ALEXANDRE
DESSOLY



CCP 1 · C1.2 PILOTER LES ACTIVITÉS DU SITE LOGISTIQUE

Manager les équipes opérationnelles du site

Fiche de révision : l'essentiel expliqué simplement, avec des exemples

En cours d'apprentissage · version 1 · novembre 2026

01 Le cadre
02 Le rôle
03 Communiquer
04 Intégrer
05 Motiver
06 Situations difficiles
07 Styles de management
08 À retenir
09 Je m'entraîne

À SAVOIR

Fiche personnelle de révision, rédigée avec mes mots pendant ma préparation à la formation TSMEL. Elle ne remplace pas le référentiel officiel du titre professionnel ni les supports de formation.

01

Le cadre

La **C1.2** est la deuxième compétence du **CCP 1, « Piloter les activités du site logistique »**. Après l'organisation du travail (C1.1), elle porte sur les **personnes** qui le réalisent.

C1.1	C1.2	C1.3	C1.4
Organiser et réguler les activités logistiques du site	**Manager les équipes opérationnelles du site**	Déterminer et exploiter les indicateurs logistiques	Repérer et traiter les dysfonctionnements de l'exploitation

En une phrase

Manager une équipe opérationnelle, c'est **donner un cap clair**, **répartir le travail**, **accompagner** chacun, **faire respecter les règles** de sécurité et de qualité, et **entretenir la motivation**, pour atteindre les objectifs ensemble.

Organiser — répartir le travail

Communiquer — donner le cap

Accompagner — former, intégrer

Motiver — reconnaître, écouter

avec, en permanence, le respect des règles de sécurité et de qualité

02

Le rôle du chef d'équipe

Le chef d'équipe est le **maillon entre la direction et le terrain** : il traduit les objectifs en actions concrètes, et fait remonter les informations du terrain.

Responsable d'exploitation
fixe les objectifs, donne les moyens

↕

Chef d'équipe
organise, transmet, accompagne, remonte l'information

↕

Équipe terrain
réceptionnaires, caristes, préparateurs, intérimaires

Mission	Concrètement
Organiser	Répartir les postes et les tâches selon la charge et les compétences de chacun
Transmettre	Donner les objectifs, les priorités et des consignes claires
Faire respecter	Les règles de sécurité (EPI, plan de circulation), les procédures et la qualité

Mission	Concrètement
Accompagner	Accueillir les nouveaux, former, aider en cas de difficulté
Animer	Créer un bon climat de travail, reconnaître les efforts, gérer les tensions
Remonter	Informer le responsable des résultats, des problèmes et des besoins de l'équipe

03

Communiquer avec l'équipe

Le brief de début de poste : 5 à 10 minutes, debout, au même endroit chaque jour. Court, mais essentiel.



La consigne claire

- **Une seule action** à la fois, plutôt que trois consignes d'un coup
- **Le quoi, le quand et le pourquoi** : le sens aide à retenir et à s'impliquer
- **Faire reformuler** : « Redis-moi ce que tu vas faire » vaut mieux que « Tu as compris ? »

Le débrief de fin de poste

Quelques minutes pour faire le point : objectifs atteints ou non, problèmes rencontrés, informations à transmettre à l'équipe suivante.

04

Accueillir et intégrer un nouveau

En logistique, les équipes accueillent souvent des intérimaires et des nouveaux arrivants. Les premières heures conditionnent leur sécurité, leur efficacité et leur envie de rester.

1 **Accueillir**	Se présenter, présenter l'équipe et le déroulé de la journée
2 **Sécuriser**	Vérifier les EPI, expliquer les règles de sécurité et le plan de circulation
3 **Faire visiter**	Montrer les zones, les postes, les issues de secours
4 **Former**	Montrer le geste, le faire refaire, corriger tout de suite
5 **Accompagner**	Désigner un binôme ou un tuteur pour les premiers jours
6 **Faire le point**	En fin de journée : ce qui va, ce qui est difficile, les questions

> **Conseil** Un nouveau qui se sent accueilli fait moins d'erreurs et pose plus de questions. Prendre 15 minutes le matin, c'est souvent éviter des heures de corrections plus tard.

05

Motiver et reconnaître

- **Des objectifs clairs et atteignables** : chacun sait ce qu'on attend de lui
- **Partager les résultats** : montrer à l'équipe où elle en est (commandes préparées, taux d'erreur, sécurité)
- **Reconnaître le travail bien fait**, rapidement et sincèrement, devant l'équipe quand c'est mérité
- **Écouter** les remarques du terrain : ceux qui font le travail ont souvent les meilleures idées
- **Être juste** : les mêmes règles pour tous, une répartition équitable des tâches pénibles
- **Faire progresser** : polyvalence, formation, nouvelles responsabilités

> « Une équipe ne suit pas un planning, elle suit une personne. Montrer l'exemple, c'est la première consigne. »

06

Gérer les situations difficiles

La situation	Ce que je peux faire
Non-respect d'une règle de sécurité	Arrêter la situation tout de suite, rappeler la règle et expliquer pourquoi elle existe, puis en informer le responsable
Conflit entre deux collègues	Écouter chacun séparément, s'en tenir aux faits, chercher une solution ensemble
Erreurs répétées	Chercher la cause : consigne floue, manque de formation, poste mal organisé ? Puis accompagner
Baisse de motivation	Prendre un moment en tête-à-tête pour comprendre, sans juger
Retards ou absences répétés	Recadrer calmement, avec des faits précis, et en informer le responsable

> **Conseil** Le chef d'équipe **recadre** et **informe**. Les sanctions et les questions liées au contrat de travail relèvent du responsable et des ressources humaines.

07

Adapter son style de management

Il n'existe pas un seul bon style : on s'adapte à la **compétence** et à l'**autonomie** de chaque personne, sur chaque tâche.

Style	Pour qui	Comment
Directif	Débutant, nouvel intérimaire	Je dis précisément quoi faire et comment, je contrôle de près
Persuasif	Progresse mais manque d'assurance	J'explique le pourquoi, j'encourage, je reste présent
Participatif	Compétent, parfois hésitant	Je demande son avis, on décide ensemble
Délégatif	Expérimenté et autonome	Je confie la tâche et fais confiance, je fais un point de temps en temps

08

À retenir

✅ Le chef d'équipe est le **maillon** entre le responsable et le terrain.

✅ Le **brief** du matin donne le cap : bilan, objectifs, priorités, sécurité, questions.

✅ Une consigne claire = **une action**, avec le quoi, le quand et le pourquoi, puis une **reformulation**.

✅ Un nouveau s'intègre en 6 étapes : accueillir, sécuriser, faire visiter, former, accompagner, faire le point.

✅ On motive par des objectifs clairs, la **reconnaissance**, l'écoute et l'équité.

✅ On adapte son **style** à la compétence et à l'autonomie de chacun.

✅ La sécurité ne se négocie pas : on intervient **tout de suite**.

09

Je m'entraîne

Question 1 Un intérimaire arrive ce matin pour sa première journée. Quelles sont vos trois premières actions ?

Réponse : Par exemple : l'accueillir et lui présenter l'équipe, vérifier ses EPI et lui expliquer les règles de sécurité, lui désigner un binôme.

Question 2 Un cariste roule trop vite dans une zone où circulent des piétons. Que faites-vous ?

Réponse : J'interviens **immédiatement** pour faire cesser le danger, je rappelle la règle et son but, puis j'en informe mon responsable.

Question 3 Quelles sont les 5 étapes d'un brief de début de poste ?

> **Réponse :** Le bilan de la veille, les objectifs du jour, les priorités, un rappel de sécurité et les questions de l'équipe.

Question 4 Un préparateur expérimenté et très autonome reçoit une tâche qu'il maîtrise. Quel style adopter ?

> **Réponse :** Le style **délégatif** : lui confier la tâche, lui faire confiance et faire un point de temps en temps.

> 🚀 **La suite**
>
> Prochaine fiche : C1.3, déterminer et exploiter les indicateurs logistiques. Retrouvez la fiche C1.1, mon lexique de la logistique et mon carnet de bord sur **alexandre-dessoly.webeline-design.fr**.