

Fonction

RESPONSABLE EQUIPE TRANSPORT III.2 (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

Contribuer à la performance globale des Agences Transport et garantir au quotidien le respect des objectifs de production et de qualité, l'organisation du travail de son périmètre, et la performance de son équipe de Conducteurs routiers / Conducteurs livreurs qui lui sont rattachés.

Pour cela, le Responsable d'Equipe Transport :

Est responsable de la performance de son équipeManage son équipe (15 à 25 conducteurs routiers) sur un même siteEst contributeur et accompagne le changementEst responsable d'une activité transverse sur 2 ou 3 agences (sécurité- sûreté, relations clients internes, gestion du parc de véhicules, optimisation de la consommation...)

Missions

Il/elle Pilote la performance de son équipe

- Au même titre et en intégrant tous les éléments propres au Responsable d'Equipe Transport III.1

Et

- En facilitant la réalisation des audits internes et en participant à la réduction des écarts mis en exergue par ces audits.
- En analysant et en mettant en place des mesures de satisfaction client internes : dans le cadre des réunions trimestrielles est le relais pour la collecte des enquêtes qualité , gère les litiges et les réclamations clients
- En participant à la maîtrise des risques liés au contrat d'objectifs
- En suivant et s'assurant de l'exhaustivité de la remontée des données nécessaires à la facturation
- En identifiant et caractérisant les non conformités : définit et propose des actions correctives adaptées
- En contribuant à l'analyse des dysfonctionnements et des causes en relation avec l'animateur prévention

Il/elle participe à la performance économique sur un périmètre infra-agence qui lui est attribué.

- En s'assurant du taux de production des lignes
- En définissant et mettant en œuvre un plan d'actions pour faire baisser la consommation et la sinistralité.

Il/elle manage son équipe.

- Au même titre et en intégrant tous les éléments propres au Responsable d'Equipe Transport III.1

Il/elle participe à la conduite du changement

- Au même titre et en intégrant tous les éléments propres au Responsable d'Equipe Transport III.1

Et

- En étant force de proposition sur l'amélioration des conditions de travail et des procédures de sécurité
- En contribuant au déploiement de projets (Communication, RH, Qualité...)

Il/elle est responsable d'une activité transverse (sécurité- sûreté, relations clients internes et externes, gestion du parc de véhicules, optimisation de la consommation....)

- En assurant la mise en place et le suivi du protocole de prise en charge des conditions de desserte (document d'entrée chez le client)
- En prenant en charge la mise en œuvre et le suivi d'une activité transverse sur son périmètre (2 ou 3 agences)

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.

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

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

Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

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 réglementation

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

Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client

Capacité à connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Bgpn numerique
- □
Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49