



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Organisateur de transports aériens ou maritimes de  
marchandises

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	1/38



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type .....	9
Fiches activités types de l'emploi .....	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	17
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	29
Glossaire technique.....	32
Glossaire du REAC .....	35

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	3/38



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Technicien(ne) supérieur(e) du transport aérien et maritime de marchandises » (Arrêté du 16 février 2015, JO du 12/03/2015) était constitué de trois activités-types.

La présente version comporte deux activités :

- L'activité « Construire, y compris en anglais, une offre de prestations de transport « *overseas* » couvre le traitement des commandes de transport, de l'étude de leur faisabilité jusqu'au choix des solutions de transport adaptées, dans le respect des objectifs de rentabilité.

- L'activité « Mettre en œuvre une opération de transit « *overseas* » à l'export ou à l'import jusqu'à la clôture du dossier » couvre l'ensemble des opérations nécessaires à la mise en œuvre, au suivi et à l'achèvement d'une opération de transport en aérien ou en maritime, jusqu'à la clôture du dossier.

Le périmètre et le contenu des compétences sont actualisés.

Pour tenir compte des usages courants dans la profession, le titre se dénomme désormais « organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises ».

### Contexte de l'examen du titre professionnel

Les résultats des enquêtes menées en 2019 auprès des entreprises et des transitaires, l'analyse des offres d'emploi et l'étude des fiches de poste ont conduit à la reconfiguration du titre.

Les organisateurs de transports aériens ou maritimes de marchandises organisent des opérations de transport multimodal, à l'import ou à l'export, et coordonnent l'action des différents correspondants, compagnies et prestataires. Les savoir-faire et la technicité liés à la circulation internationale des marchandises, et à l'organisation du transport en mode aérien et maritime sont fondamentaux ; ils ont donc été maintenus.

Dans un contexte hautement concurrentiel, l'importance du pilotage des indicateurs économiques est confirmée. La compétence relative au calcul des marges a donc été renforcée en connaissances et savoir-faire; elle s'intitule « Déterminer la rentabilité des opérations de transport « *overseas* » » afin de mettre en évidence la contribution de l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises au suivi des marges de son activité.

L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises contribue à la prévention des litiges par le suivi de la qualité de service, par sa réactivité en cas d'aléas et par son souci de maintenir de bonnes relations avec l'ensemble de ses interlocuteurs internes et externes. Son rôle dans le traitement des litiges se limite à l'analyse des réserves sur les documents de transport et à la transmission des informations aux services chargés de l'instruction technique et juridique des dossiers litiges.

L'activité « Assurer le service client, y compris en anglais, dans le cadre des opérations de transport « *overseas* » » a donc été supprimée en tant que telle ; les savoir-faire liés au suivi de la qualité de service et à la prévention des litiges sont maintenus dans la compétence « Coordonner et suivre les phases d'une opération de transit aérien ou maritime à l'export ou à l'import ».

L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises est fréquemment en relation avec les clients, les prestataires et avec un grand nombre d'interlocuteurs internes et externes, notamment les services de la douane. Les opérations sont traitées dans un contexte international, l'emploi requiert l'utilisation de la langue anglaise au niveau B2 du CECRL. La fréquence, la technicité des échanges, et la multiplicité des interlocuteurs anglophones, demande une capacité à comprendre et à s'exprimer de manière précise par oral et par écrit.

L'environnement technologique et réglementaire du secteur, la dématérialisation des opérations de douane et le développement des procédures de contrôle et de sûreté du fret induisent au quotidien une expertise en matière d'utilisation de logiciels et de respect des dispositions réglementaires.

Lors de la conception et de la mise en œuvre des opérations de transport, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises combine de nombreux paramètres chiffrés, d'unités de valeur et d'ordre de grandeur.

Au regard de ces constats, les compétences transversales, indispensables pour l'exercice de l'emploi, ont été renforcées en nombre et en contenu.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	5/38

## Liste des activités

**Ancien TP** : Technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises

Activités :

- Construire, y compris en anglais, l'offre commerciale d'une prestation de transport « overseas »
- Organiser et suivre une opération de transit « overseas » à l'export ou à l'import en utilisant l'anglais
- Assurer le service client, y compris en anglais, dans le cadre des opérations de transport «overseas »

**Nouveau TP** : Organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises

Activités :

- Construire, y compris en anglais, une offre de prestation de transport "overseas"
- Mettre en œuvre une opération de transit "overseas" à l'export ou à l'import jusqu'à la clôture du dossier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	6/38



## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Construire, y compris en anglais, une offre de prestation de transport "overseas"	1	Étudier des solutions de transport "overseas" y compris en anglais
		2	Établir une cotation tarifaire incluant les prestations annexes pour la proposer au donneur d'ordres, y compris en anglais
		3	Déterminer la rentabilité des opérations de transport "overseas"
2	Mettre en œuvre une opération de transit "overseas" à l'export ou à l'import jusqu'à la clôture du dossier	4	Mettre en œuvre l'opération de transit aérien
		5	Mettre en œuvre l'opération de transit maritime
		6	Coordonner et suivre les phases d'une opération de transit aérien ou maritime à l'export ou à l'import

## FICHE EMPLOI TYPE

### Organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Dans le respect des réglementations et des procédures internes de l'entreprise, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises organise et coordonne toutes les étapes d'une prestation de transport de marchandises dans un contexte international. Il respecte les objectifs en termes de qualité de service, de satisfaction client et de rentabilité.

Afin de concevoir une solution de transport correspondant à une demande client, il identifie les contraintes liées au transport et détermine le mode – aérien ou maritime - le plus adapté. Il étudie les solutions techniques et les possibilités d'organisation pour l'opération et formalise par écrit les options envisageables. Il les présente au client et lui apporte son conseil technique afin de déterminer ensemble le meilleur choix.

L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises sélectionne les prestataires, calcule les coûts de revient des opérations, s'assure de la faisabilité du transport auprès des intervenants et transmet au client une cotation détaillée comprenant l'ensemble des prestations, y compris le calcul du bilan carbone. Dans la limite de sa délégation, il vérifie régulièrement la marge globale de l'ensemble des prestations et identifie les écarts éventuels par rapport aux objectifs fixés par la politique commerciale ou budgétaire de l'entreprise.

L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises adapte l'organisation du transport aux spécificités des modes aérien ou maritime et anticipe les problèmes pouvant survenir au cours d'une opération. Il réunit les documents nécessaires aux formalités de douane et s'assure que les procédures de sûreté du fret ont été respectées. Dans tous les cas, il transmet des consignes à l'ensemble des intervenants pour déclencher l'opération de transport et rédige ou vérifie les documents de transport. En cas d'imprévu, il conçoit une solution de substitution et informe les interlocuteurs concernés. L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises utilise au quotidien des outils et logiciels liés aux procédures dématérialisées dans le domaine douanier et dans le domaine du contrôle des importations et des exportations.

Tout au long du transport, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises veille au bon déroulement de la prestation et identifie les dysfonctionnements. Il clôt le dossier de transit et transmet les éléments pour la facturation et, le cas échéant, le traitement des dossiers litige aux services concernés. Il est force de proposition auprès de sa hiérarchie et peut suggérer des améliorations des procédures qualité.

L'emploi s'exerce seul ou en équipe, au sein d'un service opérationnel aérien ou maritime, import ou export. L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie (responsable des opérations ou responsable d'agence).

L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises s'appuie sur un réseau de bureaux de représentation de l'entreprise ou des correspondants, implantés dans les zones géographiques propres à ses activités. Il est en lien permanent avec les correspondants et les clients et contacte fréquemment les prestataires et d'autres intervenants tels que la douane, les entreprises de manutention, les compagnies aériennes et maritimes et les entreprises du transport routier.

Pour échanger par écrit et oralement avec ses interlocuteurs, il utilise l'anglais au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues.

L'emploi est sédentaire et s'exerce au sein d'un service transit ou dans les services import/export d'entreprises. Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'entreprise. En fonction des contraintes de l'activité du site, les horaires de travail peuvent être décalés ou postés et des astreintes sont possibles.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	9/38

## Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les entreprises de service du secteur transport et logistique transitaires ou commissionnaires avec des activités de transport de marchandises par voie aérienne ou maritime;
- Les entreprises industrielles et commerciales comportant des activités de transport de marchandises à l'international.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent d'exploitation de transit maritime
- Agent d'exploitation de transit aérien
- Agent de transit maritime
- Agent de transit export
- Agent de transit import
- Technicien de transit
- Technicien d'opérations multi modales de transport international de marchandises
- Employé de transit qualifié
- Taxateur / Taxatrice
- Coordinateur de transit import /export
- Chef de service transit

## Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

## Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Construire, y compris en anglais, une offre de prestation de transport "overseas"

Étudier des solutions de transport "overseas" y compris en anglais

Établir une cotation tarifaire incluant les prestations annexes pour la proposer au donneur d'ordres, y compris en anglais

Déterminer la rentabilité des opérations de transport "overseas"

2. Mettre en œuvre une opération de transit "overseas" à l'export ou à l'import jusqu'à la clôture du dossier

Mettre en œuvre l'opération de transit aérien

Mettre en œuvre l'opération de transit maritime

Coordonner et suivre les phases d'une opération de transit aérien ou maritime à l'export ou à l'import

## Compétences transversales de l'emploi

Communiquer par écrit et oralement en français ou en anglais (niveau B2 du CECRL) avec l'ensemble des interlocuteurs internes ou externes, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transit aérien et maritime

Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités du service

Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité

Mobiliser un comportement client et une posture de service

Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transit dans le respect des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information)

Assurer une veille réglementaire professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	10/38

## Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires du transport

Code(s) NSF :

311n--Etudes et projets d'organisation de transit de biens ou de personnes

## Fiche(s) Rome de rattachement

N1202 Gestion des opérations de circulation internationale des marchandises

N1201 Affrètement transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	11/38



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Construire, y compris en anglais, une offre de prestation de transport "overseas"

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

À partir d'une demande client, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises conçoit une offre compatible avec l'ensemble des contraintes liées au transport.

Il étudie les solutions techniques possibles et envisage les types d'organisation à mettre en place pour l'opération. En fonction des contraintes, il choisit le mode approprié, aérien ou maritime, vérifie si un régime douanier particulier s'applique à l'opération et si un paiement par crédit documentaire est mentionné.

Il transmet et argumente auprès du client une cotation détaillée comprenant l'ensemble des prestations, y compris le calcul du bilan carbone. Il conseille le client en matière d'emballage et d'assurances complémentaires et détermine avec lui la meilleure option.

En fonction de l'option retenue, il sélectionne les prestataires aptes à assurer la prestation dans les meilleures conditions. Il calcule les coûts de revient de l'opération à partir des grilles tarifaires des prestataires. Le cas échéant, il peut négocier les conditions tarifaires avec certains d'entre eux. Il vérifie auprès du prestataire la faisabilité du transport, les conditions de réalisation et les coûts à destination liés à l'incoterm. Il détermine le prix de vente et transmet au client une cotation par écrit.

Dans la limite de sa délégation, il vérifie régulièrement la marge globale de l'ensemble des prestations de transit, identifie les écarts éventuels par rapport aux objectifs fixés par la politique commerciale et budgétaire de l'entreprise et alerte sa hiérarchie en cas d'anomalies.

Dans l'exercice de cette activité, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises dispose des procédures de l'entreprise, des textes réglementaires et des références tarifaires des prestataires aériens, maritimes et routiers. Il dispose des informations sur les caractéristiques techniques des moyens de transport. Il peut également disposer d'éléments d'information issus d'une liste de transporteurs routiers sous-traitants. Il utilise fréquemment des outils et logiciels liés aux procédures dématérialisées dans le domaine douanier et dans le domaine du contrôle des importations et des exportations.

L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises exerce cette activité au sein d'une équipe opérationnelle, en aérien ou maritime, à l'import ou à l'export, sous la responsabilité de sa hiérarchie.

Le degré d'autonomie et le périmètre de l'activité de l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises varient en fonction de la taille et l'organisation de l'entreprise, notamment concernant la marge de manœuvre lors des négociations avec les prestataires et du conseil apporté au client.

L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises est en contact permanent avec des interlocuteurs internes et externes, tels que les prestataires, les clients, le réseau de correspondants ou partenaires, le plus souvent anglophones.

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

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Étudier des solutions de transport "overseas" y compris en anglais

Établir une cotation tarifaire incluant les prestations annexes pour la proposer au donneur d'ordres, y compris en anglais

Déterminer la rentabilité des opérations de transport "overseas"

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	13/38

## Compétences transversales de l'activité type

Communiquer par écrit et oralement en français ou en anglais (niveau B2 du CECRL) avec l'ensemble des interlocuteurs internes ou externes, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transit aérien et maritime

Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités du service

Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transit dans le respect des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information)

Assurer une veille réglementaire professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	14/38

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Mettre en œuvre une opération de transit "overseas" à l'export ou à l'import jusqu'à la clôture du dossier

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

L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises organise des opérations de transport multimodal, le transport principal étant aérien ou maritime. Il suit leur déroulement en coordonnant l'action des différents correspondants, compagnies et prestataires intervenant dans les opérations de transport.

Dans l'exercice de l'activité, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises prend en compte les caractéristiques des marchandises, les contraintes réglementaires associées, l'Incoterm® et le délai d'acheminement. Il organise le pré acheminement avec un transporteur routier et renégocie le coût au moment de la contractualisation. Pour déclencher l'opération de transport, il transmet des consignes à l'ensemble des intervenants. Il réunit les documents nécessaires aux formalités de douane et il s'assure que les procédures de sûreté du fret ont été respectées. Dans le cadre d'une opération à l'import, il déclenche, à partir de la pré-alerte du prestataire, le traitement des opérations de dédouanement et de livraison au destinataire final. Il adapte l'organisation du transport proprement dit aux spécificités des modes aérien ou maritime.

En transport aérien, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises détermine une organisation (en groupage ou non) et sélectionne la compagnie aérienne sur la base des accords préalablement établis. En conformité avec les règles de taxation aérienne, il établit le document de transport aérien (lettre de transport aérien) et il envoie une pré-alerte au correspondant à destination.

En cas de transport de marchandises dangereuses, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises identifie les documents et l'étiquetage selon le cadre imposé par l'*International Air Transport Association* (IATA).

En transport maritime, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises détermine une organisation d'envoi (conteneurisé en complet ou en groupage, Ro-Ro ou en conventionnel). Il sélectionne la compagnie maritime sur la base des accords préalablement établis et en fonction des dates estimées de départ et d'arrivée des navires. Il demande à la compagnie d'établir le document de transport maritime (connaissance maritime) et vérifie qu'il prend en compte les contraintes liées aux spécificités de la commande et au mode de paiement sécurisé s'il y a lieu.

En cas de transport de marchandises dangereuses, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises identifie les documents et l'étiquetage selon le cadre imposé par l'IMDG code (*International Maritime Dangerous Goods code*).

Qu'il s'agisse d'un transport en mode aérien ou maritime, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises anticipe les dysfonctionnements pouvant survenir au cours d'une opération. En cas d'imprévu, il conçoit une solution de substitution.

Il clôt le dossier de transit et transmet les éléments pour la facturation et, le cas échéant, le traitement des dossiers litige aux services concernés.

Dans l'exercice de cette activité, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises dispose des procédures de l'entreprise, des textes réglementaires et des références tarifaires des prestataires. Il dispose des informations sur les caractéristiques techniques des moyens de transport. Il peut également disposer d'éléments d'information issus d'une liste de transporteurs routiers sous-traitants. Il utilise fréquemment des outils et logiciels liés aux procédures dématérialisées dans le domaine douanier et dans le domaine du contrôle des importations et des exportations.

L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises exerce cette activité au sein d'une équipe opérationnelle, en aérien ou maritime, à l'import ou à l'export, sous la responsabilité de sa hiérarchie.

Le degré d'autonomie et le périmètre de l'activité de l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises varient en fonction de la taille et l'organisation de l'entreprise, notamment concernant la marge de manœuvre lors des négociations avec les prestataires ou lors du conseil apporté au client.

L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises est en contact permanent avec des interlocuteurs internes et externes, tels que les prestataires, les clients, le réseau de correspondants ou partenaires, le plus souvent anglophones.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	15/38

## Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Mettre en œuvre l'opération de transit aérien

Mettre en œuvre l'opération de transit maritime

Coordonner et suivre les phases d'une opération de transit aérien ou maritime à l'export ou à l'import

## Compétences transversales de l'activité type

Communiquer par écrit et oralement en français ou en anglais (niveau B2 du CECRL) avec l'ensemble des interlocuteurs internes ou externes, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transit aérien et maritime

Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités du service

Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transit dans le respect des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information)

Assurer une veille réglementaire professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	16/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Étudier des solutions de transport "overseas" y compris en anglais

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

Identifier les caractéristiques et les contraintes d'une demande client, rédigée en français ou en anglais. Identifier les moyens nécessaires au transport ainsi que les prestataires adéquats. Étudier les solutions possibles dans le respect des procédures internes et des réglementations, en incluant les prestations annexes.

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

La compétence s'exerce au sein du service des opérations aériennes ou maritimes dans des entreprises de taille différente, en collaboration avec d'autres services internes, le réseau de correspondants partenaires et les prestataires. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, des outils bureautiques courants et d'un logiciel d'exploitation dédié au transit. Le contexte varie selon le mode de transport et la spécificité du service demandé (import ou export).

#### Critères de performance

Les caractéristiques et les contraintes de la demande rédigée en français ou en anglais sont correctement identifiées

Les moyens nécessaires au transport sont identifiés et adaptés aux demandes

Les prestataires sélectionnés répondent aux caractéristiques et contraintes de la demande

Les procédures internes et les réglementations sont respectées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Situer le positionnement du transitaire ou commissionnaire du transport aérien et maritime dans la chaîne logistique globale

Identifier les lieux de mise à disposition et de destination de l'expédition

Identifier l'Incoterm® applicable à l'opération de transport

Vérifier auprès de son correspondant (selon l'Incoterm®) les conditions de réalisation au départ ou à destination

Vérifier auprès de son correspondant (selon l'Incoterm®) les coûts des prestations dans le pays de départ ou de destination

Identifier le délai d'acheminement demandé

Identifier les caractéristiques spécifiques des marchandises, telles que « dangereux » ou « périssable »

Identifier les prestations annexes nécessaires à l'opération de transport

Déterminer les modes de transport adaptés à la demande

Déterminer les formalités et obligations douanières adaptées à la demande

Sélectionner les prestataires aptes à assurer la prestation demandée

Organiser son dossier administratif pour en assurer la traçabilité

Consulter un listing afin de connaître les horaires et conditions des transports principaux

Conseiller le client sur le meilleur choix technique à mettre en œuvre

Être à l'écoute des informations émanant des clients

Connaissance du statut juridique des acteurs du transport international

Connaissance des rôles et missions des prestataires de transport et activités annexes

Connaissance des contraintes de transport associées à la nature des marchandises spécifiques

Connaissance des emballages, des supports de charge et de manutention

Connaissance des capacités de transport des véhicules routiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	17/38

Connaissance des infrastructures transport, telles que plateformes portuaires, aéroportuaires et multimodales  
Connaissance des réglementations nationales et internationales, pour les transports terrestres, aériens et maritimes  
Connaissance des typologies d'envoi en mode aérien ou maritime  
Connaissance des bases de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos  
Connaissance des obligations en matière de sûreté, de sécurité du fret  
Connaissance du rôle des douanes et des régimes douaniers définitifs à l'import et à l'export  
Connaissance des Incoterms® en vigueur  
Connaissance des différents régimes douaniers  
Connaissance des régimes douaniers de transit  
Connaissance des enjeux et des obligations réglementaires en matière de développement durable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	18/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Établir une cotation tarifaire incluant les prestations annexes pour la proposer au donneur d'ordres, y compris en anglais

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

À partir des tarifs des prestataires, déterminer les coûts du transport et des prestations annexes, y compris, le cas échéant, le coût de l'assurance complémentaire. Établir le prix de vente en tenant compte des consignes commerciales et budgétaires. Calculer la valeur de la liquidation douanière à l'import. Rédiger et transmettre la cotation au donneur d'ordres en français ou en anglais en y intégrant le bilan carbone.

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

La compétence s'exerce au sein du service des opérations aériennes ou maritimes en étroite collaboration avec le service commercial et le réseau de correspondants partenaires. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, des outils bureautiques courants et de logiciels d'exploitation ou de gestion dédiés au transit. Le contexte varie selon le mode de transport, le service demandé (import ou export), la taille et la structure des entreprises.

#### Critères de performance

Les calculs de tous les postes de coûts sont fiables  
Les calculs de la liquidation douanière à l'import sont cohérents  
Les éléments constitutifs du prix de vente global sont précis et exhaustifs  
L'offre est formalisée et présentée au client sur un support adapté en français ou en anglais  
L'offre est conforme à la demande du client

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les lieux de mise à disposition et de destination de l'expédition  
Déterminer le délai d'acheminement  
Prendre en compte l'Incoterm® applicable à l'opération de transport  
Inclure, selon l'Incoterm®, les coûts des prestations vérifiés auprès du correspondant du pays de provenance ou de destination  
Calculer les coûts de revient à partir des grilles tarifaires des prestataires sélectionnés  
Calculer le coût des prestations annexes y compris l'assurance  
Calculer un plafond d'indemnisation au regard des réglementations propres aux modes de transport retenus  
Calculer un montant à partir d'un taux d'assurance  
Prendre en compte les consignes commerciales et budgétaires  
Calculer des marges et des prix de vente  
Formaliser et rédiger la cotation dans le respect des procédures internes  
Calculer un bilan carbone  
Calculer une valeur de liquidation douanière à l'import  
Prendre en compte les impacts financiers du crédit documentaire  
Vérifier que l'offre proposée prend en compte l'intégralité des contraintes du client

Classer son offre tarifaire de façon à en assurer la traçabilité

Expliquer et argumenter au client les éléments de la cotation  
Conseiller le client sur les choix d'assurance possibles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	19/38

Connaissance des Incoterms® en vigueur  
 Connaissance des typologies des opérations de transport maritime et aérien  
 Connaissance des techniques de tarification en vigueur dans les transports routiers  
 Connaissance de la structure des grilles tarifaires des compagnies aériennes et maritimes  
 Connaissance de la structure du tarif TACT (*The Air Cargo Tariff and Rules*)  
 Connaissance des techniques de taxation des documents de transport maritime (connaissance maritime) selon les règles de la Fédération Internationale des Associations de Transitaires et Assimilés (FIATA)  
 Connaissance des techniques de taxation des documents de transport aérien (lettre de transport aérien) selon les règles de l'*International Air Transport Association* (IATA)  
 Connaissance des conditions de facturation des fournisseurs de prestations annexes  
 Connaissance des surcharges tarifaires appliquées aux transports aérien, maritime et routier  
 Connaissance des rapports poids/volume selon les règles spécifiques au transport de marchandises pour les différents modes  
 Connaissance des normes applicables au traitement des emballages, des supports de charge et des UTI (Unité de Transport Intermodale)  
 Connaissance des techniques de calcul du bilan carbone  
 Connaissance des techniques de calcul de la valeur de liquidation douanière à l'import  
 Connaissance des dispositions du crédit documentaire  
 Connaissance des techniques de calcul de marge  
 Connaissance des surcharges tarifaires appliquées aux transports aérien, maritime et routier  
 Connaissance des rapports poids/volume selon les règles spécifiques au transport de marchandises pour les différents modes  
 Connaissance des contraintes de transport associées à la nature des marchandises spécifiques  
 Connaissance des obligations en matière de sûreté et de sécurité du fret  
 Connaissance des différentes couvertures d'assurance marchandises  
 Connaissance des principes de la déclaration de valeur  
 Connaissance du rôle des douanes et des régimes douaniers à l'import et à l'export  
 Connaissance des régimes douaniers de transit  
 Connaissance des enjeux et des obligations réglementaires en matière de développement durable  
 Connaissance des éléments constitutifs du prix de vente d'un transport multimodal  
 Connaissance du circuit administratif des CREDOC (crédits documentaires)  
 Connaissance des limites et plafonds d'indemnisation par mode de transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	20/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Déterminer la rentabilité des opérations de transport "overseas"

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

Dans la limite de sa délégation, vérifier régulièrement la marge globale de l'ensemble des prestations de transit pour un trafic ou un client donné et identifier les écarts éventuels par rapport aux objectifs fixés par la politique commerciale ou budgétaire de l'entreprise. Alerter par écrit la hiérarchie en cas d'anomalie.

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

La compétence s'exerce au sein du service des opérations aériennes ou maritimes, en collaboration avec les services internes et notamment le service contrôle de gestion ou comptabilité. Elle nécessite l'utilisation des outils bureautiques courants ainsi que des logiciels spécifiques au traitement et au suivi des opérations ou des logiciels de gestion d'exploitation.

#### Critères de performance

Les calculs de la marge réalisée sont fiables  
Les écarts de marge sont identifiés  
La hiérarchie est alertée en cas d'anomalie

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Calculer les débours et les coûts de revient à partir des tarifs des prestataires sélectionnés  
Calculer les prix de vente dans le respect des accords tarifaires  
Déterminer la marge commerciale  
Renseigner un tableau de bord de suivi de rentabilité  
Identifier tout écart entre les coûts prévisionnels et les coûts réels d'un trafic  
Alerter sa hiérarchie si besoin  
Émettre un « *profit sharing* » selon les accords négociés avec le correspondant partenaire  
Vérifier la conformité du « *profit sharing* » émis par le correspondant avec les accords négociés  
Contrôler la conformité des factures d'achat de prestation avec les tarifs ou les accords négociés

Collecter, enregistrer et transmettre des données aux services concernés  
Classer et archiver un dossier de façon cohérente et exploitable

Rédiger un compte rendu à l'interlocuteur adéquat  
Consulter et rendre compte à sa hiérarchie

Connaissance des Incoterms® en vigueur  
Connaissance des surcharges tarifaires appliquées aux transports aérien, maritime et routier  
Connaissance des éléments constitutifs du prix de vente d'un transport multimodal  
Connaissance des procédures internes et des conditions applicables au sein du réseau de correspondants  
Connaissance des méthodes de calcul de marge et de taux de marge  
Connaissance des méthodes de répartition de marge au sein d'un groupe de partenaires  
Connaissance des outils de suivi de rentabilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	21/38



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Mettre en œuvre l'opération de transit aérien

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

À la réception de la commande, valider les prestataires présélectionnés pour réaliser l'opération. À partir du plan transport et selon les contraintes administratives, documentaires, réglementaires et commerciales, déclencher les actions des prestataires et des correspondants par des consignes précises en français ou en anglais. Établir les documents de transport nécessaires à l'expédition ou à la livraison des marchandises.

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

La compétence s'exerce au sein du service des opérations aériennes, en collaboration avec les services internes, le réseau de correspondants et les prestataires. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, des outils bureautiques courants ainsi que des logiciels spécifiques au traitement et au suivi des opérations de transport aérien. Le contexte varie selon la spécificité du service demandé (import ou export).

#### Critères de performance

Le choix des prestataires est adapté à l'opération

Les consignes aux prestataires et aux correspondants, écrites ou orales, en anglais ou en français, sont précises

Les documents de transport sont établis dans le respect des réglementations

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Situer l'activité du transitaire ou commissionnaire du transport aérien et maritime dans la chaîne logistique globale

Identifier l'Incoterm® applicable à l'opération de transport

Identifier les lieux de mise à disposition et de destination de l'expédition

Identifier les caractéristiques spécifiques des marchandises telles que « dangereux », « périssable »

Déterminer le type d'envoi pour l'exportation des marchandises en groupage ou direct

Sélectionner les prestataires aptes à assurer la prestation demandée

Identifier les documents et l'étiquetage relatifs aux matières dangereuses selon l'IATA

Établir une pré-alerte pour le correspondant à destination

À la réception de la pré-alerte, déclencher le traitement à l'import

Vérifier selon l'Incoterm®, auprès de son correspondant, les conditions de réalisation et les coûts inhérents à toutes les étapes.

Renseigner le dossier de transit

Réserver un espace auprès de la compagnie aérienne choisie ou du prestataire

Réserver le pré ou le post acheminement

Renégocier le coût du pré ou post-acheminement

Renégocier le coût du transport principal

Vérifier le statut et le suivi documentaire et administratif de la sûreté du fret à l'export

Se conformer aux instructions du crédit documentaire

Rédiger les documents en conformité avec le CREDOC (crédit documentaire)

Rédiger la lettre de transport aérien selon les règles de l'IATA à l'export

Transmettre les documents nécessaires à l'établissement des formalités douanières

Appliquer les règles de taxation aérienne

Établir le « Pouch »

Traiter simultanément plusieurs dossiers de transit

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	23/38

Travailler en collaboration avec le réseau de correspondants partenaires  
Rendre compte à sa hiérarchie  
Communiquer avec les organismes officiels

Connaissance des Incoterms® en vigueur  
Connaissance des typologies des opérations de transport aérien  
Connaissance des principaux acteurs et intervenants dans la chaîne du transport aérien  
Connaissance des réglementations nationales et internationales, pour les transports terrestres et aériens  
Connaissance des étapes chronologiques d'une expédition aérienne et des contraintes horaires liées  
Connaissance de la structure de l'OAG (*Official Airlines Guide*)  
Connaissance de la structure du tarif TACT (*The Air Cargo Tariff and Rules*)  
Connaissance des techniques de taxation des documents de transport aérien (Lettre de Transport Aérien) selon les règles de l'*International Air Transport Association* (IATA)  
Connaissance des typologies des opérations de transport aérien  
Connaissance des conditions de facturation des fournisseurs de prestations annexes  
Connaissance des surcharges tarifaires spécifiques au transport aérien  
Connaissance des rapports poids/volume selon les règles spécifiques au transport aérien et routier  
Connaissance du circuit des crédits documentaires  
Connaissance des obligations en matière de sûreté et de sécurité du fret  
Connaissance des statuts d'Opérateur Économique Agréé, de chargeur et expéditeur connus  
Connaissance des contraintes de transport associées à la nature des marchandises spécifiques telles que « dangereux », IATA DGR « périssable »...  
Connaissance des normes applicables au traitement des emballages, des supports de charge et des UTI (Unité de Transport Intermodale) des différents moyens de transport  
Connaissance du rôle des douanes et des régimes douaniers à l'import et à l'export  
Connaissance des régimes douaniers de transit  
Connaissance de l'environnement et de la circulation des documents administratifs et douaniers dématérialisés  
Connaissance des procédures électroniques de contrôle des importations et exportations  
Connaissance des enjeux et des obligations réglementaires en matière de développement durable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	24/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Mettre en œuvre l'opération de transit maritime

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

À la réception de la commande, valider les prestataires présélectionnés pour réaliser l'opération. À partir du plan transport et selon les contraintes administratives, documentaires, réglementaires et commerciales, déclencher les actions des prestataires et des compagnies par des consignes précises. Faire établir et vérifier les documents de transport nécessaires à l'expédition ou à la livraison des marchandises.

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

La compétence s'exerce au sein du service des opérations maritimes, en collaboration avec les services internes, le réseau de correspondants, les prestataires. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, des outils bureautiques courants ainsi que des logiciels spécifiques au traitement et au suivi des opérations de transport maritime. Le contexte varie selon la spécificité du service demandé (import ou export).

#### Critères de performance

Le choix des prestataires est adapté à l'opération

Les consignes aux prestataires et aux compagnies, écrites ou orales, en anglais ou en français, sont précises

La conformité des documents de transport est vérifiée

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Situer l'activité du transitaire ou commissionnaire du transport aérien et maritime dans la chaîne logistique globale

Identifier l'Incoterm® applicable à l'opération transport

Identifier les lieux de mise à disposition et de destination de l'expédition

Identifier les caractéristiques spécifiques des marchandises

Vérifier la solvabilité du donneur d'ordres en suivant la procédure interne

Déterminer le type d'envoi pour l'exportation maritime des marchandises : envoi conteneurisé en FCL ou LCL, Ro-Ro, conventionnel

Identifier, au moyen des « *schedules* », les compagnies maritimes en capacité d'assurer la prestation attendue

Sélectionner les prestataires aptes à assurer les prestations annexes

Prendre en compte les « *Liner-terms* » dans la lecture des grilles tarifaires

Réserver un espace auprès de la compagnie maritime choisie ou du prestataire

Renseigner le dossier de transit

Identifier les documents et l'étiquetage relatifs aux matières dangereuses selon l'IMDG code (*International Maritime Dangerous Goods code*)

Établir une pré-alerte pour le correspondant à l'export

À la réception de la pré-alerte, déclencher le traitement à l'import

Réserver le pré ou le post acheminement

Renégocier le coût du pré ou post- acheminement

Renégocier le coût du transport principal

Transmettre les documents nécessaires à l'établissement des formalités douanières

Transmettre les instructions de rédaction des documents de transport maritime

Réceptionner et vérifier les documents de transport maritime

Vérifier la conformité de la rédaction du connaissement avec les termes du crédit documentaire

Établir le pli-cartable

Se conformer aux instructions du crédit documentaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	25/38

Rédiger les documents en conformité avec le CREDOC ( Crédit Documentaire)

Travailler en collaboration avec le réseau de correspondants partenaires

Rendre compte à sa hiérarchie

Communiquer avec les organismes officiels

Traiter simultanément plusieurs dossiers de transit

Connaissance des Incoterms® en vigueur

Connaissance des typologies des opérations de transport maritime

Connaissance des différents types de contrats de transports maritimes (contrat d'affrètement, contrat au voyage....)

Connaissance des principaux acteurs et intervenants dans la chaîne du transport maritime

Connaissance des réglementations nationales et internationales, pour les transports terrestres et maritimes

Connaissance de la structure des « *schedules* »

Connaissance des typologies des opérations de transport maritime

Connaissance des surcharges tarifaires appliquées au transport maritime

Connaissance des conditions de facturation des fournisseurs de prestations annexes

Connaissance des rapports poids/volume selon les règles spécifiques au transport routier et maritime de marchandises

Connaissance du circuit des crédits documentaires

Connaissance des règles de sûreté et de sécurité spécifiques aux opérations de passage portuaire

Connaissance des statuts d'Opérateur économique agréé

Connaissance du statut de NVOCC ( *Non Vessel Operating Common Carrier*)

Connaissance des techniques de taxation des documents de transport maritime selon les règles de l'*International Federation of Freight Forwarders Associations* (FIATA)

Connaissance des natures de marchandise et des contraintes de transport associées

Connaissance des normes applicables au traitement des emballages, des supports de charge et des UTI (Unité de Transport Intermodale)

Connaissance du rôle des douanes et des régimes douaniers à l'import et à l'export

Connaissance des régimes douaniers de transit

Connaissance de l'environnement et de la circulation des documents administratifs et douaniers dématérialisés

Connaissance des procédures électroniques de contrôle des importations et exportations

Connaissance des enjeux et des obligations réglementaires en matière de développement durable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	26/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Coordonner et suivre les phases d'une opération de transit aérien ou maritime à l'export ou à l'import

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

A l'aide des données provenant des différents logiciels, et des renseignements collectés auprès des intervenants, suivre le déroulement des différentes phases de l'envoi et assurer sa traçabilité. En cas d'aléa ou de litige, identifier et informer les interlocuteurs concernés. Contribuer à la mise en place de solutions de substitution adaptées visant à préserver la qualité de service. Transmettre les éléments nécessaires à la facturation et à la clôture du dossier de transit.

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

La compétence s'exerce au sein du service des opérations maritimes ou aériennes, en collaboration avec les services internes, le réseau de correspondants, les prestataires. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, des outils bureautiques courants ainsi que des logiciels spécifiques au traitement et au suivi des opérations de transport aérien et maritime. Le contexte varie selon la spécificité du service (import ou export).

#### Critères de performance

La réalisation des étapes de l'opération est identifiée, y compris auprès des intervenants  
Le report des données permet le suivi de l'activité y compris en cas d'aléa ou de litige  
Les actions engagées permettent de préserver la qualité de service  
Conformément au cahier des charges, les interlocuteurs identifiés sont informés  
Les éléments nécessaires à la facturation et à la clôture du dossier sont réunis

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Situer le positionnement du transitaire ou commissionnaire du transport aérien et maritime dans la chaîne logistique globale  
Vérifier et transmettre les documents nécessaires à l'établissement des formalités douanières  
Faire suivre à chaque opérateur les documents nécessaires à sa prestation  
S'assurer de la bonne réception des informations et des pièces afférentes au dossier  
Transmettre la pré-alerte au correspondant partenaire dès son émission  
Contrôler l'enchaînement chronologique des phases de l'opération globale  
Vérifier la faisabilité technique de la solution de substitution  
Vérifier le coût engendré par la solution de substitution  
Coordonner des actions dans le cadre d'opérations triangulaires « *cross-trade* »  
Collecter les données et les documents relatifs au sinistre  
Identifier et collecter les éventuels documents manquants  
Identifier la nature et le degré de gravité de l'aléa ou du litige  
Prendre les dispositions nécessaires pour éviter l'aggravation de la situation  
Prendre en compte les enjeux financiers et commerciaux ainsi que les contraintes techniques et réglementaires  
Effectuer les actions de « *reporting* » et de suivi spécifiques demandées par le client  
Se conformer aux exigences qualité du client

Anticiper les problèmes pouvant survenir au cours de l'opération  
Traiter simultanément plusieurs dossiers d'exploitation  
Organiser et classer son dossier administratif pour en assurer la traçabilité  
Suivre un mode opératoire existant ou une fiche d'instructions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	27/38

Tenir informés les interlocuteurs concernés du suivi des opérations  
Conseiller le client  
Travailler en collaboration avec les services internes et le réseau de correspondants partenaires

Connaissance des Incoterms® en vigueur  
Connaissance des principaux acteurs et intervenants dans la chaîne du transport « *overseas* »  
Connaissance des réglementations nationales et internationales, pour les transports terrestres, aériens et maritimes  
Connaissance des éléments constitutifs du prix de vente d'une prestation multimodale  
Connaissance de la structure des grilles tarifaires des transporteurs routiers, compagnies aériennes et maritimes et des fournisseurs annexes  
Connaissance des surcharges tarifaires appliquées aux transports  
Connaissance des rapports poids/volume selon les règles spécifiques au transport de marchandises  
Connaissance du circuit des crédits documentaires  
Connaissance des procédures spécifiques aux opérations triangulaires « *cross-trade* »  
Connaissance du rôle des douanes et des régimes douaniers définitifs à l'import et à l'export  
Connaissance des procédures électroniques de contrôle des importations et exportations  
Connaissance de l'environnement et de la circulation des documents administratifs et douaniers dématérialisés  
Connaissance de base des régimes particuliers  
Connaissance des enjeux et des obligations réglementaires en matière de développement durable  
Connaissance des règles de fiscalité en matière de facturation des prestations de service  
Connaissance des mentions obligatoires et réglementaires en matière de facturation  
Connaissance des limites et plafonds d'indemnisation propres à chaque mode de transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	28/38

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

**Communiquer par écrit et oralement en français ou en anglais (niveau B2 du CECRL) avec l'ensemble des interlocuteurs internes ou externes, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transit aérien et maritime**

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

Dans un contexte de flux d'informations denses, communiquer, oralement et par écrit, y compris en anglais, avec des fournisseurs, des clients, des sous-traitants et autres interlocuteurs en interne et en externe. Écouter activement son interlocuteur, le questionner pour obtenir des informations complémentaires et lui donner les renseignements dont il a besoin afin d'apporter une réponse appropriée à sa demande. Transmettre des instructions écrites précises et conformes aux dispositions prévues par la législation.

### Critères de performance

Les demandes d'information sont précises  
Les informations sont transmises de façon précise et adaptée aux interlocuteurs  
Les documents sont rédigés en conformité avec les dispositions prévues par la législation  
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées  
Le vocabulaire technique est utilisé

## Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités du service

### 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. S'adapter en cas d'aléas ou de litige 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  
L'organisation mise en place est tournée vers la satisfaction client  
Les situations d'urgence sont prises en compte  
La hiérarchie est alertée en cas de besoin

## Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité

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

Lors de l'étude des commandes de transport ou d'une solution de substitution en cas d'aléas, estimer un délai d'exécution. Déterminer le besoin en moyens techniques. Calculer tous les postes de coûts de l'opération (transport principal, coûts annexes, valeur de liquidation douanière, bilan carbone, coût de l'assurance...). Calculer un coût de revient, une marge et un seuil de rentabilité dans le respect des consignes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	29/38

## **Critères de performance**

Les estimations des délais et des moyens sont effectuées et sont cohérentes  
Les postes de coûts sont pris en compte dans leur intégralité  
Les calculs de coûts de revient, de marge et de seuils sont cohérents et conformes aux instructions

## **Mobiliser un comportement client et une posture de service**

### **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 transit aérien ou maritime. Être à l'écoute des informations, demandes et observations des clients utilisateurs ou donneurs d'ordre afin de prévenir toute réclamation. Mettre en place ou adapter des modes opératoires en réponse à leurs attentes.

## **Critères de performance**

La notion de satisfaction client est prise en compte tout au long de l'activité  
Les demandes et observations des clients utilisateur ou donneurs d'ordre sont prises en compte  
Les modes opératoires spécifiques à un client sont mis en place

## **Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transit dans le respect des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information)**

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

Sous couvert des procédures informatiques de sécurité de l'entreprise et dans un contexte d'utilisation de systèmes d'information dédiés au transit aérien ou maritime, utiliser un logiciel de traitement de texte. Utiliser un logiciel de messagerie électronique afin de communiquer efficacement et en sûreté avec les interlocuteurs. Manipuler un logiciel de type tableur, appliquer des formules de base et organiser les données afin d'en optimiser la lecture.

## **Critères de performance**

Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation et conforme aux procédures de sécurité informatique.  
Les données saisies sont fiables.  
Les formules de calcul utilisées sont pertinentes.  
L'organisation des données est en adéquation avec l'objectif visé.

## **Assurer une veille réglementaire professionnelle**

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

Prendre en compte dans ses activités au quotidien, les contraintes et obligations liées au respect de la réglementation et l'importance de s'y conformer. Être attentif à toute diffusion d'informations relatives à leur évolution. Identifier les outils liés à cet environnement réglementaire, comprendre leurs conséquences dans le traitement et le déroulement des opérations.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	30/38

## Critères de performance

Les obligations liées au respect de la réglementation sont respectées

Les informations relatives à l'évolution de la réglementation sont prises en compte

Les outils liés à l'environnement réglementaire sont intégrés dans le traitement des opérations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	31/38

## Glossaire technique

### Connaissance

Le connaissance est un document lié au transport de marchandises, faisant la preuve du contrat de transport maritime et constatant la prise en charge ou la mise à bord des marchandises par le transporteur ainsi que l'engagement de celui-ci à délivrer la marchandise contre remise de ce document.

### Conventionnel

Mode d'expédition maritime du fret transporté hors vrac, conteneur, et charge roulante.

### CREDOC

Le Crédit Documentaire est l'opération par laquelle une banque (la « banque émettrice ») s'engage d'ordre et pour compte de son client importateur (le « donneur d'ordre ») à régler à un tiers exportateur (le « bénéficiaire ») dans un délai déterminé, via une banque intermédiaire (la banque notificatrice) un montant déterminé contre la remise de documents strictement conformes justifiant la valeur et l'expédition des marchandises.

### Cross-Trade

Le *cross-trade* (commerce triangulaire en français), est une forme de commerce qui implique trois parties pour un seul flux physique : le vendeur, l'acheteur et un intermédiaire.

### FCL

(Full Container Load)  
Mode d'expédition maritime du fret en conteneur complet.

### FIATA

(Fédération internationale des associations de transitaires et assimilés ; *International Federation of Freight Forwarders Association*)  
Organisation du domaine des transports, qui représente aujourd'hui une industrie couvrant environ 40 000 transitaires, commissionnaires et entreprises de logistique, employant environ 8 millions de personnes dans 150 pays. Elle propose de nombreux formulaires à entête FIATA afin de mettre en place des modèles uniformes pouvant être utilisés par les commissionnaires organisateurs de transport partout dans le monde. Ces documents sont reconnus internationalement, notamment par les banques et la Chambre de commerce internationale.

### IATA

(*International Air Transport Association*)  
Association regroupant la majorité des compagnies aériennes du monde, qui a pour but de favoriser le développement du transport aérien en unifiant et en coordonnant les normes et les règlements internationaux. Elle édicte notamment les règles régissant les documents de transport aérien et le transport de matières dangereuses par voie aérienne.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	32/38

## IMDG code

(*International Maritime Dangerous Goods code*)

Code international, édité par l'Organisation Maritime Internationale, régissant le transport de matières dangereuses par voie maritime.

## Incoterms®

(*INternational COmmercial Terms*)

La réglementation applicable est édictée et publiée par la chambre de commerce internationale. Ces termes définissent les responsabilités et obligations du vendeur et de l'acheteur dans le cadre de contrats de commerce internationaux, et une répartition des frais de transport ainsi que le lieu de transfert des risques.

## LCL

(*Less than a Container Load*)

Mode d'expédition maritime du fret en conteneur de groupage.

## Liner terms

"*Liner*" désigne un navire de ligne régulière alors que "*terms*" signifie « conditions ». Les *Liner-terms* désignent les termes qui qualifient et précisent les opérations de passage portuaire comprises dans le montant du fret à payer (donc quelles prestations sont comprises dans le prix du fret).

## LTA

Document de base du transport aérien normalisé dans le cadre de l'IATA (International Air Trade Association) constituant un reçu et un contrat de transport. C'est à la fois la preuve du contrat de transport, la preuve de la prise en charge de la marchandise et le justificatif des prix. Elle certifie l'expédition effective une fois que la compagnie y a porté la date et le numéro du vol.

## Niveau B2 du CECRL

Le CECRL est le « cadre européen commun de référence pour l'apprentissage, l'enseignement et l'évaluation des langues ».

Il distingue six niveaux de compétences repérés par des termes clefs :

Utilisateur Expérimenté

Maitrise C2

Autonomie C1

Seuil B1

Utilisateur Intermédiaire

Seuil B1

Indépendant B2

Utilisateur Élémentaire

Intermédiaire ou survie A2

Introduction ou découverte A1

Le niveau B2 correspond à un utilisateur qui peut participer activement à une conversation dans des situations familières, présenter et défendre ses opinions. Il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à ses centres d'intérêt, développer un point de vue sur un sujet d'actualité et expliquer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	33/38

## **OAG**

*(Official Airlines Guide)*

Recueil des horaires des vols réguliers de toutes les compagnies aériennes.

## **Overseas**

Cette dénomination utilisée dans le contexte du transport ou du transit des marchandises désigne des opérations de transport international dont le transport principal est effectué en mode aérien ou maritime.

On parle d'opérations, de département ou d'activité *overseas*.

## **Pli-cartable**

Terme généralement utilisé dans le transport de fret par voie maritime.

Regroupement des documents administratifs et commerciaux nécessaires à l'expédition.

## **Pouch**

Terme généralement utilisé dans le transport de fret par voie aérienne.

Regroupement des documents administratifs et commerciaux nécessaires à l'expédition.

## **Pré-alerte**

Document à travers lequel le transitaire informe par avance le correspondant et le prestataire sur les détails du chargement qui va être embarqué sur un moyen de transport donné. La préalerte est envoyée à des fins de vérification et d'acceptation.

## **Profit Sharing**

Partage des bénéfices sur les opérations entre agents d'un même réseau ou d'un même groupe.

## **Ro-Ro**

*(Roll On – Roll Off)*

Mode d'expédition maritime du fret transporté en charges roulantes.

## **Schedules**

Recueil des plannings de départ des navires et vols.

## **TACT Rules**

*(The Air Cargo Tariff Rules)*

Recueil des règles et tarifs publiés relatifs au fret aérien, édité par IATA.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	34/38

## Glossaire du REAC

### Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	35/38

### **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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTAMM	REAC	TP-01330	02	09/09/2020	10/07/2020	36/38

#### **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."

