

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Technicien(ne) supérieur(e) du transport aérien et maritime de
marchandises
Niveau III

Arrêté du : 16/02/2015

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	1/17

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
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	2/17

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

- ▶ Situation 1 p. 5
- ▶ Situation 2 p. 7

Activité-type 2 p. 9

- ▶ Situation 1 p. 9
- ▶ Situation 2 p. 11
- ▶ Situation 3 p. 13

Activité-type 3 p. 15

- ▶ Situation 1 p. 15
 - ▶ Situation 2 p. 17
-
-
-
-

Activité-type 1

Construire, y compris en anglais, l'offre commerciale d'une prestation de transport « overseas »

► Situation 1

Etude d'une demande de prestation en transport maritime et élaboration d'un devis détaillé en anglais

Compétences à évaluer

- C1. Etudier une solution de transport et la proposer au donneur d'ordre
C2. Établir une cotation tarifaire incluant les prestations annexes

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire, immergé chez un transitaire fictif (aérien et maritime), reçoit une demande de prestation en transport maritime rédigée en anglais. Il traite la demande du client, propose une organisation en tenant compte des contraintes de son réseau de sous-traitance et élabore une cotation tarifaire.

Il établit un devis par fax en anglais pour le client.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire argumente ses choix et les modalités de calcul du prix de la prestation lors d'un entretien technique.

Il réalise ce travail à partir des documents suivants :

- Le fax du client demandeur en anglais ;
- Les conditions générales de vente de l'entreprise pour le transport maritime ;
- Les tarifs et transit time négociés avec les différentes compagnies maritimes ;
- Un modèle de fax vierge.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative 2h00)
Entretien technique

Productions attendues du stagiaire

Note de synthèse saisie sur Word comportant les points suivants :

- Analyse des caractéristiques et des contraintes de la demande du client ;
- Etude des solutions possibles dans le respect des procédures internes en incluant les prestations annexes ;
- Justification du choix de la sélection du ou des fournisseurs potentiels ;
- Détermination du prix de vente avec détail des calculs intermédiaires ;

Fax au donneur d'ordre en anglais reprenant impérativement les éléments suivants :

- Caractéristique des marchandises (nature, poids, volume, INCOTERM) ;
- Lieux, dates et horaires de chargement et de livraison ;
- Délai de transport ;
- Indication de la compagnie et du navire retenus ;
- Cotation détaillée de la prestation incluant les prestations annexes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	5/17

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

Les caractéristiques et les contraintes d'une demande client rédigée en français ou en anglais sont correctement identifiées ;
Les moyens nécessaires au transport sont identifiés ;
Les procédures internes sont respectées ;
La réglementation est respectée ;
L'argumentaire est présenté au client de manière adaptée, en français ou en anglais ;
Les fournisseurs sont sélectionnés en fonction de leur capacité d'assurer la prestation aux conditions négociées ;
Les calculs des coûts sont fiables ;
Les éléments constitutifs du prix de vente global sont précis et exhaustifs ;
La formulation de la cotation, y compris en anglais, est conforme aux procédures internes .

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	6/17

Activité-type 1 Construire, y compris en anglais, l'offre commerciale d'une prestation de transport « overseas »

► Situation 2 *Etude d'une demande de prestation en transport aérien et élaboration d'un devis détaillé en anglais*

Compétences à évaluer

- C1. Etudier une solution de transport et la proposer au donneur d'ordre
C2. Établir une cotation tarifaire incluant les prestations annexes

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire, immergé chez un transitaire fictif (aérien et maritime) reçoit une demande de prestation en transport aérien rédigée en anglais. Il traite la demande du client, propose une organisation en tenant compte des contraintes de son réseau de sous-traitance et élabore une cotation tarifaire. Il établit un devis par fax en anglais pour le client.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire argumente ses choix et les modalités de calcul du prix de la prestation lors d'un entretien technique.

Il réalise ce travail à partir des documents suivants :

- Le fax du client demandeur en anglais ;
- Les conditions générales de vente de l'entreprise pour le transport aérien ;
- Les tarifs et transit time négociés avec les différentes alliances aériennes ;
- Un modèle de fax vierge.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative 2h00)
Entretien technique

Productions attendues du stagiaire

Note de synthèse sous Word détaillant les points suivants :

- Analyse des caractéristiques et des contraintes de la demande du client ;
- Etude des solutions possibles dans le respect des procédures internes en incluant les prestations annexes ;
- Justification du choix de la sélection du ou des fournisseurs potentiels ;
- Détermination du prix de vente avec détail des calculs intermédiaires ;

Fax au donneur d'ordre en anglais reprenant impérativement les éléments suivants :

- Caractéristique des marchandises (nature, poids, volume, INCOTERM) ;
- Lieux, dates et horaires de chargement et de livraison ;
- Délai de transport ;
- Indication de la compagnie aérienne et du vol retenus ;
- Cotation détaillée de la prestation incluant les prestations annexes ;
- Formule exigeant le retour du devis avec bon pour accord.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	7/17

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

Les caractéristiques et les contraintes d'une demande client rédigée en français ou en anglais sont correctement identifiées ;
Les moyens nécessaires au transport sont identifiés ;
Les procédures internes sont respectées ;
La réglementation est respectée ;
L'argumentaire est présenté au client de manière adaptée, en français ou en anglais ;
Les fournisseurs sont sélectionnés en fonction de leur capacité d'assurer la prestation aux conditions négociées ;
Les calculs des coûts sont fiables ;
Les éléments constitutifs du prix de vente global sont précis et exhaustifs ;
La formulation de la cotation, y compris en anglais, est conforme aux procédures internes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	8/17

Activité-type 2 Organiser et suivre une opération de transit « overseas » à l'export ou à l'import en utilisant l'anglais

► Situation 1 Organisation d'une exportation en transport maritime

Compétences à évaluer

- C4. Mettre en œuvre l'opération de transit maritime
- C5. Coordonner et suivre les phases d'une opération de transit aérien ou maritime
- C6. Etablir la marge commerciale et la facturation de l'opération overseas

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire, immergé chez un transitaire fictif (aérien et maritime) reçoit une demande d'exportation en transport maritime rédigée en anglais ou en français avec un impératif de livraison. Il traite la demande du client, propose une organisation en tenant compte des contraintes de son réseau de sous-traitance, il élabore une cotation tarifaire et établit la facture au client.

Il rédige un fax de réservation à la compagnie maritime, établit le connaissance maritime, et renseigne la feuille de calcul de marge commerciale.

Il réalise ce travail à partir des documents suivants :

- Le fax du client demandeur en anglais ou en français ;
- Les conditions générales de vente de l'entreprise pour le transport maritime ;
- Les tarifs et transit time négociés avec les différentes compagnies maritimes ;
- Une matrice de calcul de marge commerciale ;
- Un modèle vierge de facture ;
- Un modèle vierge de connaissance maritime ;
- Un modèle de fax vierge.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative 2h00)

Productions attendues du stagiaire

Note de synthèse saisie sous Word détaillant les points suivants :

- Détermination des moyens à mettre en œuvre et sélection du ou des fournisseurs pour réaliser l'opération d'exportation par voie maritime ;
- Déclenchement des actions de réservation auprès du ou des fournisseurs par fax avec des consignes précises ;
- Eléments de calculs détaillés permettant de déterminer le montant à facturer et le montant de la marge réalisée.

Annexes à joindre à la note de synthèse :

- Le fax de réservation auprès du ou des fournisseurs ;
- le connaissance maritime ;
- la facture de la prestation après avoir listé les postes de coûts de l'opération de transport ;
- la feuille de marge commerciale.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	9/17

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

Les caractéristiques de l'envoi sont identifiées de façon exhaustive ;
Les moyens déterminés sont pertinents par rapport à l'opération ;
La sélection des fournisseurs est adaptée à l'opération ;
Les consignes, écrites ou orales, en anglais ou en français, sont précises ;
La documentation est conforme aux exigences de l'opération ;
L'exécution des consignes est vérifiée conformément aux procédures ;
Les données provenant des systèmes d'information sont exploitées correctement ;
Les étapes de l'opération sont vérifiées auprès des intervenants ;
Les demandes d'information adressées aux intervenants sont précises ;
La solution de substitution prend en compte les enjeux financiers et commerciaux ;
Les calculs des coûts internes et externes sont fiables ;
La facture comporte tous les postes de prestations ;
La marge prévisionnelle atteint le taux prévu dans l'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	10/17

Activité-type 2 Organiser et suivre une opération de transit « overseas » à l'export ou à l'import en utilisant l'anglais

► Situation 2 Organisation d'une exportation en transport aérien

Compétences à évaluer

C3. Mettre en œuvre l'opération de transit aérien
C5. Coordonner et suivre les phases d'une opération de transit aérien ou maritime
C6. Etablir la marge commerciale et la facturation de l'opération overseas

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire, immergé chez un transitaire fictif (aérien et maritime) reçoit une demande d'exportation en transport aérien rédigée en anglais ou en français avec un impératif de livraison. Il traite la demande du client, propose une organisation en tenant compte des contraintes de son réseau de sous-traitance, il élabore une cotation tarifaire et établit la facture au client.

Il rédige un fax de réservation à la compagnie aérienne, établit la LTA, et renseigne la feuille de calcul de marge commerciale.

Il réalise ce travail à partir des documents suivants :

- Le fax du client demandeur en anglais ou en français ;
- Les conditions générales de vente de l'entreprise pour le transport aérien ;
- Les tarifs et transit time négociés avec les différentes alliances aériennes ;
- Une matrice de calcul de marge commerciale ;
- Un modèle vierge de facture ;
- Un modèle vierge de LTA ;
- Un modèle de fax vierge.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative 2h00)

Productions attendues du stagiaire

Note de synthèse saisie sous Word détaillant les points suivants :

- Détermination des moyens à mettre en œuvre et sélection du ou des fournisseurs pour réaliser l'opération d'exportation par voie aérienne ;
- Déclenchement des actions de réservation auprès du ou des fournisseurs par fax avec des consignes précises ;
- Eléments de calculs détaillés permettant de déterminer le montant à facturer et le montant de la marge réalisée

Annexes à joindre à la note de synthèse :

- Le fax de réservation ;
- La LTA ;
- La facture de la prestation après avoir listé les postes de coûts de l'opération de transport ;
- La feuille de marge commerciale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	11/17

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

Les caractéristiques de l'envoi sont identifiées de façon exhaustive ;
Les moyens déterminés sont pertinents par rapport à l'opération ;
La sélection des fournisseurs est adaptée à l'opération ;
Les consignes, écrites ou orales, en anglais ou en français, sont précises ;
La documentation est conforme aux exigences de l'opération ;
L'exécution des consignes est vérifiée conformément aux procédures ;
Les données provenant des systèmes d'information sont exploitées correctement ;
Les étapes de l'opération sont vérifiées auprès des intervenants ;
Les demandes d'information adressées aux intervenants sont précises ;
La solution de substitution prend en compte les enjeux financiers et commerciaux ;
Les calculs des coûts internes et externes sont fiables ;
La facture comporte tous les postes de prestations ;
La marge prévisionnelle atteint le taux prévu dans l'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	12/17

Activité-type 2 Organiser et suivre une opération de transit « overseas » à l'export ou à l'import en utilisant l'anglais

► Situation 3 *Organisation d'une importation en transport aérien en retour sur une non-conformité de livraison de marchandises*

Compétences à évaluer

C3. Mettre en œuvre l'opération de transit aérien
C5. Coordonner et suivre les phases d'une opération de transit aérien ou maritime
C6. Etablir la marge commerciale et la facturation de l'opération overseas

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire, immergé chez un transitaire fictif (aérien et maritime) reçoit une demande d'importation urgente en transport aérien rédigée en français correspondant à un retour de produits non-commandés et livrés par erreur lors d'une précédente exportation. Il traite la demande du client, propose une organisation en tenant compte des contraintes de son réseau de sous-traitance, détermine un délai de livraison, élabore une cotation tarifaire et établit la facture au client.

Il rédige un fax de demande d'enlèvement (en anglais) à son correspondant local, établit la note de profit sharing et renseigne la feuille de calcul de la marge commerciale.

Enfin, il rédige un fax de réponse au client en lui présentant les solutions techniques envisagées ainsi que le montant de la cotation.

Il réalise ce travail à partir des documents suivants :

- Le fax du client demandeur en français ;
- Les conditions générales de vente de l'entreprise pour le transport aérien ;
- Les tarifs et transit time négociés avec les différentes alliances aériennes ;
- Une matrice de calcul de marge commerciale ;
- Un modèle vierge de facture ;
- Une matrice de calcul du Profit Sharing ;
- Un modèle de fax vierge.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative 2h30)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	13/17

Productions attendues du stagiaire

Note de synthèse saisie sous Word détaillant les points suivants :

- Détermination des moyens à mettre en œuvre et sélection du ou des fournisseurs pour réaliser l'opération d'importation par voie aérienne ;
- Détermination de la date de livraison ;
- Déclenchement de la demande d'enlèvement en anglais auprès du correspondant local par fax avec des consignes précises ;
- Eléments de calculs détaillés permettant de déterminer le montant à facturer et le montant de la marge réalisée et du montant du profit sharing

Annexes à joindre à la note de synthèse :

- Facture de la prestation avec liste des postes de coûts de l'opération de transport ;
- Note de Profit Sharing ;
- Feuille de marge commerciale ;
- Fax de réponse au client.

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

Les caractéristiques de l'envoi sont identifiées de façon exhaustive ;
Les moyens déterminés sont pertinents par rapport à l'opération ;
La sélection des fournisseurs est adaptée à l'opération ;
Les consignes, écrites ou orales, en anglais ou en français, sont précises ;
La documentation est conforme aux exigences de l'opération ;
L'exécution des consignes est vérifiée conformément aux procédures ;
Les données provenant des systèmes d'information sont exploitées correctement ;
Les étapes de l'opération sont vérifiées auprès des intervenants ;
Les demandes d'information adressées aux intervenants sont précises ;
La solution de substitution prend en compte les enjeux financiers et commerciaux ;
Les calculs des coûts internes et externes sont fiables ;
La facture comporte tous les postes de prestations ;
La marge prévisionnelle atteint le taux prévu dans l'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	14/17

Activité-type 3

Assurer le service client, y compris en anglais, dans le cadre des opérations de transport «overseas »

► Situation 1 Assurer le suivi qualité d'un client important

Compétence à évaluer

C7. Contribuer à la satisfaction-clients par le suivi de la qualité de service

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire, immergé chez un transitaire fictif (aérien et maritime) est en charge du suivi qualité d'un important client et doit effectuer un rapport à son responsable de service. L'analyse demandée peut porter sur des exportations ou des importations, sur des avaries et/ou des délais de livraison.

Il doit compléter un tableau de suivi qualité, identifier les non-conformités, les causes possibles et proposer des solutions d'amélioration.

Il réalise ce travail à partir des documents suivants :

- La charte qualité en vigueur dans l'entreprise ;
- L'accord cadre qualité du client ;
- Un tableau de suivi qualité répertoriant les envois du client ;
- Les conditions d'exploitation du trafic du client (transit time, pré et post-acheminement, INCOTERM...) ;
- Un modèle de note vierge ;
- Un modèle de fax vierge.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative 1h30)

Productions attendues du stagiaire

Une note de synthèse saisie sous Word détaillant les points suivants :

- Identification des dysfonctionnements récurrents et analyse de leurs causes possibles en déterminant les responsabilités ;
- Suggestion d'amélioration des outils de suivi qualité ;
- Propositions de modifications temporaires ou permanentes des processus opérationnels du transport ;

Annexes à joindre à la note de synthèse :

- Le tableau de suivi qualité du client complété ;
- La note au responsable de service ;
- Le fax au client précisant les mesures mises en œuvre pour améliorer la qualité de service.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	15/17

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

Les procédures internes sont respectées ;
Les outils de suivi de qualité sont renseignés de façon exhaustive ;
Les dysfonctionnements sont identifiés ;
Les propositions d'amélioration des processus opérationnels du transport sont pertinentes ;
Les propositions d'amélioration des outils de suivi sont pertinentes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	16/17

Activité-type 3

Assurer le service client, y compris en anglais, dans le cadre des opérations de transport «overseas »

► Situation 2 *Instruction d'un dossier litige en transport aérien et/ou maritime*

Compétences à évaluer

C8. Initier le dossier-litige

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire, immergé chez un transitaire fictif (aérien et maritime) est en charge du traitement d'un litige pour avaries. Il doit instruire le dossier et répondre au client en lui expliquant notamment les suites données à cette affaire.

Il réalise ce travail à partir des documents suivants :

- Le rapport d'expertise du commissaire aux avaries ;
- Le cas échéant une copie du document de transport avec les réserves du destinataire ;
- Les extraits des réglementations en vigueur (aérien ou maritime) ;
- Un modèle de fax vierge.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative 1h30)

Productions attendues du stagiaire

Note de synthèse saisie sous Word, dans laquelle le stagiaire présente son argumentaire visant à instruire techniquement et juridiquement le dossier litige en précisant les points suivants :

- Les caractéristiques du litige,
- Détermination de l'ayant droit de la marchandise,
- Détermination du responsable du litige,
- Calcul de l'indemnité due,

Annexe à joindre à la note de synthèse :

- Fax au client en anglais expliquant les suites données au litige.

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

Les documents produits, y compris les documents en anglais, sont conformes aux règles et usages en vigueur ;

Le dossier-litige comporte tous les documents nécessaires à son traitement ;

Les délais réglementaires sont respectés ;

Le calcul du montant du plafond d'indemnisation transmis au donneur d'ordres est exact.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	Situations d'évaluation-types	TP-01330	01	12/03/2015	08/09/2017	17/17