



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de  
marchandises

Niveau III



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	6
Vue synoptique de l'emploi-type .....	7
Fiche emploi type .....	9
Fiche activité type .....	13
Fiche compétence professionnelle .....	17
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	31
Glossaire du REAC .....	33

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	3/36



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La version 2015 du titre "Technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de marchandises" présente deux activités. Cependant, contrairement à sa version de 2010, il ne comporte plus d'activité commune avec le titre correspondant au "transport aérien et maritime".

Le remplacement de l'activité commune par des activités spécifiques, ici spécifique au mode terrestre, rend compte des différences majeures entre les métiers visés par les titres.

La première activité du titre « Technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de marchandises » s'intitule « Concevoir et mettre en œuvre une prestation de transport terrestre national ou international » ; elle porte sur l'aspect opérationnel du métier. L'activité « Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité d'exploitation de transport terrestre » est centrée sur les compétences relatives à l'analyse de l'activité et à l'aspect organisationnel.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

En 2014, des enquêtes auprès des entreprises de transport, l'analyse des offres d'emploi et des fiches de poste ont fait apparaître les évolutions de l'emploi qui sont à l'origine de la reconfiguration du titre et à l'actualisation des compétences.

Les enquêtes menées auprès des prestataires du transport terrestre montrent que les clients souhaitent une offre de transport diversifiée. Si la technicité liée au mode routier reste prédominante, le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises conçoit également des solutions innovantes et il intègre le transport multimodal ou combiné dans l'élaboration des propositions.

Les compétences comportent donc les savoir-faire nécessaires à l'organisation de ces types de transport. Les connaissances couvrent les réglementations spécifiques aux modes ferroviaires et combinés et les changements tarifaires liés à la fiscalité écologique.

Le fret peut être national ou international. L'emploi requiert l'utilisation de la langue anglaise, variable selon le type d'activité de l'entreprise. La technicité des échanges et la nécessité de comprendre et de s'exprimer de manière précise oralement et par écrit, positionne le technicien supérieur du transport terrestre au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues.

Dans le milieu concurrentiel du marché européen, l'impératif de la rentabilité de l'exploitation guide l'action des exploitants et des responsables opérationnels. Leur capacité à organiser et optimiser leur poste ou le service exploitation qu'ils ont en charge est donc primordiale et retrouve son reflet dans les compétences du titre. Une large part est faite aux compétences qui contiennent des connaissances et des savoir-faire en matière de planification et de gestion des coûts d'exploitation, fondamentaux pour exercer la fonction.

Le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises est l'interlocuteur privilégié des donneurs d'ordres et joue un rôle crucial pour le maintien de la satisfaction client. Les compétences du titre prennent en compte ces dimensions, et les connaissances et savoir-faire reflètent le lien étroit entre les savoir-faire techniques et relationnels. Ce lien se manifeste, à titre d'exemple, dans des situations où le technicien supérieur du transport terrestre argumente une solution de transport auprès du client.

Dans les résultats des enquêtes apparaît également l'importance grandissante que les entreprises accordent au management de proximité du personnel roulant. Cette évolution exige la connaissance de la réglementation sociale, la capacité de gérer les temps de travail, et la capacité d'animer l'équipe des conducteurs. L'ensemble de ces connaissances et savoir-faire trouve son expression dans une compétence à part entière.

La version présente du titre reflète l'emploi-type du technicien supérieur du transport terrestre de marchandises dans ses différents contextes d'exercice.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	5/36

## Tableau des activités

<b>Ancien TP</b>	<b>Nouveau TP</b> <b>Technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de marchandises</b>
	Concevoir et mettre en œuvre une prestation de transport terrestre national ou international
	Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité d'exploitation de transport terrestre

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	6/36

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Concevoir et mettre en œuvre une prestation de transport terrestre national ou international	1	Etudier la faisabilité d'une demande de transport terrestre, y compris en anglais
		2	Elaborer et proposer une offre de transport terrestre
		3	Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation d'une opération de transport terrestre
		4	Coordonner et contrôler en temps réel l'exécution des prestations de transport terrestre, y compris en anglais
2	Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité d'exploitation de transport terrestre	5	Animer et encadrer l'activité du personnel roulant
		6	Reconstituer et suivre les coûts de l'activité d'exploitation de transport terrestre
		7	Contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans le cadre de l'exploitation de transport terrestre

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	7/36



## FICHE EMPLOI TYPE

### Technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de marchandises

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Afin de répondre à une demande de transport d'un client, le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de marchandises élabore et met en œuvre des solutions de transport terrestre, combiné ou, plus rarement multimodal, dans le respect de la réglementation.

En fonction du cahier des charges ou des spécificités de la demande, il (elle) étudie la faisabilité du transport en tenant compte des objectifs fixés par l'entreprise et du volume d'activités existant. Il (elle) identifie les moyens à sa disposition, recourt à la sous-traitance si nécessaire, et propose une ou plusieurs solutions techniques dans une recherche d'optimisation constante des moyens. Il (elle) prend en compte les paramètres liés aux objectifs de rentabilité, de satisfaction client, et au développement durable. A partir des objectifs de rentabilité qui lui sont fixés, le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de marchandises négocie avec les affrétés et sous-traitants les conditions tarifaires et générales de la prestation, recense l'ensemble des coûts liés aux solutions proposées et établit une proposition chiffrée qu'il transmet au client.

Il (elle) établit ou contrôle les documents nécessaires, planifie les étapes de l'opération de transport et coordonne sa mise en œuvre par des instructions précises à l'ensemble des intervenants. A l'aide des logiciels spécifiques, il (elle) actualise et réajuste les plannings en fonction de l'évolution journalière de l'activité et suit le déroulement de l'opération en temps réel. Le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de marchandises anticipe au mieux les dysfonctionnements et assure l'appui aux conducteurs tout au long de l'opération. En cas d'avarie, il (elle) prend les mesures nécessaires afin de préserver au mieux les intérêts de l'entreprise ainsi que ceux du client.

Interface entre la direction et le personnel roulant, le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de marchandises encadre l'activité des conducteurs. Par ses qualités relationnelles, il (elle) contribue au maintien d'un climat social satisfaisant et à l'amélioration des performances de l'équipe.

Il (elle) analyse les données de l'activité et suit les coûts d'exploitation. Dans le cadre du suivi du budget, il (elle) analyse les écarts et contribue à mettre en place des actions correctives afin d'améliorer la maîtrise des coûts et la rentabilité de l'activité.

Le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de marchandises communique oralement en anglais avec différents interlocuteurs. Il (elle) traite des demandes de transport rédigées en anglais, reçoit et rédige des courriels et utilise des documents types du transport international. Ces tâches requièrent le niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues et la connaissance précise des termes techniques du transport.

Il (elle) communique quotidiennement, souvent à distance, avec les clients, les conducteurs, les personnels des autres services et de nombreux interlocuteurs externes. Il (elle) est l'interlocuteur privilégié des clients.

Le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de marchandises travaille dans des entreprises du transport routier, combiné ou multimodal de marchandises, transporteurs ou commissionnaires, dans des organisations diverses telles que messagerie, affrètement, lot-demi lot, dans un contexte régional, national ou international. Il (elle) peut être affecté(e) à des trafics spécifiques aux types de marchandises (dangereux ou périssable soumis à réglementation spécifique) ou à des types de véhicules particuliers.

L'emploi est sédentaire et s'exerce au sein d'un service exploitation. Les conditions d'exercice, le périmètre des activités et le rattachement hiérarchique (à un responsable d'exploitation ou directement au directeur d'exploitation, directeur d'agence ou dirigeant de l'entreprise) varient selon la taille de l'entreprise. Selon la taille et la structure de l'entreprise, il (elle) peut à l'issue de quelques années d'expérience, l'exercer en tant que responsable opérationnel ou responsable d'exploitation. Le périmètre de sa fonction s'étend dans ce cas à l'ensemble du service exploitation.

En fonction des contraintes de l'activité du site, les horaires de travail peuvent être décalés ou postés et des astreintes sont possibles.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	9/36

## **Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre** (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les entreprises de service du secteur transport et logistique
- Les entreprises industrielles et commerciales comportant des activités de transport de marchandises

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Exploitant
- Technicien d'exploitation
- Agent d'exploitation
- Agent litiges transport de marchandises
- Affréteur du transport routier
- Dispatcheur
- Responsable camionnage
- Chef de service camionnage
- Chef de trafic
- Responsable opérationnel
- Responsable d'exploitation

## **Réglementation d'activités** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

## **Liens avec d'autres certifications** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	10/36

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Concevoir et mettre en œuvre une prestation de transport terrestre national ou international  
Etudier la faisabilité d'une demande de transport terrestre, y compris en anglais  
Elaborer et proposer une offre de transport terrestre  
Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation d'une opération de transport terrestre  
Coordonner et contrôler en temps réel l'exécution des prestations de transport terrestre, y compris en anglais
2. Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité d'exploitation de transport terrestre  
Animer et encadrer l'activité du personnel roulant  
Reconstituer et suivre les coûts de l'activité d'exploitation de transport terrestre  
Contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans le cadre de l'exploitation de transport terrestre

## Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Organiser son travail et définir ses priorités au sein d'un service exploitation du transport terrestre  
Mobiliser un comportement orienté client au sein d'un service exploitation du transport terrestre

## Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau III (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Niveau III (Nomenclature de 1969)

Convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires du transport du 21 décembre 1950.

Code(s) NSF :

311 n - Transport, manutention, magasinage

## Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

N4203 Intervention technique d'exploitation des transports routiers de marchandises

N4201 Direction d'exploitation des transports routiers de marchandises

N1201 Affrètement transport

N1202 Gestion des opérations de circulation internationale des marchandises

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	11/36



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

#### **Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

A partir d'une demande de transport d'un client, rédigée en français ou en anglais, le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises conçoit une ou plusieurs solutions adaptées à la demande. Il la met en œuvre dans le respect de la réglementation, des procédures internes de l'entreprise et des objectifs de rentabilité.

Le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises identifie les caractéristiques de la demande et étudie sa faisabilité compte tenu des moyens à sa disposition. Il conçoit des solutions possibles, combinées ou multimodales si besoin, identifie les postes de coûts d'exploitation et établit des propositions chiffrées en français ou en anglais. Selon l'organisation de l'entreprise, il transmet ses propositions aux services compétents, ou il les argumente auprès du client et lui apporte son conseil technique.

A partir de la solution retenue, le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises identifie les besoins en sous-traitance et négocie avec l'affrété ou le sous-traitant les conditions de réalisation. Il planifie les étapes de l'opération de transport et coordonne sa mise en œuvre par des instructions précises à l'ensemble des intervenants. A l'aide des logiciels spécialisés, il affecte au transport les moyens humains et matériels internes et externes de façon optimisée, et contrôle en temps réel le bon déroulement de l'opération. Le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises assure l'appui aux conducteurs, anticipe les situations potentiellement difficiles (telles que : retard de chargement ou déchargement, vérification des documents réglementaires relatifs à la marchandise) afin d'éviter des dysfonctionnements. En cas d'aléa, il conçoit des solutions de substitution, étudie leurs enjeux techniques, financiers et commerciaux et met en place la solution la plus pertinente qu'il fera si besoin valider par sa hiérarchie. Il réactualise les plannings en fonction de l'évolution de l'activité.

En cas d'avarie, il prend les mesures nécessaires afin de préserver au mieux les intérêts de l'entreprise ainsi que ceux du client, veille à informer les différents interlocuteurs concernés, collecte les documents et informations nécessaires au traitement du dossier dans les meilleures conditions et initie le dossier litige ou le transmet au service concerné.

Il exerce l'activité sous la responsabilité d'un hiérarchique. Le degré d'autonomie et le périmètre de l'activité varient en fonction de la taille et l'organisation de l'entreprise, notamment en ce qui concerne la marge de manœuvre lors des négociations avec des sous-traitants et le client.

Le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises exerce cette activité au service d'exploitation, seul ou en équipe. Il utilise des logiciels d'exploitation, les outils bureautiques courants et les moyens de communication à distance.

Le technicien supérieur du transport terrestre est en contact permanent avec des interlocuteurs internes et externes, tels que son hiérarchique, le personnel roulant, le service commercial, les clients, les sous-traitants, les affrétés et les confrères. Il peut être en contact avec des interlocuteurs étrangers. Il est souvent sollicité par plusieurs personnes de façon simultanée, traite un nombre important d'informations et réévalue les priorités en fonction des enjeux.

#### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	13/36

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Elaborer et proposer une offre de transport terrestre

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

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

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser son travail et définir ses priorités au sein d'un service exploitation du transport terrestre

Mobiliser un comportement orienté client au sein d'un service exploitation du transport terrestre

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	14/36

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

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

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises optimise la rentabilité et la performance de son activité par l'encadrement de proximité du personnel roulant, par le suivi et la reconstitution des coûts de l'exploitation et par l'amélioration de la qualité globale du service.

Il est le premier interlocuteur des conducteurs et relève les temps de service et de travail à des intervalles réguliers afin de ne pas dépasser la base horaire mensuelle définie, et afin de réajuster le planning. Il est à l'écoute des conducteurs, leur transmet des consignes de manière précise et dans un langage adapté. En accord avec sa hiérarchie, il assure un recadrage de proximité des conducteurs dont il a en charge les plannings et la supervision des temps de service. Le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises sensibilise le personnel roulant à la qualité de service, respecte et fait respecter la politique de l'entreprise. Il reste toujours attentif à l'amélioration et au maintien de la satisfaction du client.

Conformément aux procédures internes, le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises collecte des données relatives à l'activité de l'exploitation, suit régulièrement l'évolution des indicateurs et produit des statistiques. Il repère les dysfonctionnements et les dérives, et analyse leurs causes en prenant en compte tous les paramètres. Il alerte sa hiérarchie et propose ou met en place des actions correctives adéquates.

Il analyse à la fréquence hebdomadaire les indicateurs de rentabilité liés à l'activité d'exploitation, ou plus spécifiquement à son périmètre. Il reconstitue et suit les coûts d'exploitation, veille au respect du budget d'exploitation au travers du calcul du seuil de rentabilité d'un véhicule, d'un trafic ou d'une prestation dédiée. Il prend en compte l'ensemble des données de l'activité d'exploitation impactant directement l'optimisation des coûts. Il identifie d'éventuels écarts entre le budget fixé et l'activité réalisée, et propose des actions correctives visant à réduire ces écarts.

Le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises suit régulièrement les performances en interne ainsi que celles des sous-traitants. Il peut améliorer les outils afin de faciliter le suivi de l'activité et de la qualité de service.

Le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises exerce cette activité au service d'exploitation, seul ou en équipe, sous la responsabilité d'un responsable d'exploitation, d'un directeur d'exploitation ou d'un directeur d'agence. Il utilise des logiciels d'exploitation, des tableaux de bord et des outils bureautiques courants. Il dispose des procédures de l'entreprise et des textes réglementaires, s'appuie sur les données communiquées par les services comptables, administratifs ou des ressources humaines.

Le degré d'autonomie du technicien supérieur du transport terrestre de marchandises et le périmètre de cette activité varient en fonction de la taille et l'organisation de l'entreprise, notamment en ce qui concerne l'encadrement des conducteurs, l'analyse des coûts de l'exploitation et du budget ou la prise de décision quand il s'agit de mettre en œuvre des mesures correctives.

Le technicien supérieur du transport terrestre de marchandises est en contact avec son hiérarchique, les conducteurs et les autres services internes.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	15/36

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Animer et encadrer l'activité du personnel roulant

Reconstituer et suivre les coûts de l'activité d'exploitation de transport terrestre

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans le cadre de l'exploitation de transport terrestre

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser son travail et définir ses priorités au sein d'un service exploitation du transport terrestre

Mobiliser un comportement orienté client au sein d'un service exploitation du transport terrestre

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	16/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

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

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Identifier les particularités caractéristiques d'une demande de transport rédigée en français ou en anglais. Vérifier sa faisabilité compte tenu des objectifs commerciaux fixés, du volume d'activité et des réglementations. Identifier les moyens humains et matériels propres ou sous-traités, adaptés afin de concevoir une ou plusieurs organisations de transport, comparer si besoin avec une organisation combinée ou multimodale.

#### **Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce au sein du service exploitation. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, de logiciels de calcul d'itinéraire et de planification ainsi que des outils bureautiques courants. L'échange d'informations entre exploitants est permanent dans un contexte de multiplicité des tâches.

#### **Critères de performance**

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

#### **Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relative aux temps de conduite et de repos.  
Connaissance de base des droits et obligations des contrats types en transport national et international de marchandises  
Connaissance des droits et obligations des contrats de sous-traitance  
Connaissance du marché spécifique à l'activité  
Connaissance des différentes catégories d'auxiliaires de transport  
Connaissance des réglementations et conventions liées aux transports de marchandises  
Connaissance de base des régimes de transit douanier  
Connaissance des Incoterms® en vigueur  
Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises  
Connaissance des organisations du transport routier (tels que : messagerie, groupage, lots et demi – lots, vrac, conteneur)  
Connaissance des natures de marchandise et leurs contraintes de transport associées (telles que dangereux, périssable)  
Connaissance de base des modes de transport fluvial et ferroviaire  
Connaissance des normes techniques et environnementales des véhicules de transport terrestre  
Connaissance des normes européennes appliquées aux véhicules  
Connaissance des normes de poids et de gabarit des véhicules  
Connaissance des silhouettes, des carrosseries et des capacités de chargement des véhicules  
Connaissance des grands axes routiers européens et des corridors de transport terrestre  
Connaissance de base de l'organisation liée au report modal et à l'utilisation des autoroutes de la mer  
Connaissance des règles, des interdictions et des restrictions en matière de circulation routière  
Connaissance des emballages et des supports de charge

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	17/36

Connaissance des ratios des unités de chargement, tels que poids/volume et mètre linéaire

Identifier les informations nécessaires de la demande

Comprendre les éléments clefs d'une demande de transport rédigée en français ou en anglais

Estimer des distances et des temps de parcours

Identifier les réglementations spécifiques aux pays traversés

Localiser un lieu de chargement et de déchargement

Calculer un itinéraire d'une prestation de transport par route

Utiliser un logiciel de calcul d'itinéraire

Prendre en compte les règles relatives à l'éco conduite

Prendre en compte les contraintes liées à l'environnement contenues dans les cahiers des charges

Identifier les différents types de marchandises, leur poids et leur encombrement

Traduire les dimensions des véhicules en volume, en nombre de palettes, colis ou conteneurs

Distinguer les différents types de supports de charge et d'arrimage

Réaliser un plan de chargement

Calculer la charge utile

Etablir si besoin les comparatifs avec des solutions en transport combiné

Etablir si besoin les comparatifs avec des solutions en transport multi - modal

Rédiger un écrit professionnel type tel que devis, confirmations d'affrètement

Utiliser la documentation afférente aux opérations de transport et de transit des marchandises

Utiliser les fonctions de base de la bureautique

Etre à l'écoute des informations émanant du client

Communiquer par téléphone

Adapter son langage à l'interlocuteur

Organiser et classer son dossier administratif pour en assurer la traçabilité

Prioriser les demandes à traiter en fonction de leur caractère d'urgence

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	18/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 2**

**Elaborer et proposer une offre de transport terrestre**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En fonction des organisations de transport envisagées, identifier les postes de coûts d'exploitation. Etablir des propositions chiffrées des prestations, en français ou en anglais, en utilisant les techniques de tarification en vigueur dans l'entreprise, les transmettre au client ou au donneur d'ordre. En fonction de son niveau de responsabilité, négocier ou argumenter le cas échéant la proposition au client en conformité avec les objectifs de rentabilité et la politique commerciale de l'entreprise, conclure le contrat.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce au sein du service exploitation. Elle nécessite l'utilisation des outils bureautiques courants, et des outils de communication à distance, ainsi que de logiciels de calcul d'itinéraire et de grilles tarifaires. En fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, le niveau de responsabilité en matière de négociation peut être différent. L'échange avec le client peut se faire par écrit ou oralement par téléphone, en français et en anglais.

**Critères de performance**

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

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des normes techniques et environnementales des véhicules de transport  
Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relative aux temps de conduite et de repos  
Connaissance des itinéraires et les contraintes de circulation des différents modes de transport  
Connaissance des contraintes de circulation en europe  
Connaissance de base de l'organisation liée au report modal et à l'utilisation des autoroutes de la mer  
Connaissance du type et de la capacité des véhicules  
Connaissance des emballages et des supports de charge  
Connaissance des ratios des unités de chargement, tels que poids/volume et mètre linéaire  
Connaissance des techniques de tarification route  
Connaissance de base des structures tarifaires des transports terrestres  
Connaissance de base des droits et obligations des contrats types en transport de marchandises  
Connaissance des normes environnementales européennes appliquées aux véhicules  
Connaissance des indices de référence type Comité National Routier  
Connaissance des bases du droit commercial liées au contrat de transport  
Connaissance des bases de la négociation commerciale  
Connaissance du marché spécifique à l'activité  
Connaissance de base des taxes liées à l'utilisation des infrastructures routières  
Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises  
Connaissance des organisations du transport routier (tels que : messagerie, groupage, lots et demi – lots, vrac, conteneur)  
Connaissance des natures de marchandise et leurs contraintes de transport associées (dangereux, périssable)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	19/36

Connaissance de base des régimes de transit douanier  
Connaissance de base des Incoterms® en vigueur

Localiser un lieu de chargement et de déchargement  
Calculer les distances et des temps de parcours  
Estimer la durée de réalisation des étapes de la prestation  
Intégrer tous les postes de coûts de la prestation dans la proposition  
Lister et prendre en compte les prestations annexes  
Identifier les besoins de recourir à la sous-traitance  
Déterminer rapidement le type de tarification compte tenu de la nature de la demande  
Utiliser la méthode de calcul des coûts binômes et trinômes  
Calculer les seuils de rentabilité, les marges, les prix de vente  
Utiliser une grille tarifaire  
Utiliser les ratios des unités de chargement, tels que poids/volume et mètre linéaire  
Rédiger une confirmation de commande, y compris en anglais  
Communiquer le prix de la prestation au client  
Argumenter la proposition ou solution de transport  
Traduire une solution technique en argumentation commerciale  
Conseiller le client dans la construction de la prestation  
Apporter son appui technique dans la construction de l'offre au commercial si elle est rédigée par le service commercial  
Intégrer la dimension environnementale dans la réponse apportée au client  
Intégrer la notion de satisfaction client dans la présentation de l'offre  
Utiliser les fonctions de base de la bureautique

Collaborer avec les autres services et les sous traitants  
Communiquer avec le client ou donneur d'ordre  
Rendre compte à sa hiérarchie

Prioriser les demandes à traiter

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	20/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 3**

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

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des caractéristiques de la commande client, affecter les moyens humains et matériels adaptés à la prestation et reporter les informations sur un planning. Identifier les besoins en sous-traitance, négocier avec l'affrété ou le sous-traitant les termes et conditions de réalisation. Combiner les ressources internes et externes, dans une recherche d'optimisation constante, afin d'assurer la prestation de transport et de satisfaire le client dans le respect des engagements commerciaux et des réglementations.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce au sein du service exploitation. Elle nécessite l'utilisation d'outils de planification, d'un logiciel d'exploitation, d'une bourse de fret ainsi que des outils de communication à distance. L'échange d'informations entre exploitants est permanent, dans un contexte de multiplicité des tâches.

**Critères de performance**

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.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relative aux temps de conduite et de repos  
Connaissance des normes techniques et environnementales des véhicules de transport  
Connaissance de base de la gestion de parc  
Connaissance du type et de la capacité des véhicules  
Connaissance des règles, des interdictions et des restrictions en matière de circulation routière  
Connaissance des emballages et des supports de charge  
Connaissance de la gestion des supports de charge  
Connaissance des normes environnementales européennes appliquées aux véhicules  
Connaissance de l'utilisation du chronotachygraphe  
Connaissance des qualifications des conducteurs  
Connaissance des documents de transport liés au véhicule et au conducteur  
Connaissance des réglementations liées aux transports, et à la manutention  
Connaissance de base des formalités douanières  
Connaissance de base des régimes de transit douanier  
Connaissance de base des Incoterms® en vigueur  
Connaissance des différentes techniques de planification  
Connaissance des techniques de mise en place de tournées

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	21/36

Utiliser la documentation afférente aux opérations de transport et de transit des marchandises  
 Vérifier la présence des documents règlementaires liés à la marchandise  
 Sélectionner les conducteurs disponibles et qualifiés pour assurer la prestation  
 Sélectionner les véhicules adaptés et disponibles  
 Déterminer, à partir d'un planning, la disponibilité du matériel roulant  
 Répartir équitablement le travail entre les conducteurs  
 Tenir le planning journalier ou hebdomadaire d'exploitation utilisable par différentes personnes  
 Tenir le planning combinant les opérations effectuées par le parc propre et celles effectuées par la sous-traitance  
 Actualiser le planning en fonction de l'évolution du volume d'activités et des aléas  
 Evaluer le volume d'activités à affréter  
 Identifier le besoin de recourir à la sous-traitance  
 Intégrer la dimension environnementale lors de l'utilisation de sous- traitants et d'affrétés.  
 Utiliser une bourse de fret  
 Optimiser le chargement des véhicules  
 Optimiser le fret de retour  
 Prendre en compte le coefficient de remplissage des véhicules  
 Prendre en compte le taux des km à vide  
 Exploiter et renseigner les tableaux de bord qualifications, formations obligatoires, congés  
 Utiliser les fonctions de base de la bureautique

Communiquer avec les exploitants du service  
 Communiquer avec les sous- traitants ou affrétés

Prioriser les demandes à traiter  
 Réajuster ses activités en fonction des circonstances  
 Assurer la traçabilité en interne et en externe des différentes étapes de l'opération de transport

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	22/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 4**

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

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des caractéristiques de la prestation, donner des instructions précises aux conducteurs et aux autres intervenants. Contrôler en temps réel le bon déroulement de l'opération de transport auprès des différents interlocuteurs. Anticiper les dysfonctionnements tels que des problèmes d'accessibilité des lieux, des changements d'horaires de livraison ou d'enlèvement, des non-conformités des documents. Elaborer une solution de substitution en cas d'aléas, d'avarie ou de litige afin de satisfaire les engagements du contrat de transport et d'assurer la qualité de service dans le respect de la réglementation.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence est mise en œuvre au sein du service exploitation dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations. Elle nécessite l'utilisation d'outils de planification, d'un logiciel d'exploitation, des outils de communication à distance ainsi que des outils bureautiques courants. Les interlocuteurs sont multiples, en interne et en externe.

**Critères de performance**

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

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relative aux temps de conduite et de repos  
Connaissance des éléments du code du travail et du code des transports relatifs aux temps de conduite  
Connaissance de l'organisation, des règles de sécurité et des équipements d'un quai de transport  
Connaissance des principaux acteurs de l'activité transport  
Connaissance des droits et obligations des contrats types en transport de marchandises  
Connaissance de base des droits et obligations des contrats de sous-traitance  
Connaissance des différentes organisations et modes de transport en national et international  
Connaissance de base des Incoterms® en vigueur  
Connaissance des grands axes routiers européens et des corridors de transport terrestre  
Connaissance de base de l'organisation liée au report modal et à l'utilisation des autoroutes de la mer  
Connaissance de base des principaux axes de flux de marchandises en Europe  
Connaissance de base des procédures douanières et les régimes de transit  
Connaissance des techniques de suivi et de localisation de la marchandise  
Connaissance des mesures à prendre pour la sécurité du conducteur, du véhicule et du fret  
Connaissance des bases du droit commercial liées au contrat de transport  
Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises  
Connaissance des itinéraires et les contraintes de circulation des différents modes de transport  
Connaissance de base des taxes liées à l'utilisation des infrastructures routières  
Connaissance des causes principales de réclamation ou litiges en transport de marchandises  
Connaissance des emballages et des supports de charge  
Connaissance de la langue anglaise (niveau B1 du CECRL)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	23/36

## Connaissance de bases de la négociation commerciale

Vérifier la disponibilité des matériels et des hommes  
Appliquer et faire appliquer la réglementation sociale européenne sur les temps de conduite  
Suivre en temps réel le volume horaire du personnel de conduite via la géolocalisation  
Assurer l'appui au conducteur  
Transmettre les documents règlementaires liés aux marchandises transportées au personnel de conduite  
Réajuster les plannings du personnel de conduite en fonction des aléas  
Identifier les facteurs de risques liés aux ruptures de charge  
Informers les différents interlocuteurs concernés par l'opération de transport en cas d'avarie  
Préserver les intérêts du donneur d'ordre en temps réel lors d'une avarie  
Prendre des mesures pour préserver l'état des marchandises transportées en cas d'aléas et d'avarie  
Transmettre au conducteur les informations relatives à sa sécurité, au véhicule et au fret  
Instruire le dossier litige relatif à l'avarie  
Clôturer le dossier litige ou le transmettre au service concerne  
Collecter tous les documents constitutifs de l'opération de transport  
Estimer les délais de réalisation de la solution de substitution  
Estimer le coût supplémentaire généré par la solution de substitution  
Proposer et argumenter la solution de substitution au donneur d'ordre  
Rédiger un message de façon précise, y compris en anglais  
Comprendre l'essentiel d'un message ou d'un document en anglais  
Utiliser les fonctions de base de l'outil bureautique

Comprendre un message en anglais, à l'écrit et à l'oral  
Rendre compte à sa hiérarchie oralement ou par écrit  
Etre à l'écoute des demandes et observations des conducteurs  
Travailler en équipe et communiquer avec ses collègues

Combiner ses activités dans un souci de performance optimale  
Réajuster ses activités et priorités en fonction des circonstances  
Assurer la traçabilité en interne et en externe des différentes étapes de l'opération de transport  
Etre pro actif

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	24/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 5**

**Animer et encadrer l'activité du personnel roulant**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect de la réglementation et des procédures internes, relever régulièrement les temps de service et de travail des conducteurs, les analyser et s'assurer que les temps de travail cumulés des conducteurs respectent la base horaire réglementaire définie. Répartir équitablement le travail, transmettre des consignes précises en adaptant sa communication à ses interlocuteurs. Mener si nécessaire des entretiens de recadrage de premier niveau avec les conducteurs et alerter sa hiérarchie en cas de manquement grave. Veiller à préserver le climat social afin de contribuer à la performance du personnel roulant.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce au sein du service exploitation. Elle nécessite l'utilisation des textes réglementaires, d'un logiciel d'exploitation, des outils de communication à distance ainsi que des outils bureautiques courants. L'échange avec les conducteurs est permanent.

**Critères de performance**

Les temps de service et de travail sont régulièrement relevés  
L'analyse des temps de service est pertinente  
Les consignes transmises aux conducteurs sont précises  
La communication est adaptée à chaque interlocuteur  
La hiérarchie est alertée en cas de manquement grave

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relative aux temps de conduite et de repos  
Connaissance des éléments du code du travail et du code des transports relatifs aux temps de conduite  
Connaissance du rôle et des missions des institutions représentatives du personnel  
Connaissance du code du travail sur les causes de rupture de contrat, les contrats à durée déterminée, l'absentéisme  
Connaissance de la convention collective des transports routiers et activités auxiliaires  
Connaissance des qualifications des conducteurs  
Connaissance des principales règles concernant la rémunération des conducteurs  
Connaissance des éléments constitutifs d'un bulletin de salaire  
Connaissance des documents de transport liés au véhicule et au conducteur  
Connaissance des règles et protocoles de sécurité liés au transport  
Connaissance des règles et protocoles de sécurité liés à la manutention et à l'arrimage  
Connaissance des règles de base de la Santé et de la Sécurité au Travail pour le personnel de conduite et de manutention  
Connaissance des méthodes de base de l'animation d'équipe  
Connaissance des méthodes de conduite d'entretien

Répartir le travail avec équité

Vérifier l'accomplissement des missions dans le respect de la réglementation et des procédures

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	25/36

Collecter et exploiter les données issues de la géolocalisation et du Transport Management System relatives à l'activité du conducteur  
 Exploiter les données issues du chronotachygraphe  
 Analyser les temps de service des conducteurs  
 Réajuster le planning du personnel roulant afin de ne pas dépasser la base horaire mensuelle  
 Communiquer les éléments de la prépaie aux services concernés  
 Renseigner les conducteurs sur toute demande d'explication relative à la prépaie  
 Faire appliquer les dispositions de la RSE  
 Faire appliquer les consignes internes  
 Surveiller le taux d'accidentologie par conducteur  
 Contribuer au recrutement par la sélection des candidats à l'activité de conduite  
 Identifier et comptabiliser les données nécessaires à la prépaie tels que les heures effectives, heures supplémentaires, frais de déplacements, repos compensateurs et primes  
 Recueillir des informations et les transmettre au service ressources humaines  
 Exploiter, analyser les tableaux de bord des qualifications, formations obligatoires, congés  
 Anticiper et programmer les formations liées à la conduite et à la manutention  
 Anticiper et gérer les visites médicales, les congés et périodes d'absence  
 Participer à l'animation de réunions de travail  
 Evaluer les performances des conducteurs  
 Référer à sa hiérarchie lors d'incidents ou de conflits dépassant le cadre de sa délégation  
 Sensibiliser les conducteurs à la conduite rationnelle  
 Sensibiliser les conducteurs à l'importance de la qualité de service  
 Sensibiliser les conducteurs à l'importance de leur rôle dans la satisfaction client

Donner des instructions de manière précise et affirmée  
 Communiquer les décisions relatives à l'organisation  
 Etre à l'écoute des demandes et observations du personnel roulant  
 Recadrer le personnel en adoptant une communication adaptée à l'interlocuteur  
 Rendre compte à sa hiérarchie  
 Consulter sa hiérarchie

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	26/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Reconstituer et suivre les coûts de l'activité d'exploitation de transport terrestre

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des données d'exploitation recueillies, établir des statistiques concernant l'activité et suivre le budget d'exploitation. Utiliser les tableaux de bord permettant d'identifier les coûts excessifs par rapport aux normes de la profession et interpréter les indicateurs de rentabilité. Analyser les écarts entre le budget et les chiffres de l'activité réalisée, proposer la mise en place d'actions correctives dans le but de maîtriser les coûts et d'améliorer la rentabilité.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence est mise en œuvre au sein du service exploitation. Elle nécessite l'utilisation des outils bureautiques courants et des textes réglementaires.

#### Critères de performance

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

#### Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relative aux temps de conduite et de repos

Connaissance des principes de la responsabilité pénale et civile des différents acteurs du transport

Connaissance des bases du droit des transports et du droit commercial

Connaissance des règles de base d'un contrat commercial (vente, location, transport)

Connaissance du cadre juridique dans lequel l'entreprise évolue (statuts transporteur, commissionnaire)

Connaissance des dispositions légales et pratiques concernant l'utilisation des modes de paiement

Connaissance des principes de la comptabilité générale et analytique

Connaissance des outils de gestion appliqués aux transports (tels que la méthode des écarts)

Connaissance des différentes formes de crédits liées à l'acquisition de matériel

Connaissance des coûts partiels et complets générés par une opération de transport ou de transit

Connaissance des différentes catégories de coûts de revient (coûts fixes, coûts variables, fonds d'exploitation, amortissements)

Connaissance des indices de référence type Comité National Routier

Connaissance des différentes rubriques du coût de revient de l'exploitation

Connaissance des unités d'œuvre à prendre en compte dans le calcul du coût de revient

Connaissance des éléments du compte d'exploitation

Connaissance des éléments d'un compte de résultat

Recenser les coûts générés par l'opération de transport

Identifier les postes de coûts fixes et variables

Calculer les coûts par véhicule, au kilomètre, au voyage ou à la tonne

Utiliser les méthodes courantes de calcul d'un coût de revient en transport de marchandises

Calculer le seuil de rentabilité d'un véhicule, d'un trafic, d'une prestation dédiée

Exploiter les indicateurs relatifs à l'activité issus des systèmes d'information

Analyser des résultats, ratios, et statistiques liés à l'exploitation

Créer des indicateurs pour les tableaux de bord relatifs à la rentabilité

Optimiser la répartition de la charge de travail

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	27/36

Optimiser le coût du personnel roulant et du matériel  
Prendre en compte l'impact du coût de la fiscalité écologique  
Assurer un suivi des performances en termes de consommation de carburant  
Prendre en compte le coefficient de remplissage des véhicules  
Prendre en compte le taux des km à vide  
Inclure la sous-traitance et l'affrètement dans les postes de coûts  
Respecter les unités d'œuvre adaptées aux différents trafics (« euro / km » ou « tonne / km » ou « euro tonne / km »)  
Suivre quotidiennement, à moyen et long terme les variations du chiffre d'affaires  
Analyser à la fréquence hebdomadaire, les indicateurs de rentabilité liés à l'activité  
Identifier les couts excessifs par rapport aux normes de la profession de type Comité National Routier  
Identifier les écarts entre le budget et l'activité  
Proposer des actions correctives pour la réduction des écarts  
Contribuer à la mise en place des actions correctives

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	28/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 7**

**Contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans le cadre de l'exploitation de transport terrestre**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le cadre des procédures internes ou d'une démarche qualité, collecter régulièrement les informations nécessaires au suivi des performances internes et celles des sous-traitants. Repérer et analyser l'augmentation du nombre de litiges et de réclamations et proposer des améliorations des outils ou des procédures. Soumettre à sa hiérarchie des actions préventives et correctives, et les faire appliquer. Adapter les procédures existantes à une demande ou à un cahier des charges spécifique d'un client, afin d'optimiser la qualité de service.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce au sein du service exploitation. Elle nécessite l'utilisation d'un logiciel d'exploitation, des outils de communication à distance ainsi que des outils bureautiques courants. Selon la taille et la structure des entreprises, cette compétence peut s'exercer partiellement au sein du service qualité ou du SAV.

**Critères de performance**

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

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des principaux acteurs de l'activité transport  
Connaissance des droits et obligations des contrats en transport de marchandises  
Connaissance de base des droits et obligations des contrats de sous-traitance  
Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises  
Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relative aux temps de conduite et de repos  
Connaissance de l'organisation, des règles de sécurité et des équipements d'un quai de transport  
Connaissance des différentes organisations et modes de transport en national et international  
Connaissance des techniques de suivi et de localisation de la marchandise  
Connaissance du type et de la capacité des véhicules  
Connaissance des mesures à prendre pour la sécurité du conducteur, du véhicule et de la marchandise  
Connaissance des causes principales de réclamation ou litiges en transport de marchandises  
Connaissance des emballages, des supports de charge et des moyens d'arrimage

Appliquer les procédures de l'entreprise  
Renseigner et actualiser les tableaux de bord relatifs à la qualité de service  
Interpréter les indicateurs des tableaux de suivi  
Mettre en place des actions de prévention permettant de réduire les litiges  
Transmettre des consignes relatives à la prévention des litiges  
Qualifier un litige (avarie, retard, emballage insuffisant...)  
Vérifier ponctuellement des opérations de chargement et déchargement sur un quai  
Faire appliquer les techniques de base de chargement et de déchargement  
Faire appliquer les règles de base de la vérification de l'emballage et de l'état apparent

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	29/36

Faire appliquer les procédures de prise de réserves sur l'état de la marchandise  
Utiliser les fonctions de base de la bureautique  
Evaluer la performance des conducteurs  
Evaluer la performance des sous-traitants  
Respecter le cahier des charges qualité des clients  
Mettre en place des process et des contrôles spécifiques pour répondre aux attentes d'un client  
Créer un mode opératoire pour corriger un dysfonctionnement  
Participer à la mise en place de nouveaux outils liés à la démarche qualité  
Participer à la mise en place de nouvelles procédures liées à la démarche qualité

Consulter et rendre compte à sa hiérarchie  
Travailler en équipe, communiquer avec les autres services

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	30/36

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Organiser son travail et définir ses priorités au sein d'un service exploitation du transport terrestre**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En fonction de l'activité du service, des priorités et des imprévus, organiser ses activités efficacement et dans le respect du fonctionnement de l'entreprise et de la qualité de service. S'adapter en cas d'aléas pour hiérarchiser les tâches afin de répondre à l'urgence d'une situation et traiter en parallèle l'activité courante. Discerner les situations dans lesquelles il est nécessaire d'alerter sa hiérarchie.

#### **Critères de performance**

L'organisation de l'activité est compatible avec le mode de fonctionnement de l'entreprise  
La qualité de service est prise en compte  
Les situations d'urgence sont prises en compte  
La hiérarchie est alertée en cas de besoin

### **Mobiliser un comportement orienté client au sein d'un service exploitation du transport terrestre**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Intégrer la notion de satisfaction client dans le traitement de toutes les étapes d'une opération de transport terrestre, depuis la construction de l'offre jusqu'à sa clôture. Etre à l'écoute des informations, demandes et observations des clients afin de prévenir toute réclamation. Conseiller le client, mettre en place ou adapter des modes opératoires en réponse à ses attentes, prendre toutes les mesures permettant la fidélisation du client.

#### **Critères de performance**

La notion de satisfaction client est prise en compte tout au long de l'activité au sein du service exploitation  
Les demandes et observations des clients sont prises en compte  
Les modes opératoires spécifiques à un client sont mis en place  
Les actions menées participent à la fidélisation du client.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	31/36



## Glossaire du REAC

### Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

### Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

### Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

### Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

### Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

### Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

### Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	33/36

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTTM	TP-01329	REAC	01	17/04/2015	12/03/2015	34/36

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

