

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises
Niveau 5

Arrêté du : 16/07/2020

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	1/22

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 est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	2/22

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

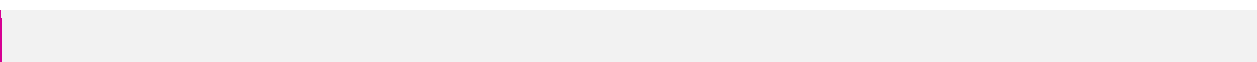
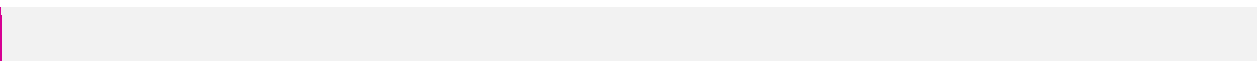
► Situation 1	p.	5
► Situation 2	p.	7
► Situation 3	p.	9

Activité-type 2 p. 11

► Situation 1	p.	11
► Situation 2	p.	13
► Situation 3	p.	15

Activité-type 3 p. 17

► Situation 1	p.	17
► Situation 2	p.	19
► Situation 3	p.	21



Activité-type 1

Élaborer et mettre en œuvre une offre globale de transport routier de marchandises, y compris à l'international

► Situation 1

Traitement des demandes de devis transport, tarification et formalisation de l'offre

Compétences à évaluer

Compétence 1. Étudier et tarifier des solutions de transport de marchandises pour les proposer au donneur d'ordres

Description de la situation d'évaluation-type

Informations générales

Toutes les évaluations proposées ici se déroulent, sous forme d'étude de cas en plusieurs parties, dans le contexte d'une entreprise fictive. Le stagiaire effectue les travaux permettant au formateur l'évaluation de ses compétences.

Le formateur peut utiliser le même contexte d'entreprise fictive pour toutes les évaluations. Pour chaque évaluation, il prépare les documents et les consignes nécessaires.

L'étude de cas peut se dérouler en même temps pour tous les stagiaires. Ils rendent leurs travaux au formateur pour qu'il les évalue.

Certaines évaluations peuvent donner lieu à un entretien technique individuel au cours duquel le stagiaire doit argumenter ses choix.

Informations concernant l'évaluation de la compétence n° 1

Mise en situation : Le stagiaire traite, tarifie et enregistre des demandes de devis de transport.

Il dispose d'un poste informatique avec une suite bureautique, de cartes routières ou d'un logiciel de calcul d'itinéraires.

Le formateur prépare les documents suivants :

- Un volume minimum de dix commandes à traiter ;
- Un modèle vierge de fax ou de mail ;
- Les consignes et contraintes techniques et commerciales de l'entreprise ;
- Un support d'enregistrement des devis ;
- Des grilles tarifaires.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 4 h 00)

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire produit plusieurs formes d'écrits : une note de synthèse dans laquelle il rend compte de son travail et de son raisonnement, et également plusieurs annexes.

Note de synthèse rédigée sous Word.

Dans cette note il :

- Identifie les éléments techniques des commandes ;
- Identifie les éléments de grille tarifaire à appliquer ;
- Détaille les calculs de tarifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	5/22

Annexes à joindre à la note de synthèse :

- **Confirmation des commandes aux clients par écrit et comportant impérativement les éléments suivants :**
 - **Caractéristique des marchandises (nature, poids, volume...) ;**
 - **Lieux, dates et horaires de chargement et de livraison ;**
 - **Délai de transport ;**
 - **Cotation détaillée de la prestation incluant les prestations annexes si nécessaire ;**
 - **Formule exigeant le retour du devis avec bon pour accord.**
- **Enregistrement des devis dans le support fourni par le formateur.**

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

La faisabilité de la commande est vérifiée en fonction des contraintes et des impératifs

Les méthodes de calcul de prix sont appliquées et en cohérence avec les références tarifaires ou les exigences de rentabilité

L'offre est formalisée de manière claire sur un support écrit dans le respect des dispositions du code des transports

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	6/22

Activité-type 1

Élaborer et mettre en œuvre une offre globale de transport routier de marchandises, y compris à l'international

► Situation 2

Affectation des moyens humains et matériels, planification des transports, réalisation des plans de marche, vérification des pochettes de bord et déclenchement des ordres de mission

Compétences à évaluer

Compétence 2. Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport de marchandises

Compétence 3. Assurer l'encadrement opérationnel d'une équipe de conducteurs dans le respect de toute réglementation en vigueur

Description de la situation d'évaluation-type

Informations concernant l'évaluation des compétences n° 2 et n° 3

Mise en situation : Le stagiaire affecte les conducteurs et les véhicules à des commandes de transport hebdomadaires préalablement enregistrées. Ces commandes comportent des contraintes spécifiques et certaines sont à affréter. Le nombre des commandes doit légèrement dépasser les possibilités du parc propre. Il construit le planning et l'actualise. Il établit des plans de marche et vérifie leur conformité aux réglementations. Il réalise les ordres de mission et les confirmations d'affrètement incluant des prestations spécifiques. Il vérifie la présence et la validité des documents à bord des véhicules.

Il dispose d'un poste informatique avec une suite bureautique, de cartes routières ou d'un logiciel de calcul d'itinéraires.

Le formateur prépare les documents suivants :

- Un planning hebdomadaire vierge ;
- Les commandes de transport enregistrées ;
- Le listing des conducteurs avec les qualifications et les prévisions d'indisponibilité ;
- Le listing des véhicules avec les caractéristiques et les prévisions d'indisponibilité ;
- Les tarifs et coordonnées des sous-traitants ponctuels et prestataires annexes ;
- Un modèle vierge de plan de marche ;
- Une matrice vierge de documents de bord ;
- Un modèle vierge d'ordre de mission ;
- Un modèle vierge de fax ou de mail ;
- Les consignes et contraintes techniques et commerciales de l'entreprise.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 5 h 00)

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire produit plusieurs formes d'écrits : une note de synthèse dans laquelle il rend compte de son travail et de son raisonnement, et également plusieurs annexes.

Note de synthèse rédigée sous Word.

Dans cette note il :

- Explique ses choix organisationnels et d'affectation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	7/22

Annexes à fournir avec la note de synthèse :

- Plans de marche détaillés ;
- Ordres de missions clairs, précis et complets ;
- Confirmations d'affrètement renseignées et complètes ;
- Planning complété incluant la sous-traitance ;
- Matrice de documents de bord renseignée et complète.

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

Le choix des moyens humains et matériels est cohérent par rapport aux contraintes des commandes

Le choix des sous-traitants ponctuels est cohérent par rapport aux contraintes des commandes

Les opérations sont reportées sur le planning conformément aux procédures et aux affectations

Les affectations respectent les réglementations des transports

Les instructions sont correctement transmises au regard des réglementations sociales des transports et des règles de sécurité et de sûreté

Les plans de marche des conducteurs sont réalisables

Les plans de marche des conducteurs sont conformes aux procédures internes et à toute réglementation sociale en vigueur

Les documents de bord sont vérifiés et conformes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	8/22

Activité-type 1

Élaborer et mettre en œuvre une offre globale de transport routier de marchandises, y compris à l'international

► Situation 3 Contrôle et suivi des opérations de transport

Compétences à évaluer

Compétence 4. Coordonner et contrôler l'exécution de chaque opération de transport jusqu'à la clôture du dossier

Description de la situation d'évaluation-type

Informations concernant l'évaluation de la compétence n° 4

Mise en situation : Sur la base du planning et des opérations en cours, le stagiaire recherche du fret retour. Il traite un aléa qui l'amène à modifier le planning (accident, client absent, erreur de planning, ...) et propose une solution de substitution. Il renseigne un tableau de suivi des opérations de transport, et informe par écrit les interlocuteurs concernés par l'aléa (client, conducteur, confrère ...). Il vérifie également la recevabilité des réserves sur une lettre de voiture.

Il dispose d'un poste informatique avec une suite bureautique, de cartes routières ou d'un logiciel de calcul d'itinéraires.

Après l'étude de cas, et après avoir pris connaissance de leurs productions, le formateur mène un entretien technique avec chaque stagiaire.

Le formateur prépare les documents suivants :

- Un planning hebdomadaire rempli ;
- Un modèle de tableau de suivi des opérations de transport ;
- Une bourse de fret ou une liste de frets de retour disponibles ;
- Une lettre de voiture comportant des réserves (justifiées ou non) ;
- Un modèle vierge de fax ou de mail ;
- Un modèle vierge de bon d'enlèvement ou d'ordre de mission ;
- Les consignes et contraintes techniques et commerciales de l'entreprise.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 3 h 00)

Entretien technique (durée indicative : 0 h30)

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire produit plusieurs formes d'écrits : une note de synthèse dans laquelle il rend compte de son travail et de son raisonnement, et également plusieurs annexes.

Note de synthèse rédigée sous Word.

Dans cette note il :

- Explique ses choix organisationnels, de substitution et d'affectation ;
- Explique ses choix de frets de retour ;
- Explique la nature des réserves sur les documents de transport et la suite à donner.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	9/22

Annexes à fournir avec la note de synthèse :

- Le planning réactualisé ;
- Les documents informant les interlocuteurs de la situation d'aléa et des solutions de régulation mises en œuvre.

Lors de l'entretien technique il argumente sur :

- Ses choix d'affectation (parc propre ou affrété) ;
- Ses choix de substitution (véhicule supplémentaire, sous-traitance, stockage, ...) ;
- La recevabilité des réserves.

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

Le tableau de suivi des opérations est renseigné et conforme aux procédures de l'entreprise

La solution de substitution en cas d'aléas ou d'imprévus est pertinente

Les interlocuteurs concernés sont identifiés et informés

Le choix du rechargement est économiquement pertinent

Les réserves sur les documents de transport sont correctement identifiées et les documents transmis aux services concernés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	10/22

Activité-type 2 Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance

- **Situation 1** *Etude d'une demande de prestation relative à la mise en place d'un trafic régulier avec un pays tiers, négociation et contractualisation avec un confrère sous-traitant.*

Compétences à évaluer

Compétence 5. Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées

Description de la situation d'évaluation-type

Informations concernant l'évaluation de la compétence n° 5

Mise en situation : Le stagiaire reçoit une demande de prestation transport rédigée en anglais relative à la mise en place d'un trafic régulier avec un pays tiers et nécessitant de faire appel à un confrère sous-traitant. Il établit un cahier des charges précis, l'envoie à une liste de transporteurs pré référencés et étudie les propositions en retour des sous-traitants. Après une première sélection de confrères potentiels, il négocie certaines conditions de réalisation de la prestation (technique ou tarifaire). Enfin, il contractualise par écrit avec le sous-traitant retenu.

Il dispose d'un poste informatique avec une suite bureautique, de cartes routières ou d'un logiciel de calcul d'itinéraires.

Le formateur prépare les documents suivants :

- La demande de mise en place d'un trafic régulier rédigée en anglais ;
- Le contrat type de sous-traitance avec son annexe ;
- Un modèle vierge de cahier des charges ;
- Une liste de transporteurs pré référencés avec leurs conditions techniques et tarifaires ;
- Les réponses des confrères portant sur les éléments ayant fait l'objet de la négociation ;
- Un modèle vierge de fax ou de mail ;
- Les consignes et contraintes techniques, financières et commerciales de l'entreprise.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 3 h 00)

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire produit plusieurs formes d'écrits : une note de synthèse dans laquelle il rend compte de son travail et de son raisonnement, et également plusieurs annexes.

Note de synthèse rédigée sous Word.

Dans cette note il :

- Traduit les éléments de la demande rédigés en anglais ;
- Explique la nature du cahier des charges à établir ;
- Explique les éléments devant faire l'objet d'une négociation ;
- Argumente sur le choix du sous-traitant retenu.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	11/22

Annexes à fournir avec la note de synthèse :

- Le cahier des charges adressé aux sous-traitants ;
- Un fax ou un mail comportant les éléments sur lesquels la négociation s'impose ;
- Le document contractuel adressé au sous-traitant retenu conforme aux dispositions du contrat type sous-traitance et à la politique budgétaire de l'entreprise.

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

Le tarif négocié avec la sous-traitance satisfait aux objectifs de rentabilité de l'entreprise

Les éléments rédigés en anglais sont pris en compte

Le cahier des charges est établi en tenant compte des besoins de l'activité et inclut toutes les informations réglementaires

La formalisation du contrat commercial respecte les dispositions du contrat type sous-traitance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	12/22

Activité-type 2 Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance

- **Situation 2** *Organisation des tournées de camionnage, affectation des ramasses et des enlèvements sur les lignes de traction de groupage.*

Compétences à évaluer

Compétence 6. Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage

Description de la situation d'évaluation-type

Informations concernant l'évaluation de la compétence n° 6

Mise en situation : le stagiaire reçoit un bordereau récapitulatif des positions en arrivage, un état des ramasses régulières et des demandes d'enlèvements ponctuels.

Il doit organiser et optimiser les tournées de camionnage à partir de ces informations. Au retour des véhicules, il affecte les positions en retour vers les tractions correspondantes et établit les bordereaux de groupage destinés aux tractionnaires.

Il dispose d'un poste informatique avec une suite bureautique, de cartes routières ou d'un logiciel de calcul d'itinéraires.

Le formateur prépare les documents suivants :

- Un bordereau récapitulatif des envois en arrivage ;
- Une carte régionale mentionnant les tournées pré établies ;
- Le listing des ramasses régulières ;
- Un listing des enlèvements ponctuels ;
- Un plan de transport précisant notamment les coordonnées des tractionnaires ;
- Un modèle vierge de bordereau de tournée ;
- Un modèle vierge de bordereau de groupage.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 3 h 00)

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire produit plusieurs formes d'écrits : une note de synthèse dans laquelle il rend compte de son travail et de son raisonnement, et également plusieurs annexes.

Note de synthèse rédigée sous Word.

Dans cette note il :

- Argumente sur les choix d'affectation des tournées de camionnage ;
- Argumente sur les choix d'affectation des positions en départ sur les tractions.

Annexes à fournir avec la note de synthèse :

- Les bordereaux de tournées de camionnage ;
- Les bordereaux de groupage concernant les envois en départ.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	13/22

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

Les positions en arrivage sont affectées aux véhicules de distribution correspondants

Les tournées régulières de livraison et de ramasse sont optimisées

Les tournées respectent la réglementation des transports

Les envois sont affectés aux tractions correspondantes

Les bordereaux de groupage sont complets et conformes aux envois en départ

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	14/22

Activité-type 2 Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance

- **Situation 3** *Résoudre les réclamations et requête, planifier les opérations de retours de marchandises et contrôler les mouvements de supports de charge consignés*

Compétences à évaluer

Compétence 7. Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises

Description de la situation d'évaluation-type

Informations concernant l'évaluation de la compétence n° 7

Mise en situation : le stagiaire reçoit un listing avec des requêtes et des réclamations à traiter. Il repère les éléments relevant de sa compétence, en effectue le traitement et informe par écrit les interlocuteurs concernés. Pour les autres cas, il transmet par écrit les informations aux services concernés.

Parallèlement, un tableau de suivi des supports de charge consignés lui est fourni, il doit le mettre à jour.

Il dispose d'un poste informatique avec une suite bureautique, de cartes routières ou d'un logiciel de calcul d'itinéraires.

Après l'étude de cas, et après avoir pris connaissance de leurs productions, le formateur mène un entretien technique avec chaque stagiaire.

Le formateur prépare les documents suivants :

- Un listing comprenant des requêtes ou réclamations de toute nature (retard de livraison, demande de retour, litiges, informations sur livraison...);
- Un bordereau des tournées en cours de livraison et de ramasses ;
- Un tableau de bord des livraisons effectuées (avec mention des opérations d'échanges de supports consignés) ;
- Un tableau de suivi des supports de charge consignés ;
- Un modèle vierge de bon d'enlèvement ;
- Un modèle vierge de fax ou de mail ;
- Un modèle vierge de note interne.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 2 h 30)

Entretien technique (durée indicative : 0 h 30)

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire produit plusieurs formes d'écrits : une note de synthèse dans laquelle il rend compte de son travail et de son raisonnement, et également plusieurs annexes.

Note de synthèse rédigée sous Word.

Dans cette note il :

- Argumente de façon claire et précise sur les éléments relevant de sa compétence.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	15/22

Annexes à fournir avec la note de synthèse :

- Le listing des requêtes ou réclamations complété ;
- Le bon d'enlèvement pour les retours ;
- Le fax ou le mail de réponse aux réclamations ou aux requêtes ;
- Le tableau de suivi des supports de charge complété ;
- La note interne aux services concernés par les éléments ne relevant pas de sa compétence.

Lors de l'entretien technique il argumente sur :

- Les incidences en terme de qualité de service et de coûts financiers du service après-après-vente.

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

Les requêtes ou réclamations des clients sont vérifiées et traitées

Les litiges sont pris en compte et transmis aux services concernés

Le suivi administratif des supports de charge est assuré

Les opérations de retour de marchandises sont traitées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	16/22

Activité-type 3 Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport

- **Situation 1** *Etude de la rentabilité d'un trafic annuel, reconstitution des éléments de rémunération du personnel de conduite, analyse financière.*

Compétences à évaluer

Compétence 8. Animer et contrôler l'activité du personnel de conduite

Compétence 9. Piloter et analyser les indicateurs de rentabilité et de qualité

Description de la situation d'évaluation-type

Informations concernant l'évaluation des compétences n° 8 et n° 9

Mise en situation : le stagiaire répond à une demande de mise en place d'un trafic annuel complexe et volumineux démarrant au 1^{er} janvier 20AA. À partir de la commande du client, il doit :

- Expliquer l'organisation et les moyens à mettre en place et établir la feuille d'activité type d'un conducteur ;
- Déterminer les jours et horaires de livraison des clients destinataires pour lesquels il n'y a pas d'impératif indiqué par le client ;
- Retrouver la catégorie des conducteurs affectés à ce trafic ;
- Calculer les temps de service mensuel pour chacun des conducteurs affectés à ce trafic ;
- Reconstituer les temps de service du premier trimestre pour chacun des conducteurs affectés à ce trafic ;
- Calculer les droits à repos compensateurs pour le premier trimestre pour chacun des conducteurs ;
- Calculer le nombre d'heures majorées et le nombre d'heures supplémentaires pour chacun des conducteurs et pour le mois de janvier uniquement et en déduire la rémunération brute du mois de janvier (hors frais de route) ;
- Reconstituer le nombre de jours annuels d'exploitation ;
- Reconstituer le kilométrage annuel réalisé par tous les véhicules affectés à ce trafic ;
- Reconstituer le montant total annuel des frais de route à verser aux conducteurs ;
- Reconstituer le coût de revient au kilomètre à l'aide des données financières fournies ;
- Reconstituer le CA total annuel de ce trafic, le prix de vente au km, la marge brute réalisée en € et en % du CA ;
- Déterminer les seuils de rentabilité au kilomètre, chiffre d'affaires critique et nombre de jours d'exploitation ;
- Reconstituer le compte de résultat prévisionnel simplifié ;
- Etablir les soldes intermédiaires de gestion ;
- Comparer, analyser et commenter ses résultats notamment avec les données du CNR.

Il dispose d'un poste informatique avec une suite bureautique.

Le formateur prépare les documents suivants :

- Cahier des charges du client décrivant les éléments techniques du trafic (horaires d'enlèvement et de livraison, destinations, quantité et poids des marchandises, impératifs, prix de vente accepté (à l'unité d'œuvre de préférence ...) ;
- Conditions de service du personnel de conduite en vigueur dans l'entreprise (horaire de prise et de fin de service, temps de pause et horaires pour les repas ; montant des frais de route ; taux horaire de rémunération...) ;
- Données financières issues du contrôle de gestion relatives aux véhicules engagés sur le trafic (NB : il est souhaitable de faire calculer le montant des amortissements sur le principe de l'amortissement technique) ;
- Les conditions générales de vente de l'entreprise (NB : taux de marge sur CA) ;
- Un modèle de compte de résultat simplifié...

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	17/22

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 7 h 00)

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire produit plusieurs formes d'écrits : une note de synthèse dans laquelle il rend compte de son travail et de son raisonnement, et également plusieurs annexes.

Note de synthèse rédigée sous Word.

Dans cette note il :

- Décrit de façon détaillée ses choix d'organisation et d'affectation ;
- Détaille tous les calculs effectués ;
- Commente et analyse ses résultats en matière de gestion financière ;
- Compare ses résultats avec les données du CNR.

Annexes à rendre avec la note de synthèse :

- Compte de résultat simplifié complété.

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

Les calculs des éléments de l'annexe au bulletin de salaire sont conformes aux activités des conducteurs

Les réglementations sociales sont respectées et expliquées aux conducteurs

Les coûts d'exploitation sont reconstitués de façon précise et fiable

Les seuils de rentabilité des prestations sont correctement déterminés

L'alerte à la hiérarchie est claire et argumentée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	18/22

Activité-type 3 Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport

- **Situation 2** *Suivi des performances économiques, analyse des écarts et contrôle des temps de service des conducteurs*

Compétences à évaluer

Compétence 8. Animer et contrôler l'activité du personnel de conduite
Compétence 9. Piloter et analyser les indicateurs de rentabilité et de qualité

Description de la situation d'évaluation-type

Informations concernant l'évaluation des compétences n° 8 et n° 9

Mise en situation en deux parties :

Partie 1 : le stagiaire analyse les coûts 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.

Partie 2 : À partir de relevés des temps de service ou de tickets journaliers imprimés le stagiaire analyse les temps de service, de conduite et de repos des conducteurs et relève les anomalies et les infractions.

Il dispose d'un poste informatique avec une suite bureautique.

Après l'étude de cas, et après avoir pris connaissance de leurs productions, le formateur mène un entretien technique avec chaque stagiaire.

Le formateur prépare les 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, dont la catégorie est mentionnée) ;
- Un tableau récapitulatif des coûts d'exploitation des trois premiers mois de l'année en cours N ;
- 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) ;
- Un relevé des temps de service, de conduite et de repos effectués pour chacun des conducteurs ;
- Un modèle vierge de note interne ;
- Un modèle de tableau de bord de suivi des coûts d'exploitation N-1 et N à compléter.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 3 h 30)
Entretien technique (durée indicative : 0 h 30)

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire produit plusieurs formes d'écrits : une note de synthèse dans laquelle il rend compte de son travail et de son raisonnement, et également plusieurs annexes.

Note de synthèse rédigée sous Word.

Dans cette note il :

- Explique les écarts budgétaires repérés ;
- Comptabilise les temps de service ;
- Repère les anomalies sur les temps de service, de conduite et de repos.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	19/22

Annexes à rendre avec la note de synthèse :

- **Tableau de bord de suivi des coûts complété ;**
- **Note interne de préconisation destinée au hiérarchique comprenant deux parties :**
 - **Préconisations pour réduire les coûts,**
 - **Préconisations de mise en place de formations, d'actions préventives ou de rappels des réglementations aux conducteurs.**

Lors de l'entretien technique il argumente sur :

- **Le rappel des règles en matière de RSE, temps de service par catégorie de conducteurs**

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

Les réglementations sociales sont respectées et expliquées aux conducteurs

Le choix des actions de formation est pertinent

Les règles en vigueur sont rappelées si nécessaire

Les coûts d'exploitation sont reconstitués de façon précise et fiable

Les écarts avec le budget prévisionnel sont repérés et leurs causes identifiées

L'alerte à la hiérarchie est claire et argumentée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	20/22

Activité-type 3

Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport

► Situation 3

Suivi des performances du personnel roulant, suivi de la qualité de service globale

Compétences à évaluer

Compétence 8. Animer et contrôler l'activité du personnel de conduite

Compétence 9. Piloter et analyser les indicateurs de rentabilité et de qualité

Description de la situation d'évaluation-type

Informations concernant l'évaluation des compétences n° 8 et n° 9

Mise en situation : à partir d'un listing récapitulatif de litiges et de réclamations, le stagiaire collecte les données relatives à la qualité de service y compris celles concernant les affrétés. Il effectue le tri des données et renseigne le tableau de bord de suivi qualité selon la procédure de l'entreprise. Il identifie les sources de dysfonctionnements et alerte la hiérarchie.

Au regard de ses observations, le stagiaire rédige une note de service aux conducteurs et informe les sous-traitants sur leur niveau de qualité de service.

Il dispose d'un poste informatique avec une suite bureautique.

Le formateur prépare les documents suivants :

- Cahier des charges d'un ou plusieurs clients concernant les litiges ;
- Les procédures qualité internes de l'entreprise ;
- Un modèle de tableau de bord suivi qualité ;
- Un modèle vierge de fax ou de mail ;
- Un modèle vierge de note interne ;
- Un modèle vierge de note de service.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 2 h 00)

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire produit plusieurs formes d'écrits : une note de synthèse dans laquelle il rend compte de son travail et de son raisonnement, et également plusieurs annexes.

Note de synthèse rédigée sous Word.

Dans cette note il :

- Synthétise les éléments de non qualité repérés dans le listing ;

Annexes à rendre avec la note de synthèse :

- Tableau de bord de suivi qualité complété ;
- Note de service aux conducteurs avec rappel des consignes pour limiter les litiges ;
- Fax ou mail aux sous-traitants concernés par la non qualité ;
- Note interne destinée au hiérarchique préconisant des actions correctives et préventives.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	21/22

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

Les réglementations sociales sont respectées et expliquées aux conducteurs

Le choix des actions de formation est pertinent

Les règles en vigueur sont rappelées si nécessaire

Les écarts avec le budget prévisionnel sont repérés et leurs causes identifiées

Les tableaux de bord de suivi de qualité sont analysés et leurs causes identifiées

L'alerte à la hiérarchie est claire et argumentée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	Situations d'évaluation-types	TP-01329	02	06/09/2020	03/11/2020	22/22