



# Responsable d'exploitation

Cette fiche métier présente un large éventail des missions susceptibles d'être exercées par le titulaire du poste, ainsi que les compétences associées dans les entreprises des commerces de gros (CCN 3044). Elle est réservée à un usage d'information sur le métier et ne peut en aucun cas être utilisée comme fiche emploi repère dans le cadre de la classification de la branche.



Édition  
2025

QBSERVATOIRE  
AKTO



## Informations générales

### Finalité du métier :

Le/la responsable d'exploitation met en œuvre les moyens techniques, humains, administratifs et financiers pour assurer le bon déroulement des opérations de mouvements de marchandises (réception, conditionnement éventuel, stockage, expédition et livraison) qui lui sont confiées et en optimiser les performances économiques et financières.

Il/elle est chargé(e) de/d' :

- Superviser et coordonner les opérations logistiques et de transport
- Encadrer l'activité d'une équipe pluridisciplinaire (approvisionneur(se), magasinier(ère), préparateur(trice) de commande, chauffeur(se)-livreur(se)...)
- Assurer le suivi et la performance dans le cadre des objectifs de coûts, délais, qualité et sécurité fixés par l'entreprise et dans le respect des réglementations en vigueur



**Branche :**  
Commerces de gros



**Domaine professionnel :**  
Exploitation – Logistique



**Autres appellations :**  
• Responsable d'activités logistiques  
• Responsable des opérations



**Correspondance ROME :**  
• N4201 – Directeur d'exploitation des transports routiers de marchandises

## Relation(s) hiérarchique(s)

Il/elle intervient sous la responsabilité de la direction de l'établissement

## Activités

- Assurer le suivi budgétaire et l'optimisation de la productivité de l'exploitation
- Organiser et gérer l'exploitation
- Garantir et contrôler la qualité de service aux clients et la conformité aux réglementations
- Manager le personnel d'exploitation

# Compétences associées aux activités

## Assurer le suivi budgétaire et l'optimisation de la productivité de l'exploitation

- Élaborer un budget d'activité prévisionnelle et piloter les coûts opérationnels (gestion du chiffre d'affaires de l'exploitation, masse salariale...)
- Consolider la rentabilité de l'exploitation en maîtrisant les coûts, en effectuant un suivi régulier des résultats à l'aide d'indicateurs afin de garantir la pérennité de l'entreprise
- Contribuer à l'amélioration continue du site d'exploitation, optimiser les flux et les coûts, proposer des axes d'amélioration
- Participer à des projets et des évolutions techniques (automatisation des sites logistiques...)

## Organiser et gérer l'exploitation

- Piloter l'activité sur son périmètre en assurant la déclinaison de la stratégie du groupe / de l'entreprise
- Dimensionner, en utilisant un logiciel de planification, les ressources matérielles en fonction de l'activité dans le respect des normes techniques et réglementaires afin d'établir un plan de transport répondant au besoin des clients et à la rentabilité de l'entreprise
- Organiser l'activité entre les sous-traitants et l'équipe opérationnelle interne (nature et volume de marchandises, destination, degré d'urgence, budget...)
- Vérifier la disponibilité et le niveau d'usure des moyens matériels d'exploitation (flotte, systèmes informatiques, téléphonie, etc.) ; le cas échéant faire remonter les problématiques aux services concernés
- Vérifier la bonne réalisation des plannings du personnel et l'affectation des moyens de transport du site d'exploitation (horaires, roulement, gestion des imprévus)
- Participer à l'élaboration des propositions commerciales en appui aux commerciaux (sur les aspects techniques et tarifaires)

## Garantir et contrôler la qualité de service aux clients et la conformité aux réglementations

- Garantir la qualité de service (prestation, coûts, délais) conformément aux engagements commerciaux définis
- Contrôler la conformité (respect de la réglementation du transport, des douanes, des normes de sécurité, des process établis) en déterminant des indicateurs de suivi
- Superviser le règlement des litiges concernant l'exploitation, des non-conformités et des réclamations clients, en lien avec l'équipe commerciale
- Participer à la mise en place des solutions correctives immédiates

## Manager le personnel d'exploitation

- Recruter et développer les compétences des équipes au regard des besoins identifiés conformément aux politiques de l'entreprise
- Conduire des actions managériales, en s'appuyant sur la politique et les outils RH de l'entreprise, en vue de répondre aux obligations de l'entreprise et de donner du sens à l'implication des collaborateurs
- Assurer la mise en œuvre des politiques et procédures en vigueur en matière de qualité, d'hygiène, de santé au travail, de sécurité et d'environnement, en mobilisant les équipes, afin d'assurer la sécurité de l'équipe et la qualité de ses interventions

## Prérequis

- Expérience préalable en gestion d'exploitation logistique ou transport requise car le métier nécessite le management d'une équipe, idéalement avec une formation en transport, logistique ou management.
- Maîtrise des réglementations du transport et de la logistique (temps de conduite, sécurité, normes environnementales) pour assurer la conformité des opérations.
- Compétences en management et en gestion opérationnelle afin de coordonner les équipes, optimiser les flux de transport et garantir la rentabilité des activités.

## Voies d'accès au métier par la certification

- Métier accessible à partir d'un diplôme de niveau Bac+2 en transport, logistique complété par une expérience professionnelle dans le transport ou l'exploitation.
- L'Attestation de Capacité Professionnelle de Transport de Marchandises peut être requise.
- Exemples de certifications d'accès au métier appréciées par les entreprises :
  - BTS / BUT en gestion logistique et transport
  - BUT Management de la logistique et des transports
  - BUT Qualité, logistique industrielle et organisation, parcours organisation et supply chain.

## Domaines de compétences

### Savoirs / Connaissances

- Techniques de communication orale, écrite
- Calcul du coût d'utilisation des véhicules
- Données d'activité de la structure, du service
- Gestion budgétaire
- Logiciels d'exploitation
- Excellente connaissance du milieu du transport
- Maîtrise de la réglementation transport
- Cadre réglementaire environnemental
- Techniques de gestion des équipes
- Planification stratégique des itinéraires

### Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Analyser les données de performance de l'exploitation
- Développer des partenariats avec d'autres entreprises de transport
- Veiller à la bonne qualité du service rendu/du produit vendu et à la satisfaction du client
- Mettre en place des mesures pour améliorer la satisfaction des clients
- Coordonner les plannings d'un site d'exploitation
- Organiser des itinéraires alternatifs en cas de perturbations
- Gérer un parc de véhicules
- Former le personnel à la sécurité et aux procédures d'urgence
- Évaluer les besoins en formation du personnel

## Savoir-être / Compétences comportementales

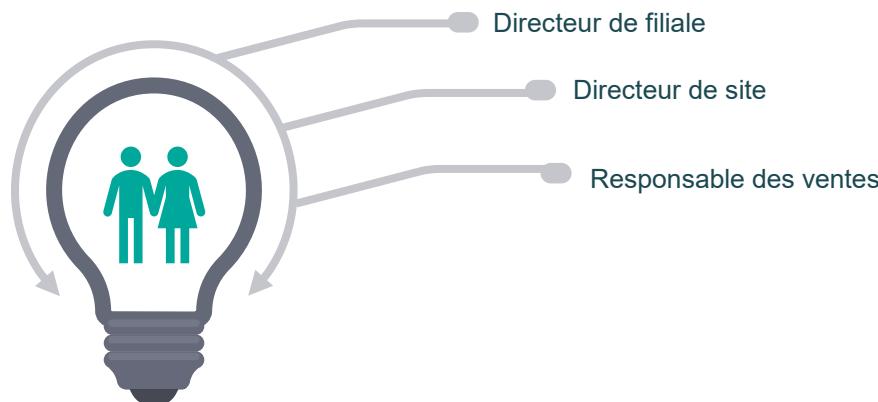
- *Leadership* et gestion d'équipe
- Sens de la relation client
- Capacité d'adaptation
- Résolution de problèmes
- Gestion du stress
- Gestion des situations d'urgence
- Communication efficace
- Esprit d'initiative
- Négociation

## Conditions d'exercice du métier

- L'activité de ce métier s'exerce sur site, elle nécessite une proximité auprès des équipes et peut impliquer des déplacements auprès de clients.
- Elle varie selon le mode d'organisation (groupe, réseau, indépendant, ...) et le type de trafic (régional, national, international).
- Elle peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés ou de nuit.

## Possibilités d'évolutions professionnelles

- Évolution possible vers des métiers de manager logistique ou de responsable de site logistique (plateforme, entrepôt).



# Évolutions prospectives

## Chiffres clés

### Profils des salariés Responsable d'exploitation

Salariés en 2022



~ 4 000

Part des salariées femmes en 2022



18 %

### Evolution du métier



Métier stable

Source : Panorama statistique de la branche 2023, Données Insee – Base Tous Salariés 2022 – PCS 487A

## Principaux facteurs d'évolution et impacts sur les métiers



### TRANSITION ECOLOGIQUE

- **Intégration de pratiques durables** dans la gestion des flux de transport et de logistique afin de réduire l'empreinte carbone (optimisation des trajets, mutualisation des livraisons, adoption de véhicules propres).
- **Maîtrise des réglementations environnementales** et des certifications écologiques (normes RSE, gestion des déchets, logistique verte) pour garantir la conformité des opérations.



### TRANSITION NUMÉRIQUE

- **Déploiement et utilisation avancée des outils numériques** (TMS, ERP, solutions IoT) pour améliorer le suivi des flux et la gestion en temps réel des opérations.
- **Automatisation et digitalisation des processus de planification et d'exploitation** pour accroître la productivité et optimiser la gestion des ressources.
- **Intégration d'outils numériques** nécessitant un accompagnement des équipes à l'utilisation de ces équipements et une sensibilisation à la cybersécurité.



### TRANSITION ÉCONOMIQUE

- **Développement de compétences d'optimisation des coûts de transport et de logistique** tout en maintenant un niveau de service élevé.
- **Pilotage de la performance via des indicateurs financiers et opérationnels** pour s'adapter aux fluctuations du marché et renforcer la compétitivité de l'entreprise.



### TRANSITION SOCIALE

- **Évolution vers un management plus collaboratif et participatif**, avec un renforcement de la communication et de la coordination entre les équipes terrain et les services support.
- **Mise en place de politiques de formation et d'accompagnement** pour attirer, fidéliser et faire évoluer les salariés, en réponse aux défis de recrutement du secteur.