

Cours de Management Opérationnel – Logistique

Objectifs de la formation

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de : - Gérer une équipe d'opérateurs logistiques au quotidien - Réguler et organiser le travail des équipes logistiques - Préparer, animer et exploiter efficacement une réunion de travail

1. Le rôle du manager logistique

1.1. Une position clé entre stratégie et terrain

Le manager logistique est à l'interface entre : - Les objectifs de l'entreprise (coûts, délais, qualité, sécurité) - Les réalités opérationnelles du terrain (flux, contraintes humaines, imprévus)

Il doit traduire la stratégie en actions concrètes compréhensibles par les équipes.

1.2. Les missions principales

- Organiser le travail quotidien
- Piloter la performance (délais, productivité, qualité)
- Manager et motiver les équipes
- Gérer les aléas (absences, retards, pannes, pics d'activité)
- Assurer la sécurité et le respect des procédures

1.3. Les postures managériales

- **Manager directif** : utile en situation d'urgence ou de crise
- **Manager participatif** : favorise l'engagement et l'amélioration continue
- **Manager coach** : développe les compétences et l'autonomie

👉 En logistique, le manager alterne ces postures selon le contexte.

2. Gérer une équipe d'opérateurs logistiques au quotidien

2.1. Comprendre son équipe

- Profils variés (caristes, préparateurs, agents de quai, chefs d'équipe)
- Niveaux d'expérience différents
- Contraintes physiques et horaires (travail posté, nuit, week-end)

Un bon manager observe, écoute et s'adapte.

2.2. Les fondamentaux du management quotidien

- Donner des consignes claires et compréhensibles
- Fixer des objectifs réalistes et mesurables
- Être présent sur le terrain (management visuel, tournées terrain)
- Reconnaître le travail bien fait

2.3. Motivation et engagement

- Valorisation des efforts
- Feedback régulier (positif et constructif)
- Implication des opérateurs dans les solutions

Principe clé : en logistique, la reconnaissance vaut souvent autant que la prime.

3. Réguler et organiser le travail des équipes logistiques

3.1. Planifier l'activité

- Analyse des volumes (prévisions, commandes, pics saisonniers)
- Répartition des tâches par zone ou par flux
- Ajustement des effectifs (polyvalence, intérim, heures supplémentaires)

3.2. Outils d'organisation

- Planning journalier / hebdomadaire
- Tableaux de bord (productivité, taux de service, absentéisme)
- Management visuel (tableaux d'objectifs, indicateurs terrain)

3.3. Régulation en temps réel

Face aux aléas (retards, absences, incidents) : - Reprioriser les tâches - Redéployer les ressources - Communiquer rapidement avec l'équipe

Un bon manager ne supprime pas les problèmes, il les traite efficacement.

3.4. Sécurité et qualité

- Respect des règles de sécurité (EPI, circulation, gestes et postures)
 - Application des procédures qualité
 - Rôle exemplaire du manager
-

4. Préparer, animer une réunion de travail

4.1. Pourquoi faire des réunions en logistique ?

- Aligner l'équipe sur les priorités
- Partager les résultats
- Traiter les problèmes récurrents

- Donner du sens au travail

4.2. Préparer une réunion efficace

Avant la réunion : - Définir un objectif clair - Préparer un ordre du jour simple - Sélectionner les participants utiles - Prévoir un temps court (15 à 30 minutes)

4.3. Animer la réunion

Pendant la réunion : - Démarrer à l'heure - Donner la parole sans laisser monopoliser - Utiliser des supports visuels simples - Rester factuel et orienté solutions

4.4. Clôturer et suivre

Après la réunion : - Résumer les décisions - Attribuer les actions (qui fait quoi, pour quand) - Assurer le suivi sur le terrain

5. Situations managériales courantes (cas pratiques)

- Gérer un conflit entre deux opérateurs
- Faire face à une baisse de motivation
- Annoncer un changement d'organisation
- Recadrer un comportement non conforme

Méthode recommandée : faits – impacts – attentes.

6. Synthèse

Le management logistique repose sur : - La proximité terrain - L'organisation et l'anticipation - La communication claire - La capacité à décider et à s'adapter

Un bon manager logistique n'est pas seulement un expert technique : c'est un leader du quotidien.

7. Exercice de mise en pratique (optionnel)

Exercice : simulation de prise de poste manager - Organisation d'une journée type - Gestion d'un imprévu - Animation d'une réunion d'équipe de 15 minutes

Objectif : appliquer immédiatement les concepts vus en formation.