



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

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

Niveau III



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	6
Vue synoptique de l'emploi-type .....	7
Fiche emploi type .....	9
Fiche activité type .....	13
Fiche compétence professionnelle .....	19
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	35
Glossaire technique .....	36
Glossaire du REAC .....	39

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	3/42



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La version 2015 du titre Technicien Supérieur du Transport aérien et maritime de marchandises présente trois activités. Contrairement à la version de 2010, elle ne comporte plus d'activité commune avec l'option « transport terrestre ». Une première activité "Construire, y compris en anglais, l'offre commerciale d'une prestation de transport overseas" est centrée sur l'étude, le chiffrage et la proposition d'une solution de transport au client. La deuxième activité "Organiser et suivre une opération de transit overseas à l'export ou à l'import en utilisant l'anglais" est centrée sur l'aspect opérationnel du traitement et du suivi des dossiers. La troisième activité "Assurer le service client, y compris en anglais, dans le cadre des opérations de transport overseas" regroupe les compétences liées au suivi de la qualité et au traitement des litiges.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Une analyse des offres d'emploi et des fiches métier a été faite, des enquêtes portant sur les compétences mises en œuvre et la fréquence de leur pratique ont été réalisées auprès des professionnels du secteur. Menées au sein d'entreprises de taille différente, avec des structures et des organisations diversifiées, dans des services des opérations maritimes, aériennes, import et export, elles ont fait émerger différentes constatations. L'une d'elle porte sur l'évolution de l'environnement technologique et réglementaire du secteur, principalement la dématérialisation des opérations de douane et le développement des procédures de contrôle et de sûreté du fret. Ces procédures sont liées à l'utilisation de logiciels, la maîtrise et la compréhension globale du rôle de ces outils impacte de plus en plus au quotidien l'organisation du travail des équipes opérationnelles.

Une autre constatation porte sur le rôle crucial que joue le technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises sur la fidélisation du client, il se traduit au quotidien par une plus grande implication et une partie de son temps de travail plus importante consacrée au suivi des opérations et au soin apporté à garantir la qualité de service. La création d'une activité regroupant cet aspect et le traitement des litiges correspond à cette évolution.

La tendance de certaines entreprises à réorganiser les services opérationnels avec un interlocuteur unique pour un client donné, renforce l'aspect relationnel et le rôle de conseil du technicien supérieur du transport aérien et maritime auprès du client.

Cet aspect a été pris en compte dans la nouvelle structuration par la création d'une activité centrée exclusivement sur l'offre de transport.

Les techniciens supérieurs du transport aérien et maritime, exercent majoritairement à des postes d'agent de transit, organisent des opérations de transport multimodal, à l'import ou à l'export, et coordonnent l'action des différents agents, compagnies et sous-traitants. Le 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.

Cette technicité a été prise en compte dans la construction de la deuxième activité, qui comporte deux compétences bien distinctes, une pour le mode aérien et l'autre pour le mode maritime sur la phase « opérationnelle » de mise en œuvre. Sur l'ensemble de l'activité, les compétences liées à la douane, et aux Incoterms® sont renforcées.

Les opérations sont traitées dans un contexte international, l'emploi requiert l'utilisation de la langue anglaise. 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.

Ce contexte positionne le technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues. La version présente du titre reflète l'emploi-type du technicien supérieur du transport aérien et maritime dans ses différents contextes d'exercice.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	5/42

## Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
	<b>Technicien(ne) supérieur(e) du transport aérien et maritime de marchandises</b>
	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 »

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	6/42

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Construire, y compris en anglais, l'offre commerciale d'une prestation de transport « overseas »	1	Etudier une solution de transport et la proposer au donneur d'ordre
		2	Établir une cotation tarifaire incluant les prestations annexes
2	Organiser et suivre une opération de transit « overseas » à l'export ou à l'import en utilisant l'anglais	3	Mettre en œuvre l'opération de transit aérien
		4	Mettre en œuvre l'opération de transit maritime
		5	Coordonner et suivre les phases d'une opération de transit aérien ou maritime
		6	Etablir la marge commerciale et la facturation de l'opération overseas
3	Assurer le service client, y compris en anglais, dans le cadre des opérations de transport «overseas »	7	Contribuer à la satisfaction-clients par le suivi de la qualité de service
		8	Initier le dossier-litige





## FICHE EMPLOI TYPE

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

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

Le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport aérien et maritime de marchandises travaille dans un contexte international. Il (elle) organise et coordonne toutes les étapes d'une prestation de transport de marchandises conformément à la réglementation. Il (elle) respecte les procédures internes de l'entreprise et ses objectifs en termes de qualité de service et de satisfaction client.

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

Le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport aérien et maritime sélectionne les fournisseurs, calcule les coûts de revient de l'opération, s'assure de la faisabilité du transport auprès des intervenants et transmet au client une cotation détaillée comprenant l'ensemble des prestations.

Le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport aérien et maritime adapte l'organisation du transport aux spécificités des modes aérien ou maritime et anticipe les problèmes pouvant survenir au cours d'une opération. Il (elle) 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 (elle) transmet des consignes à l'ensemble des intervenants pour déclencher l'opération de transport. En cas d'imprévu, il conçoit une solution de substitution. Le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport aérien et maritime 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, le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport aérien et maritime de marchandises veille au bon déroulement de la prestation et à la satisfaction du client. Il (elle) renseigne les outils de suivi analyse les données et identifie les dysfonctionnements. Il (elle) est force de proposition auprès de sa hiérarchie et peut suggérer des améliorations des procédures et des outils.

En cas de sinistre lors d'une opération de transport aérien ou maritime, il (elle) constitue le dossier litige et le transmet à l'assureur ou au service interne concerné pour permettre la résolution du litige et l'indemnisation du client.

Le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport aérien et maritime de marchandises s'appuie sur un réseau de bureaux de représentation de l'entreprise ou des agents, implantés dans les zones géographiques correspondant à ses activités. Il (elle) est en lien permanent avec les agents et les clients et contacte fréquemment les fournisseurs et d'autres intervenants tels que la douane, les entreprises de manutention, les compagnies aériennes et maritimes et les sous- traitants du transport routier.

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

L'emploi s'exerce seul ou en équipe, au sein d'un service opérationnel aérien ou maritime, import ou export. Le (la) technicien(ne) supérieur(e) du transport aérien et maritime de marchandises travaille sous la responsabilité d'un hiérarchique qui peut être responsable des opérations ou responsable d'agence.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	9/42

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 groupe transit
- Chef de service transit

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

Néant

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	10/42

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Construire, y compris en anglais, l'offre commerciale d'une prestation de transport « overseas »  
Etudier une solution de transport et la proposer au donneur d'ordre  
Établir une cotation tarifaire incluant les prestations annexes
2. Organiser et suivre une opération de transit « overseas » à l'export ou à l'import en utilisant l'anglais  
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  
Établir la marge commerciale et la facturation de l'opération overseas
3. Assurer le service client, y compris en anglais, dans le cadre des opérations de transport «overseas »  
Contribuer à la satisfaction-clients par le suivi de la qualité de service  
Initier le dossier-litige

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

Organiser son travail et définir ses priorités au sein d'un service opérationnel aérien ou maritime  
Intégrer l'évolution et l'importance de la réglementation dans la gestion des opérations aériennes ou maritimes

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

Niveau III (Nomenclature de 1969)  
Convention(s) : Niveau III (Nomenclature de 1969)  
Convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires du transport du 21 décembre 1950.  
Code(s) NSF :  
311 n - Transport, manutention, magasinage

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

N1202 Gestion des opérations de circulation internationale des marchandises  
N1201 Affrètement transport

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	11/42



**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 1**

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

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

A partir d'une demande client, le technicien supérieur du transport aérien et maritime 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. Il détermine la nécessité de prévoir l'envoi en maritime ou en aérien, vérifie si un régime douanier particulier s'applique à l'opération ou si un paiement par crédit documentaire est mentionné.

Il formalise les solutions et les argumente auprès du client.

Il conseille le client pour faciliter ses choix en matière d'emballage et d'assurances complémentaires et détermine avec lui la meilleure option.

En fonction de l'option envisagée, il sélectionne les fournisseurs aptes à assurer la prestation dans les meilleures conditions. Il calcule les coûts de revient de l'opération à partir des grilles tarifaires des fournisseurs ; le cas échéant, il peut négocier les conditions tarifaires avec certains d'entre eux. Il vérifie auprès de l'agent 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.

Le technicien supérieur du transport aérien et maritime 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 d'un hiérarchique.

Le degré d'autonomie et le périmètre de l'activité varient en fonction de la taille et l'organisation de l'entreprise, notamment en ce qui concerne la marge de manœuvre lors des négociations avec les fournisseurs ou lors du conseil apporté au client.

Il utilise des logiciels d'exploitation, les outils bureautiques courants et les moyens de communication à distance.

Le technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises est en contact permanent avec des interlocuteurs internes et externes, tels que les fournisseurs, les clients, le réseau d'agents ou partenaires, le plus souvent anglophones.

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	13/42

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

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

Organiser son travail et définir ses priorités au sein d'un service opérationnel aérien ou maritime  
Intégrer l'évolution et l'importance de la réglementation dans la gestion des opérations aériennes ou maritimes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	14/42

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Organiser et suivre une opération de transit « overseas » à l'export ou à l'import en utilisant l'anglais

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

Le technicien supérieur du transport aérien et maritime 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 agents, compagnies et sous-traitants intervenant dans les opérations de transport et veille à la marge réalisée sur les dossiers.

Dans l'exercice de l'activité, le technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises prend toujours en compte les caractéristiques des marchandises, les contraintes réglementaires associées, l'incoterm et le délai d'acheminement. Il organise le pré acheminement avec un fournisseur avec lequel il 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 de l'agent, 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, le technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises détermine une organisation (en groupage ou pas) 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 à l'agent à destination.

En cas de transport de marchandises dangereuses, le technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises identifie les documents et l'étiquetage selon le cadre imposé par l'international Air Transport Association (IATA).

En transport maritime, le technicien supérieur du transport aérien et maritime 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, le technicien supérieur du transport aérien et maritime 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, le technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises anticipe les problèmes pouvant survenir au cours d'une opération. En cas d'imprévu, il conçoit une solution de substitution.

Pour préparer la clôture du dossier, il liste les postes de coût de l'ensemble des prestations effectuées et déclenche la facturation.

Le technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises exerce cette activité sous la responsabilité d'un hiérarchique.

Il communique fréquemment, en français et en anglais, avec le client, les fournisseurs, les agents et les services internes de l'entreprise.

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	15/42

## 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

Etablir la marge commerciale et la facturation de l'opération overseas

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

Organiser son travail et définir ses priorités au sein d'un service opérationnel aérien ou maritime

Intégrer l'évolution et l'importance de la réglementation dans la gestion des opérations aériennes ou maritimes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	16/42



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

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

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

Le technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises suit la qualité de service et prend en charge les dossiers litiges. Il contribue à la satisfaction du client et à sa fidélisation.

Il identifie les informations liées à des non-conformités et les signale à l'aide des outils de suivi. Il analyse les données, identifie les dysfonctionnements, repère ceux qui sont récurrents et examine leurs causes. Il propose des axes d'amélioration sur les procédures de suivi qualité ou des ajustements sur les outils et leur mise à jour.

Il peut être amené à assurer un reporting ou un suivi spécifique pour le compte d'un client. Dans ce cas, il se conforme aux exigences du client en matière de qualité et respecte les consignes de sa hiérarchie et du service commercial.

En cas de non conformités ou de réclamations sur un trafic spécifique, dues à des défauts dans le mode opérationnel, il propose des adaptations ponctuelles qui permettent la prise en charge d'un trafic dans de meilleures conditions. Il s'assure de leur mise en place par les intervenants concernés.

En cas de sinistre lors d'une opération de transport aérien ou maritime, il qualifie le litige en retard, perte ou avarie, prend les dispositions nécessaires pour éviter l'aggravation du litige. Il collecte les données et les documents relatifs au sinistre, se procure les éléments et documents manquants afin de constituer un dossier complet et conforme. Il préserve les intérêts commerciaux de son client, conserve le droit au recours contre les transporteurs responsables, en respectant les règles de prise et de confirmation de réserves.

Il conseille le client et lui communique une estimation du plafond d'indemnisation. Il transmet le dossier litige à l'assureur ou au service interne concerné pour permettre la résolution du litige et l'indemnisation du client.

Le technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises exerce l'activité au sein d'une équipe opérationnelle, en aérien ou maritime, à l'import ou à l'export, sous la responsabilité d'un hiérarchique. L'exercice de l'activité varie en fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, notamment en ce qui concerne le conseil apporté au client.

Il utilise des logiciels d'exploitation, les outils bureautiques courants et les moyens de communication à distance.

Le technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises est en contact permanent avec des interlocuteurs internes et externes, tels que les fournisseurs, les clients, l'assureur et le réseau d'agents ou partenaires.

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	17/42

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contribuer à la satisfaction-clients par le suivi de la qualité de service  
Initier le dossier-litige

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

Organiser son travail et définir ses priorités au sein d'un service opérationnel aérien ou maritime  
Intégrer l'évolution et l'importance de la réglementation dans la gestion des opérations aériennes ou maritimes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	18/42

## **FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**

### **N° 1**

## **Etudier une solution de transport et la proposer au donneur d'ordre**

### **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, et les moyens nécessaires au transport. Etudier les solutions possibles dans le respect des procédures internes et de la réglementation, en incluant les prestations annexes. Formaliser les solutions et les argumenter auprès du client, en français ou en anglais, afin de déterminer avec lui la meilleure option.

### **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 d'agents partenaires et les fournisseurs. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, des outils bureautiques courants et du logiciel d'exploitation.

Le contexte varie selon le mode de transport et la spécificité du service (import ou export).

### **Critères de performance**

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

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

Connaissance du statut juridique des acteurs du transport international

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

Connaissance de base des modes de stockage

Connaissance des modalités de paiement à l'international

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

Connaissance des emballages et des supports de charge

Connaissance des silhouettes des véhicules routiers

Connaissance des capacités de transport des véhicules routiers

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 régimes douaniers suspensifs

Connaissance des régimes douaniers de transit

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	19/42

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 agent (selon l'incoterm) les conditions de réalisation à destination

Vérifier auprès de son agent (selon l'incoterm) les coûts des prestations dans le pays de destination

Identifier le délai d'acheminement

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 fournisseurs aptes à assurer la prestation demandée

Émettre une argumentation claire et convaincante

Conseiller son client sur des options ou des choix de solutions techniques

Utiliser les outils bureautiques

Travailler en collaboration avec les services internes

Communiquer avec le donneur d'ordres

Communiquer avec les fournisseurs

Communiquer en langue anglaise en utilisant le vocabulaire spécifique au transport de marchandise

(niveau B2 du CECRL)

Identifier les dossiers prioritaires en fonction des consignes et des caractéristiques des demandes client

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	20/42

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Établir une cotation tarifaire incluant les prestations annexes

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

A partir d'une solution de transport proposée, sélectionner les fournisseurs potentiels. Négocier les conditions de réalisation des prestations et les tarifs des fournisseurs. Déterminer un prix de vente, rédiger et transmettre la cotation au donneur d'ordres en français ou en anglais dans le respect des procédures internes et de la réglementation.

#### 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 d'agents partenaires. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance et des outils bureautiques courant. Le contexte varie selon le mode de transport, le service (import ou export), la taille et la structure des entreprises.

#### Critères de performance

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  
La réglementation est respectée

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

Connaissance des Incoterms® en vigueur  
Connaissance des typologies des opérations de transport maritime  
Connaissance des typologies des opérations de transport aérien  
Connaissance de la structure des grilles tarifaires des transporteurs routiers  
Connaissance de la structure des grilles tarifaires des compagnies aériennes et maritimes  
Connaissance de la structure des grilles tarifaires des fournisseurs 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 contraintes de transport associées à la nature des marchandises spécifiques  
Connaissance des normes applicables au traitement des emballages et des supports de charge  
Connaissance de base des modes de stockage  
Connaissance des obligations en matière de sûreté, de sécurité du fret  
Connaissance des régimes douaniers de transit  
Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises  
Connaissance des principes de la déclaration de valeur

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

Identifier le délai d'acheminement

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

Identifier l'Incoterm applicable à l'opération de transport

Vérifier auprès de son agent, selon l'incoterm, les coûts des prestations réalisées à destination

Inclure, selon l'incoterm, les coûts des prestations dans le pays de destination vérifiés auprès de l'agent

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	21/42

Identifier les fournisseurs aptes à assurer la prestation demandée  
Calculer les coûts de revient à partir des grilles tarifaires des sous-traitants sélectionnés  
Calculer les prix de vente  
Formaliser la cotation dans le respect des procédures internes  
Utiliser les outils bureautiques  
Communiquer en langue anglaise en utilisant le vocabulaire spécifique au transport de marchandise

Travailler en collaboration avec les services internes et le réseau d'agents partenaires  
Communiquer avec le donneur d'ordres  
Communiquer avec les fournisseurs  
Échanger des informations, y compris en anglais (niveau B2 du CECRL)

Rendre compte à sa hiérarchie

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	22/42

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

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

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

À partir de la réception de l'ordre de transport, et de l'identification de ses principales caractéristiques, déterminer les moyens à mettre en œuvre et sélectionner les fournisseurs pour réaliser l'opération de transport par voie aérienne. A partir du plan transport et selon les contraintes administratives, documentaires, réglementaires et commerciales, déclencher les actions des fournisseurs et des agents par des consignes précises et 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 d'agents et les fournisseurs. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, des outils bureautiques courants ainsi que les logiciels spécifiques au traitement et au suivi des opérations de transport aérien. Plusieurs tâches sont effectuées de manière simultanée, des périodes d'intense activité alternent avec des périodes plus calmes. Le contexte varie selon la spécificité du service (import ou export).

#### Critères de performance

Les caractéristiques de l'opération sont identifiées de façon exhaustive  
Les moyens déterminés sont pertinents par rapport aux caractéristiques de l'opération  
La sélection des fournisseurs est adaptée à l'opération  
Les consignes, écrites ou orales, en anglais ou en français, sont précises  
Les documents de transport sont émis dans le respect de la réglementation

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

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, 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 TACT (The Air Cargo Tariff 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 techniques de taxation des documents de transport aérien (Lettre de Transport Aérien) selon les règles de l'International Federation of Freight Forwarders Associations (FIATA)  
Connaissance des typologies des opérations de transport aérien  
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 », « périssable »...  
Connaissance des normes applicables au traitement des emballages et des supports de charge des différents moyens de transport  
Connaissance du rôle des douanes et des régimes douaniers définitifs à l'import et à l'export  
Connaissance des régimes douaniers de transit et autres régimes suspensifs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	23/42

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

Connaissance des procédures électroniques de contrôle des importations et exportations

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 »

Vérifier la solvabilité du donneur d'ordres en suivant la procédure interne Déterminer le type d'envoi pour l'exportation des marchandises en groupage ou direct

Sélectionner les fournisseurs aptes à assurer la prestation annexe demandée

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

Etablir une pré-alerte pour l'agent

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

Vérifier selon l'incoterm, auprès de son agent dans le pays de destination, les conditions de réalisation et les coûts inhérents à toutes les étapes.

Renseigner le dossier d'exploitation

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

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

Suivre les instructions du crédit documentaire

Rédiger à 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

Etablir le « Pouch » ou le pli cartable

Utiliser les outils bureautiques et le progiciel

Communiquer en langue anglaise en utilisant le vocabulaire spécifique au transport de marchandises

Communiquer en langue anglaise en utilisant le vocabulaire spécifique au commerce international (niveau B2 du CECRL)

Travailler en collaboration avec les services internes

Travailler en collaboration avec le réseau d'agents partenaires

Définir les priorités et organiser son travail

Rendre compte à sa hiérarchie

Traiter simultanément plusieurs dossiers d'exploitation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	24/42



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

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

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

A partir de la réception de l'ordre de transport, et de l'identification de ses principales caractéristiques déterminer les moyens à mettre en œuvre et sélectionner les fournisseurs pour réaliser l'opération de transport par voie maritime. A partir du plan transport et selon les contraintes administratives, documentaires, réglementaires et commerciales, déclencher les actions des fournisseurs et des agents par des consignes précises, faire établir et vérifier la documentation nécessaire à l'expédition ou à la livraison maritime 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 d'agents, les fournisseurs. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, des outils bureautiques courants ainsi que les logiciels spécifiques au traitement et au suivi des opérations de transport maritime. Le contexte varie selon la spécificité du service (import ou export).

#### Critères de performance

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

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

Connaissance des Incoterms® en vigueur  
Connaissance des typologies des opérations de transport maritime  
Connaissance des différents types de contrats de transports (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 frais de manutention des lignes régulières  
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 des natures de marchandise et leurs contraintes de transport associées  
Connaissance des emballages et des supports de charge  
Connaissance des normes et directives pour la réglementation de matériaux d'emballages  
Connaissance du rôle des douanes et des régimes douaniers définitifs 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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	25/42

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 fournisseurs 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 d'exploitation  
 Identifier les documents et l'étiquetage relatifs aux matières dangereuses selon l'IMDG code (International Maritime Dangerous Goods code)  
 Etablir une pré-alerte pour l'agent à l'export  
 A 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  
 Transmettre les documents nécessaires à l'établissement des formalités douanières  
 Suivre les instructions du crédit documentaire  
 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  
 Etablir le pli-cartable  
 Utiliser les outils bureautiques et le progiciel

Communiquer en langue anglaise en utilisant le vocabulaire spécifique au transport de marchandise (niveau B2 du CECRL)

Travailler en collaboration avec les services internes  
 Travailler en collaboration avec le réseau d'agents partenaires  
 Communiquer avec les organismes officiels

Définir les priorités et organiser son travail  
 Rendre compte à sa hiérarchie  
 Traiter simultanément plusieurs dossiers d'exploitation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	26/42

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Coordonner et suivre les phases d'une opération de transit aérien ou maritime

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

A partir de la réception d'un ordre de transport et, le cas échéant, des procédures relatives aux étapes des opérations, vérifier l'exécution des consignes par les différents fournisseurs tout au long des opérations de transport. 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 la traçabilité.

En cas d'imprévu, concevoir une solution de substitution en prenant en compte les enjeux financiers et commerciaux. La soumettre à sa hiérarchie, la faire valider et la mettre en œuvre afin de satisfaire aux engagements du contrat de transport.

#### 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 d'agents, les fournisseurs. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, des outils bureautiques courants ainsi que les 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

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

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

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 régimes douaniers de transit  
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 économiques

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	27/42

Transmettre la pré-alerte à l'agent partenaire dès son émission  
Contrôler l'enchaînement chronologique des phases de l'opération globale  
Anticiper les problèmes pouvant survenir au cours de l'opération  
Proposer une solution de substitution face à un imprévu  
Vérifier la faisabilité technique de la solution de substitution  
Vérifier le coût engendré par la solution alternative  
Tenir informés les interlocuteurs concernés du suivi des opérations  
Coordonner des actions dans le cadre d'opérations triangulaires « cross trade »  
Conseiller le client  
Travailler en collaboration avec les services internes et le réseau d'agents partenaires

Communiquer avec le donneur d'ordres  
Communiquer en langue anglaise en utilisant le vocabulaire spécifique au transport de marchandise (niveau B2 du CECRL)  
Utiliser les outils bureautiques et le progiciel

Définir les priorités  
Exploiter au quotidien ses expériences afin d'anticiper au mieux les imprévus  
Rendre compte à sa hiérarchie  
Traiter simultanément plusieurs dossiers

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	28/42

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Etablir la marge commerciale et la facturation de l'opération overseas

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

Afin de préparer la clôture du dossier, lister les postes de coût de l'ensemble des prestations effectuées dans le cadre d'une opération de transport. Facturer les prestations en fonction du tarif consenti ou d'une cotation ponctuelle. Etablir la feuille de marge commerciale, et rapprocher les données de la marge fixée par la politique commerciale de l'entreprise et par les accords au sein du réseau agents ou partenaires. Clôturer le dossier.

#### 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. Elle nécessite l'utilisation des outils bureautiques courants ainsi que les logiciels spécifiques au traitement et au suivi des opérations.

#### Critères de performance

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

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

Connaissance des Incoterms® en vigueur  
Connaissance des typologies des opérations de transport overseas  
Connaissance des réglementations nationales et internationales, pour les transports terrestres, aériens et maritimes  
Connaissance des éléments constitutifs du prix de vente d'un transport multimodal  
Connaissance de la structure des grilles tarifaires des transporteurs routiers, compagnies aériennes et maritimes et des fournisseurs annexes.  
Connaissance des rapports poids/volume selon les règles spécifiques au transport de marchandises selon le mode  
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 procédures internes et des conditions applicables au sein du réseau d'agents

Calculer les débours et les coûts de revient à partir des tarifs des sous-traitants sélectionnés  
Calculer les prix de vente dans le respect des accords tarifaires  
Déterminer la marge commerciale  
Etablir une feuille ou fiche de marge  
Facturer les prestations en appliquant les règles de fiscalité en vigueur  
Identifier tout écart entre les coûts provisionnés et les coûts réels  
Alerter si besoin sa hiérarchie  
Emettre un profit sharing selon les accords négociés avec l'agent partenaire  
Vérifier la conformité du profit sharing émis par l'agent avec les accords négociés  
Contrôler la conformité des factures d'achat de prestation avec les tarifs ou les accords négociés  
Utiliser les outils bureautiques et le progiciel  
Communiquer en langue anglaise en utilisant le vocabulaire spécifique au transport de marchandise (niveau B2 du CECRL)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	29/42

Travailler en collaboration avec les services internes et le réseau d'agents  
Communiquer avec le donneur d'ordres, les fournisseurs, et les organismes officiels  
Échanger des informations, y compris en anglais

Rendre compte à sa hiérarchie

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	30/42

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

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

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

Dans le cadre des procédures internes ou d'une démarche qualité, renseigner les outils de suivi de qualité. Suivre le déroulement des opérations, identifier des dysfonctionnements récurrents et analyser leurs causes possibles. Afin d'éviter ces dysfonctionnements, d'augmenter la qualité de service et de fidéliser les clients, proposer des modifications ponctuelles ou permanentes des processus opérationnels du transport. Le cas échéant, suggérer l'amélioration des outils de suivi.

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

La compétence s'exerce au sein du service des opérations aériennes ou maritimes, en lien avec les services internes, le donneur d'ordres et les fournisseurs. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, des outils bureautiques courants et s'appuie sur les procédures internes spécifiques au suivi des opérations. L'importance et la fréquence de l'exercice de la compétence varient en fonction de la taille de l'entreprise et de son degré d'engagement dans une démarche qualité.

#### Critères de performance

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

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

Connaissance des rôles et missions des fournisseurs de transport et activités annexes  
Connaissance des procédures internes ou de la politique qualité de l'entreprise  
Connaissance conditions applicables au sein du réseau d'agents  
Connaissance des statuts d'Opérateur Économique Agréé  
Connaissance des statuts de chargeur et expéditeur connus  
Connaissance des organismes et du vocabulaire relatifs à l'assurance qualité en lien avec son champ d'activité

Appliquer les procédures internes dans le cadre de la démarche qualité  
Suivre un mode opératoire existant ou une fiche d'instructions  
Identifier les spécificités et obligation liées à la qualité dans le cadre du statut OEA  
Effectuer les actions de reporting et de suivi spécifiques demandées par le client  
Se conformer aux exigences qualité du client  
Adapter un process opérationnel existant aux particularités d'un trafic  
Analyser les conditions de réalisation d'une prestation  
Repérer des dysfonctionnements récurrents inhérents aux fournisseurs  
Repérer des dysfonctionnements récurrents en interne  
Proposer des axes d'amélioration de la qualité de la prestation  
Renseigner les données d'un tableau de bord de suivi selon les procédures internes  
Reporter toutes les non conformités dans l'outil approprié mis en place  
Utiliser les outils bureautiques à disposition

Communiquer en langue anglaise en utilisant le vocabulaire spécifique au transport de marchandise (niveau B2 du CECRL)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	31/42

Travailler en collaboration avec les services internes et le réseau d'agents partenaires  
Communiquer avec le donneur d'ordres et les fournisseurs  
Adapter sa communication à son interlocuteur  
Échanger des informations, y compris en anglais

Rendre compte à sa hiérarchie

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	32/42



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Initier le dossier-litige

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

En cas de sinistre lors d'une opération de transport aérien ou maritime, prendre les mesures nécessaires afin de couvrir les responsabilités de l'entreprise vis-à-vis de son donneur d'ordre et préserver ses intérêts commerciaux. Informer le donneur d'ordres du montant du plafond d'indemnisation. Elaborer un dossier litige complet comprenant tous les documents collectés, y compris des documents en anglais, et le transmettre selon les délais légaux et les formes d'usage aux parties concernées

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

La compétence s'exerce au sein du service des opérations aériennes ou maritimes, en lien avec les services internes, le donneur d'ordres et les fournisseurs. Le contexte de mise en œuvre varie selon le service (import ou export), la taille et la structure des entreprises. Elle nécessite l'utilisation des outils de communication à distance, des outils bureautiques courants ainsi que les logiciels spécifiques au traitement et au suivi des opérations.

L'importance et la fréquence de l'exercice de la compétence varient en fonction de la taille de l'entreprise.

#### Critères de performance

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

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

Connaissance des typologies des opérations de transport aérien et maritime

Connaissance des règles de recours et d'indemnisation en transport national et international, pour les transports terrestres, aériens et maritimes

Connaissance des procédures internes relatives aux réclamations et litiges

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

Connaissance des Incoterms® en vigueur

Connaissance des natures de marchandise et leurs contraintes de transport associées

Connaissance des emballages et des supports de charge

Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises

Connaissance des principes de la déclaration de valeur

Connaissance de la langue anglaise (niveau B2 du CECRL)

Collecter les données et les documents relatifs au sinistre

Se procurer les éventuels documents manquants

Qualifier le litige : avarie, perte ou retard

Prendre les dispositions nécessaires pour éviter l'aggravation du litige

Conserver le droit au recours contre le ou les transporteurs responsables

Prendre des réserves selon les règles, délais et usages en vigueur

Rédiger la lettre de réserves selon les procédures internes

Respecter les délais réglementaires d'envoi des documents

Conseiller le donneur d'ordres

Transmettre le dossier-litige à l'assureur ou au service interne concerné

Estimer le plafond d'indemnisation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	33/42

Consulter et rendre compte à sa hiérarchie,  
Travailler en collaboration avec les services internes et le réseau d'agents partenaires,  
Communiquer avec le donneur d'ordres et les fournisseurs,  
Prévenir les parties concernées,  
Échanger des informations au sujet d'un litige, y compris en anglais

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	34/42

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Organiser son travail et définir ses priorités au sein d'un service opérationnel aérien ou maritime**

#### **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 pour contribuer à la satisfaction client. S'adapter en cas d'aléas pour hiérarchiser les tâches afin de répondre à l'urgence d'une situation et traiter en parallèle l'activité courante. Discerner les situations dans lesquelles il est nécessaire d'alerter sa hiérarchie.

#### **Critères de performance**

L'organisation de l'activité est compatible avec le mode de fonctionnement de l'entreprise  
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

### **Intégrer l'évolution et l'importance de la réglementation dans la gestion des opérations aériennes ou maritimes**

#### **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. Etre attentif à toute diffusion d'informations relative à leur évolution. Identifier les outils liés à cet environnement réglementaire, comprendre leur fonctionnalité et leur utilité dans le traitement et le déroulement des opérations

#### **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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	35/42

## Glossaire technique

### .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

Utilisateur Intermédiaire

Indépendant B2

Seuil B1

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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	36/42

## GLOSSAIRE TECHNIQUE

### **Conventionnel**

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

### **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 utilisé 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.

### **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. La dernière réglementation, entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> Janvier 2011, s'appelle Incoterms® 2010.

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).

### **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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	37/42

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.

**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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	38/42

## Glossaire du REAC

### Activité type

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

### Activité type d'extension

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

### Compétence professionnelle

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

### Compétence transversale

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

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

### Critère de performance

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

### Emploi type

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

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

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

### Savoir

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	39/42

### **Savoir-faire organisationnel**

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

### **Savoir-faire relationnel**

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

### **Savoir-faire technique**

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

### **Titre professionnel**

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTAMM	TP-01330	REAC	01	17/04/2015	13/03/2015	40/42



**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."

