

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

### Technicien Supérieur du Transport Terrestre de Marchandises Niveau III

Arrêté du : 16/02/2015

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTTM	Situations d'évaluation-type	TP-01329	01	12/03/2015	24/02/2016	1/11

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

## Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

*Le Guide de mise en œuvre des Evaluations passées en cours de formation, destiné aux centres de formation agréés, est téléchargeable sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> à la rubrique Documents techniques.*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTTM	Situations d'évaluation-type	TP-01329	01	12/03/2015	24/02/2016	2/11

# Sommaire

---

## Activité-type 1 p. 5

- Situation 1 ..... p. 5
- Situation 2 ..... p. 6

## Activité-type 2 p. 9

- Situation 1 ..... p. 9
- Situation 2 ..... p. 10

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTTM	Situations d'évaluation-type	TP-01329	01	12/03/2015	24/02/2016	3/11



# Activité-type 1

## Concevoir et mettre en œuvre une prestation de transport terrestre national ou international

### ► Situation 1 Etude et planification de demandes de transport

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire traite des commandes de transport. Il vérifie la faisabilité (moyens propres et sous-traités). Il propose une ou plusieurs organisations, y compris multimodales. Il met à jour, optimise le planning selon le volume de l'activité et intègre la sous-traitance. Lors d'un entretien technique le stagiaire argumente ses choix d'affectation et de sélection de sous-traitants.

Il travaille à partir des documents suivants :

- des commandes de transport (en français et en anglais) ;
- une fiche technique résumant les conditions d'exploitation et les objectifs commerciaux ;
- un fichier des conducteurs et des véhicules ;
- un relevé d'activité des conducteurs (deux à trois semaines précédentes) ;
- des fiches d'information sous-traitants (tous modes de transport terrestre avec indice de qualité et plusieurs grilles tarifaires) ;
- un planning hebdomadaire (autre périodicité possible).

Il utilise une suite bureautique et un logiciel d'exploitation.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 6 h 00)

Entretien technique

#### Productions attendues du stagiaire

Proposition d'organisations chiffrées de chaque commande de transport.

Mise à jour et optimisation du planning.

Argumentation orale des affectations et des solutions externes et/ou multimodales

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les demandes rédigées en anglais sont comprises

La décision concernant la faisabilité tient compte du volume d'activité

Les objectifs commerciaux sont respectés

Les réglementations sont respectées

Les moyens humains et matériels identifiés sont cohérents par rapport à la demande

Les organisations de transport sont réalisables compte tenu des caractéristiques de la demande

Les caractéristiques de la commande client sont prises en compte

L'affectation des moyens humains et matériels est cohérente avec la prestation

L'affectation des moyens humains et matériels est économiquement optimisée

La négociation avec les sous-traitants est adaptée

Les engagements commerciaux sont respectés

La réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos est respectée

#### Compétences mises en œuvre

Etudier la faisabilité d'une demande de transport terrestre, y compris en anglais.

Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation d'une opération de transport terrestre.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTTM	Situations d'évaluation-type	TP-01329	01	12/03/2015	24/02/2016	5/11

## Activité-type 1

### Concevoir et mettre en œuvre une prestation de transport terrestre national ou international

#### ► Situation 2 *Elaboration d'une offre et suivi de la prestation*

#### Description de la situation d'évaluation-type

L'évaluation se déroule en deux parties.

1<sup>ère</sup> partie : Le stagiaire construit une offre de transport complète dans le cadre d'une réponse à appel d'offre ou d'un trafic annuel. Il liste et chiffre les différentes étapes du transport et intègre les prestations annexes (manutention, stockage, transit).

Il rédige l'offre chiffrée à l'attention du client (en français ou en anglais).

Il présente son offre au client et mène une négociation portant sur les aspects financiers ou techniques.

Il argumente oralement sa démarche, et mentionne l'importance de la relation commerciale avec le client ou donneur d'ordre.

2<sup>e</sup> partie : Après acceptation de l'offre par le client, le stagiaire met en œuvre et suit la prestation.

Durant le transport, le stagiaire traite deux aléas :

- Un premier aléa (retard, défaut sous-traitant, grève) l'amène à proposer une solution de substitution (changement de moyens, d'itinéraire, de mode ; incidence sur les coûts ou délais). Il rédige une note à l'attention de son responsable.

- Un second aléa (litige) l'amène à modifier son organisation (coûts, délais, qualité). Il constitue et traite un dossier litige.

Il argumente oralement sa démarche pour faire face aux aléas.

Le stagiaire travaille à partir des documents suivants :

- une demande de transport ou un cahier des charges client ;
- une fiche technique résumant les conditions d'exploitation et les objectifs commerciaux ;
- diverses grilles tarifaires internes (lots, demi-lots, messagerie, marchandises générales, matières dangereuses, produits périssables, vrac) ;
- des fiches d'information sous-traitants (tous modes et prestations annexes avec indice de qualité et grilles tarifaires ; prévoir au minimum deux sous-traitants sur chaque étape) ;
- une fiche d'information avec les coordonnées de l'assureur et les conditions contractuelles ainsi que les éléments permettant le calcul de l'indemnisation ;
- un planning établi sur la période adaptée ;
- des imprimés vierges ou fichiers en cas d'utilisation d'un logiciel d'exploitation (fiches de prestation, fiches d'affrètement, dossier litige, courriers-type, ordres de mission).

Il utilise une suite bureautique et un logiciel d'exploitation.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 1<sup>ère</sup> partie : 4 h 00 ; 2<sup>e</sup> partie : 4 h 00)

Entretiens techniques.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTTM	Situations d'évaluation-type	TP-01329	01	12/03/2015	24/02/2016	6/11

## Productions attendues du stagiaire

### Première partie

Rédaction d'une liste des différentes étapes chiffrées du transport.

Présentation d'une offre chiffrée et formalisée en français ou en anglais.

Edition des confirmations pour les différents intervenants, des ordres de mission et des instructions.

Description orale des éléments pris en compte pour la négociation avec le client.

### Deuxième partie

Présentation d'une note avec une organisation alternative chiffrée suite au premier aléa.

Constitution et traitement du dossier litige (deuxièmes aléa).

Argumentation orale de la démarche entreprise pour faire face aux aléas

## Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les coûts liés à la mise en œuvre de la prestation sont pris en compte

Le chiffrage est en cohérence avec la politique commerciale de l'entreprise

Les propositions chiffrées sont présentées, en français et en anglais, sur un support adapté

Les objectifs de rentabilité sont respectés

L'argumentation de la proposition au client ou donneur d'ordre est adaptée

La réglementation est respectée

Les instructions aux conducteurs et autres intervenants sont précises

Le contrôle des étapes de la prestation est effectué

Les dysfonctionnements sont anticipés

La solution de substitution est pertinente

Le traitement des litiges s'effectue dans le respect des procédures

## Compétences mises en œuvre

Elaborer et proposer une offre de transport terrestre

Coordonner et contrôler en temps réel l'exécution des prestations de transport terrestre, y compris en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTTM	Situations d'évaluation-type	TP-01329	01	12/03/2015	24/02/2016	7/11



## Activité-type 2

### Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité d'exploitation de transport terrestre

#### ► Situation 1 *Suivi des coûts et analyse des écarts*

##### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire analyse les données d'exploitation d'une dizaine d'ensembles articulés sur les trois premiers mois de l'année en cours et les compare aux données de l'année précédente. Il repère et liste les anomalies qu'il constate et met en évidence les écarts en les traduisant sous forme de pourcentages. Il établit une note, à son responsable, avec des préconisations visant à réduire les coûts. Cette note est destinée à son responsable.

À partir d'un tableau de synthèse des incidents, il relève et analyse les incidences sur les temps de service et complète ses préconisations.

Le stagiaire travaille à partir de documents suivants :

- un tableau récapitulatif des coûts d'exploitation de l'année N -1 (au minimum dix ensembles affectés à l'année aux mêmes conducteurs ; types de données obligatoirement présentées : kilomètres parcourus, temps de service total, consommation de carburant totale, jours travaillés, CA réalisé)
  - un tableau récapitulatif des coûts d'exploitation des trois premiers mois de l'année en cours (mêmes catégories que ci-dessus ; les données contenues doivent permettre la mise en évidence et l'analyse d'écarts significatifs ; un de ces écarts doit porter sur les temps de service)
  - un tableau de synthèse des incidents sur les trois premiers mois de l'année en cours (ce tableau doit comporter des éléments ayant une incidence sur les temps de service : attente au chargements/déchargements, accident/panne de matériel, ...)
  - des éléments de coûts de revient issus du contrôle de gestion (ils comportent obligatoirement, outre les données habituelles, la base horaire mensuelle définie et le chiffre d'affaires kilométrique)
- Il utilise une suite bureautique et un logiciel d'exploitation.

##### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 4 h 00)

##### Productions attendues du stagiaire

Report des écarts en pourcentages dans le support fourni.  
Rédaction d'une note de préconisations..

##### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les données à recueillir sont bien identifiées  
Les coûts excessifs sont identifiés  
Les indicateurs de rentabilité sont utilisés de manière pertinente  
L'analyse des écarts observés entre le budget et l'activité réalisée est pertinente  
Les actions correctives mises en place permettent d'améliorer la rentabilité  
Les temps de service et de travail sont régulièrement relevés  
L'analyse des temps de service est pertinente

##### Compétences mises en œuvre

Reconstituer et suivre les coûts de l'activité d'exploitation de transport terrestre  
Animer et encadrer l'activité du personnel roulant

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTTM	Situations d'évaluation-type	TP-01329	01	12/03/2015	24/02/2016	9/11

## Activité-type 2

### Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité d'exploitation de transport terrestre

#### ► Situation 2

#### *Suivi des performances du personnel roulant, amélioration de la qualité de service globale*

##### Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'un tableau récapitulatif de litiges et de réclamations, le stagiaire extrait les éléments pour un type de données préalablement défini par le formateur (client, sous-traitant, nature du litige, cause de réclamation, ...). Il renseigne le tableau de bord qualité et analyse les indicateurs. Il propose dans une note destinée à sa hiérarchie les actions correctives et préventives à mettre en place.

Entretien technique en deux phases (le stagiaire bénéficie d'un temps de préparation).

##### 1<sup>ère</sup> phase :

Sur la base de sa note écrite et du tableau récapitulatif, le stagiaire explicite :

- la transmission de consignes aux conducteurs de l'entreprise et aux sous-traitants
- les actions préventives à mettre en œuvre afin d'améliorer la qualité de service.

Il argumente sa démarche :

- en cas de comportements inappropriés du personnel roulant en interne et/ou en externe
- sur le suivi des performances préconisé.

##### 2<sup>e</sup> phase :

Sur la base d'un document de la part d'un client qui comporte une exigence spécifique (étiquetage, traçabilité des marchandises, suivi de températures, conformité du matériel aux normes écologiques, ...) le stagiaire propose des adaptations des procédures.

Le stagiaire travaille à partir de documents suivants :

- note de rappel de la démarche qualité interne ;
- tableau récapitulatif de litiges et de réclamations (ce tableau chronologique doit comporter au minimum 50 lignes et inclure une dizaine de clients, deux ou trois sous-traitants ainsi que le parc propre, la nature des litiges et des réclamations ; il est important d'indiquer les causes de réclamation : comportement du personnel, état de propreté et technique des matériels, retards) ;
- tableau de bord qualité à renseigner ;
- tout document complémentaire pour l'analyse si nécessaire.

Il utilise une suite bureautique et un logiciel d'exploitation.

##### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 4 h 00)

Entretien technique.

##### Productions attendues du stagiaire

Synthèse écrite des éléments extraits du tableau récapitulatif des litiges

Constitution et mise à jour du tableau de bord qualité

Rédaction d'une note de propositions d'actions correctives et préventives

Présentation orale des actions d'amélioration de la qualité de service liées aux performances des conducteurs salariés de l'entreprise et/ou ceux des sous-traitants

Argumentation orale concernant les modes et rythmes du suivi des performances internes et externes et propositions d'amélioration des outils et procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTTM	Situations d'évaluation-type	TP-01329	01	12/03/2015	24/02/2016	10/11

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les informations collectées sont pertinentes  
Les dysfonctionnements sont identifiés  
Les actions correctives et préventives proposées sont cohérentes par rapport aux dysfonctionnements  
Le suivi des performances est effectué régulièrement  
Les propositions d'amélioration des outils et procédures sont adaptées aux besoins spécifiques d'un client  
Les consignes transmises aux conducteurs sont précises  
La communication est adaptée à chaque interlocuteur  
La hiérarchie est alertée en cas de manquement grave.

### Compétences mises en œuvre

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans le cadre de l'exploitation de transport terrestre  
Animer et encadrer l'activité du personnel roulant

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTTM	Situations d'évaluation-type	TP-01329	01	12/03/2015	24/02/2016	11/11