RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Gestionnaire de flux reverse logistic (logistique inversée)

Le ou la gestionnaire de flux reverse logistic (logistique inversée) optimise et gère le transport, le stockage et le traitement des produits retournés par les clients. Un canapé, un vêtement, un appareil ménager peut être réparé, reconditionné, recyclé, revendu.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac + 2** | Salaire débutant : **2500 €** | Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Gestionnaire de flux logistique des retours, Gestionnaire de flux logistique inversée, Gestionnaire retours clients, Responsable de la reverse logistique, Technicien / technicienne de logistique inversée

Secteur professionnel : Logistique et transport

Centre d'intérêt : Je souhaite protéger la planète



© Tirachard/iStock/Getty Images

Le métier

Organiser les retours produits

La *reverse logistic* c'est la logistique inversée ou la logistique des retours, c'est-à-dire la gestion des flux provenant du consommateur ou de la consommatrice en direction de son fournisseur. Le ou la gestionnaire de flux *reverse logistic* assure le suivi des retours, gère les stocks parallèles créés par ces marchandises en état ou défectueuses. Son but : donner un nouvel usage au produit. En après-vente, il ou elle récupère du matériel comme des photocopieurs, des ordinateurs, des appareils électroménagers qui sont testés, nettoyés et réparés si besoin, reconditionnés avant d'être réintégrés au stock pour être revendus ou alors recyclés.

Réduire les coûts

Son objectif est la réduction des coûts induits par la logistique des retours, en analysant les coûts de collecte ou de traitement. Ainsi, il ou elle cherche à limiter le nombre de kilomètres parcourus par un produit retourné. Il ou elle peut aussi, par exemple, commercialiser des produits retournés sur un marché secondaire, comme dans des boutiques de seconde main, et ce afin de s'assurer de la rentabilité des reventes.

Animer une équipe

Le ou la gestionnaire de flux *reverse logistic* peut gérer une équipe de caristes et de manutentionnaires pour la circulation des produits retours. Il ou elle veille au respect des règles de sécurité.

Compétences requises

Rigueur et organisation

Le sens de l'organisation est nécessaire pour gérer efficacement la circulation des retours : prendre rapidement des décisions pour ne pas laisser des marchandises en stock trop longtemps ; savoir choisir les entreprises de transport en ayant une maîtrise rigoureuse des coûts et des délais... Le ou la gestionnaire de flux *reverse logistic* (logistique inversée) doit garantir la satisfaction de la clientèle après-vente en cas de renvoi. Dans certains cas, il lui faut organiser des collectes de marchandises provenant de plusieurs pays ou faire effectuer des réparations sur différents sites.

Sens du management

Bien communiquer avec son équipe est nécessaire, pour assurer la logistique des retours de marchandises, dans les temps impartis. Il faut mettre en place et superviser des solutions pour recycler certains matériaux, reconditionner pour revendre ou encore assurer la réutilisation de certains composants.

Informatique et anglais requis

Il est nécessaire d'avoir acquis une certaine expérience en entreprise pour maîtriser les processus de gestion et les outils informatiques liés au retour des marchandises. Le ou la gestionnaire de flux *reverse logistic* utilise des logiciels de type WMS (warehouse ou management systèmes) spécialisés en gestion des entrepôts. Par ailleurs, une bonne maîtrise de l'anglais est souvent requise pour ce type de poste.

Où l'exercer ?

En équipe

Le ou la gestionnaire de flux *reverse logistic* (logistique inversée) anime son équipe de terrain en charge de la circulation des marchandises retours dans l'entrepôt. Il ou elle travaille en collaboration avec le service après-vente, le service vente, le service relation clients, la facturation, la production de son entreprise et est en contact avec d'éventuelles entreprises prestataires.

Devant l'ordinateur et à l'entrepôt

Il ou elle travaille au sein d'un entrepôt qui peut être très étendu. Même si il ou elle travaille beaucoup sur ordinateur à l'aide de logiciels spécialisés pour la gestion des stocks et des flux d'entrées et de sorties des marchandises, il ou elle est aussi sur le terrain pour vérifier leur état, discuter avec son équipe ou les équipes de transport, etc.

Etre visible et se protéger

Dans l'entrepôt, le ou la gestionnaire de flux *reverse logistic*, comme tous les employés ou les employées, doit porter des EPI (équipements de protection individuelle) pour être visible et se protéger d'éventuelles chutes d'objets ou des transpalettes en mouvement, par exemple. Il ou elle essaie sans cesse d'améliorer l'organisation et la gestion du stock qui est en perpétuel mouvement.

Les études

Après le bac

2 ans pour préparer le BTS gestion des transports et logistique associée, éventuellement suivi par une licence professionnelle en logistique ou en transport. 3 ans pour le BUT qualité, logistique industrielle et organisation (QLIO) ou management de la logistique et des transports. 5 ans pour un master ou un diplôme d'ingénieur en gestion de production, logistique, achats, économie de l'environnement, de l'énergie et des transports, transport, mobilités, réseaux...

bac + 2

→ BTS gestion des transports et logistique associée

→ DEUST métiers de la supply chain et du transport international durables

bac + 3

→ BUT management de la logistique et des transports parcours mobilité et supply chain connectées

→ BUT management de la logistique et des transports parcours mobilité et supply chain durables

→ BUT qualité, logistique industrielle et organisation parcours organisation et supply chain

→ Licence pro mention logistique et pilotage des flux

→ Licence pro mention logistique et transports internationaux

→ Licence pro mention management des processus logistiques

→ Licence pro mention management des transports et de la distribution

→ Licence pro mention métiers de l'industrie : logistique industrielle

→ Manager des organisations logistiques

bac + 5

→ Manager de la Supply Chain et des achats

→ Master mention économie de l'environnement, de l'énergie et des transports

→ Master mention gestion de production, logistique, achats

→ Master mention transport, mobilités, réseaux

Emploi et secteur

Dans divers secteurs

Le ou la gestionnaire de flux *reverse logistic (logistique inversée)* travaille dans différents secteurs : le transport, mais pas seulement, car les entreprises concernées par le retour de leurs produits (grande distribution, pharmaceutique, agroalimentaire, informatique, prêt-à-porter, etc.) sont des employeurs potentiels. La demande est particulièrement forte dans les plateformes numériques de commerce en ligne. Enfin, certaines PME (petites et moyennes entreprises) sous-traitent la gestion de leurs retours produits à des prestataires logistiques spécialisés.

Des flux qui augmentent

Avec la multiplication des ventes sur internet, la quantité de produits retournés aux sites marchands ne cesse de croître. Par ailleurs, la loi oblige depuis 2005 les entreprises fabricant des produits électroniques à mettre en place des circuits de traitement (récupération, revalorisation, recyclage). L'activité du ou de la gestionnaire de flux *reverse logistic* peut contribuer au respect de l'environnement, en particulier avec l'avènement de produits évolutifs et réutilisables.

Évolution possible

Avec l'expérience le ou la gestionnaire de flux *reverse logistic* peut devenir responsable logistique et piloter la totalité des flux logistiques d'une entreprise.

Secteur

Logistique et transport

Salaire du débutant *

Entre 2500 et 4100 euros brut par mois.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

S'orienter découvrir les métiers et les formations dans le secteur du transport et de la logistique.

Site du réseau d'établissements de formations du groupe Promotrans, en transports, logistique et maintenance.

Librairie



PARCOURS

Transport et logistique

Paru le 19/08/2024
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €

Centre d'intérêt

Je souhaite protéger la planète →

Autres métiers à découvrir

- Dispatcheur
- Commercial transport
- Agent de planning (planification)
- Affréteur
- Facteur