optimisée des contrats de transport de clients externes dans le réseau mutualisé poste.
- apporte son expertise dans le cadre des appels d'offres.

Excellence opérationnelle

Développe l'excellence opérationnelle de son service en vue de la satisfaction de ses clients et de l'amélioration de la qualité :

- Il pilote son service au vu des indicateurs de la BSCC et des indicateurs propres à son activité sur lesquels il est objectivé.
- Il déploie et fait vivre, sur l'ensemble de son service, la culture, le management et les outils propres à la Démarche d'Excellence Opérationnelle.
- Il veille à l'atteinte des indicateurs Qualité des prestations délivrées par son service au vu du tableau de bord de sa zone de prestations.
- Il décide et dirige la mise en œuvre des actions correctives nécessaires.

Responsabilité au niveau de l'entité

Porte la responsabilité financière et managériale de son service qu'il dirige :

- Il est garant de la mise en œuvre du Système de Management de la Santé et Sécurité au Travail sur l'ensemble de son service. A ce titre, il veille tout particulièrement à réduire drastiquement les accidents du travail dans le cadre de la mise en œuvre du plan de transport au niveau de sa zone.
- Sous délégation du directeur régional, il recrute ses collaborateurs directs.
- il est responsable de l'optimisation permanente du plan de transport IZ dans une logique de rationalisation et d'atteinte de la trajectoire budgétaire de la direction régionale
- Il est garant au quotidien de la qualité de service du plan de transport IZ et de la satisfaction client.

Compétences

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.

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.

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.

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.

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 rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Pilotage et gestion de l'activité

Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scénarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

Risques et réglementation

Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

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

Système d'excellence

Management du système d'excellence

Mettre en œuvre 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 œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

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 œuvre 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.

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.

Vente

Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

Environnement de travail

Les directions régionales transport seront implantées dans les sites de production et prioritairement dans les PIC.

Relations internes/externes

Les services de la Direction Transport.

- La Régulation Colis-Courrier.
- Autres responsables des opérations des directions régionales
- Les acteurs du domaine Transport affectés en Etablissement.
-

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐ Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9