



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Gestionnaire des opérations de transport routier 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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	1/48



## 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 .....	19
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	37
Glossaire technique .....	40
Glossaire du REAC .....	45

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	3/48



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel «Technicien(ne) supérieur(e) du transport terrestre de marchandises» (Arrêté du 16 février 2015, JO du 12/03/2015) était constitué de deux activité-types.

La présente version comporte trois activités :

- L'activité « Élaborer et mettre en œuvre une offre globale de transport routier de marchandises, y compris à l'international » couvre le traitement des commandes de transport, de l'étude de leur faisabilité et de leur planification jusqu'à leur mise en œuvre et leur suivi.
- L'activité « Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance » s'ajoute aux activités de la version précédente. Elle couvre l'ensemble des opérations de transport spécifiques aux envois de faible poids et de volume, confiées à des sous-traitants réguliers.
- L'activité « Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport » est centrée sur les compétences relatives à l'analyse de la productivité et au management des conducteurs.

Pour tenir compte des usages courants dans la profession, le titre se dénomme désormais « gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises ».

### Contexte de l'examen du titre professionnel

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

L'essor fulgurant du e-commerce a mené à l'intégration de compétences spécifiques à ce type de trafic. Elles combinent des techniques organisationnelles, un cadre réglementaire et un langage professionnel propres. Elles sont regroupées dans l'activité « Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance ». Les compétences « Élaborer et mettre en œuvre une offre globale de transport routier de marchandises, y compris à l'international » et « Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport » sont actualisées.

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises organise des prestations de transport de marchandises. Il coordonne l'action des différents intervenants internes et externes. Les savoir-faire et la technicité liés à la circulation des marchandises et à l'organisation du transport en mode routier, ferroviaire ou fluvial, dans le respect des réglementations, sont fondamentaux et ont été maintenus.

Dans un contexte hautement concurrentiel, le pilotage des indicateurs économiques est primordial. L'activité concernant l'optimisation de l'ensemble des moyens a donc été renforcée en connaissances et savoir-faire. Elle s'intitule « Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport » afin de signaler l'importance de la contribution du gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises au suivi des marges d'exploitation et des seuils de rentabilité.

Dans les résultats des enquêtes apparaît également l'importance élevée accordée par les entreprises au management de proximité du personnel roulant. Cette évolution exige la connaissance de la réglementation sociale, la capacité à gérer les temps de travail et à animer une équipe de conducteurs. L'ensemble de ces connaissances et savoir-faire trouve son expression dans la compétence « Animer et contrôler l'activité du personnel de conduite ».

Afin de se consacrer pleinement à ses tâches, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises utilise avec aisance les outils numériques dédiés au transport et combine de nombreux paramètres chiffrés dans un contexte de multiplicité des tâches.

L'utilisation courante d'une langue étrangère dépend de la situation géographique ou de l'activité des entreprises. Dans la mesure où l'utilisation de l'anglais au quotidien ne concerne que des activités ciblées, l'anglais est intégré dans l'activité « Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance », pour répondre aux demandes de prestations combinant plusieurs modes de transport à l'international, ainsi que des besoins en sous-traitance régulière avec des transporteurs étrangers.

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises joue un rôle crucial dans la fidélisation du client. Il évalue en temps réel les enjeux liés à la satisfaction client. Il lui revient de communiquer les solutions adéquates aux interlocuteurs internes et externes.

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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	5/48

## Liste des activités

**Ancien TP** : Technicien supérieur du transport terrestre de marchandises

Activités :

- Concevoir et mettre en œuvre une prestation de transport terrestre national ou international
- Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité d'exploitation de transport terrestre

**Nouveau TP** : Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises

Activités :

- Élaborer et mettre en œuvre une offre globale de transport routier de marchandises, y compris à l'international
- Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance
- Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	6/48



## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Élaborer et mettre en œuvre une offre globale de transport routier de marchandises, y compris à l'international	1	Étudier et tarifier des solutions de transport de marchandises pour les proposer au donneur d'ordres
		2	Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport de marchandises
		3	Assurer l'encadrement opérationnel d'une équipe de conducteurs dans le respect de toute réglementation en vigueur
		4	Coordonner et contrôler l'exécution de chaque opération de transport jusqu'à la clôture du dossier
2	Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance	5	Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées
		6	Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage
		7	Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises
3	Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport	8	Animer et contrôler l'activité du personnel de conduite
		9	Piloter et analyser les indicateurs de rentabilité et de qualité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	8/48



## FICHE EMPLOI TYPE

### Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises

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

En fonction des spécificités de la demande, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises étudie la faisabilité des transports en tenant compte des objectifs fixés par l'entreprise et du volume d'activité en cours. Il identifie les moyens à sa disposition, recourt à la sous-traitance occasionnelle si nécessaire, et propose des solutions techniques. Il tient compte des objectifs en matière de rentabilité, de satisfaction client et de développement durable.

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises propose par écrit au client une solution chiffrée établie à l'aide de références tarifaires internes. Il planifie et coordonne la mise en œuvre des transports par des instructions précises à l'ensemble des intervenants. Il établit ou contrôle les documents nécessaires. Il anticipe au mieux les dysfonctionnements et assure l'appui aux conducteurs tout au long de l'opération.

Dans le cadre d'opérations de transport spécifiques aux envois de faible poids et volume, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises conçoit les tournées régulières de livraisons et de ramasses liées aux opérations de groupage et de dégroupage. Lorsque ces opérations induisent des besoins en sous-traitance régulière et systématique, il négocie et contractualise les prestations dans le respect du code des transports et notamment du contrat type sous-traitance. Il peut également être amené à contractualiser de façon régulière avec des opérateurs de transport ferroviaire ou fluvial.

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises supervise toutes les opérations liées à ces services organisés, depuis les arrivages de marchandises à mettre en livraison jusqu'au départ des envois collectés lors des enlèvements. Il contribue au service après-vente en cas de réclamation ou de requête. Il contrôle les stocks des supports de charges consignés ou loués.

Interface entre la direction et le personnel roulant, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises encadre l'activité des conducteurs dans le respect des réglementations sociales et des règles de sécurité. Il peut également être amené à traiter les données relatives à la préparation de la paie. Dans le cadre du pilotage du budget, il reconstitue les coûts d'exploitation, calcule et analyse les indicateurs, les ratios et seuils de rentabilité et identifie les écarts éventuels.

L'emploi est sédentaire et s'exerce au sein des services exploitation, camionnage, SAV ou affrètement, seul ou en équipe, éventuellement sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Les conditions d'exercice, le périmètre des activités et le degré de délégation varient en fonction de la taille et de l'organisation 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.

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises utilise les outils numériques dédiés au transport et combine de nombreux paramètres chiffrés durant son activité. Il communique oralement et par écrit avec les clients, les fournisseurs, les sous-traitants et avec un grand nombre d'interlocuteurs internes et externes. Certaines des opérations peuvent être traitées dans un contexte international et nécessiter l'utilisation de l'anglais au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour l'apprentissage, l'enseignement et l'évaluation des langues (CECRL).

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises travaille dans des entreprises du transport, transporteurs ou commissionnaires, dans des organisations diverses telles que messagerie, affrètement, lot-demi lot, dans un contexte régional, national ou international. Il peut être affecté à des trafics spécifiques aux types de marchandises soumis à réglementation spécifique ou à des types de véhicules particuliers.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	9/48

## 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
- Les entreprises industrielles et commerciales comportant des activités de transport de marchandises

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Exploitant transport
- Technicien d'exploitation
- Agent d'exploitation transport
- Employé du Service Après-Vente (SAV) du transport routier de marchandises
- Responsable du Service Après-Vente (SAV) du transport routier de marchandises
- Affréteur
- Dispatcheur
- Responsable camionnage
- Chef de service camionnage
- Superviseur camionnage
- Chef de trafic
- Responsable opérationnel transport
- Responsable d'exploitation transport
- Gestionnaire de transport

## 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. Élaborer et mettre en œuvre une offre globale de transport routier de marchandises, y compris à l'international  
Étudier et tarifier des solutions de transport de marchandises pour les proposer au donneur d'ordres  
Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport de marchandises  
Assurer l'encadrement opérationnel d'une équipe de conducteurs dans le respect de toute réglementation en vigueur  
Coordonner et contrôler l'exécution de chaque opération de transport jusqu'à la clôture du dossier
2. Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance  
Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées  
Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage  
Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises
3. Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport  
Animer et contrôler l'activité du personnel de conduite  
Piloter et analyser les indicateurs de rentabilité et de qualité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	10/48

## Compétences transversales de l'emploi

Communiquer par écrit et oralement avec l'ensemble des interlocuteurs internes ou externes en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport de marchandises  
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 transport dans le respect des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information)  
Assurer une veille réglementaire professionnelle

## Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Conventions collectives et accords de branche selon l'activité économique de l'entreprise  
ou Convention Collective Nationale des transports routiers et activités auxiliaires

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

N4201 Direction d'exploitation des transports routiers de marchandises

N4203 Intervention technique d'exploitation des transports routiers de marchandises

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	11/48



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

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

À partir d'une demande de transport d'un client, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises conçoit une ou plusieurs solutions adaptées. Il met en œuvre la prestation dans le respect des réglementations, des procédures internes de l'entreprise, des objectifs de rentabilité et de satisfaction client.

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

À partir de la solution retenue et validée par le client, il planifie les étapes de l'opération de transport et coordonne sa mise en œuvre par des instructions précises à l'ensemble des intervenants. À l'aide de logiciels spécialisés, il affecte au transport les moyens humains et matériels internes et externes de façon optimisée, et contrôle en temps réel le déroulement de l'opération. Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises assure l'appui aux conducteurs. Afin d'éviter des dysfonctionnements, il anticipe les situations potentiellement difficiles telles que, par exemple, un retard de chargement ou de déchargement, ou des documents réglementaires non conformes.

En cas d'aléa, il conçoit des solutions de substitution, étudie leurs enjeux techniques, financiers et commerciaux et met en place la solution la plus pertinente. Dans un souci d'optimisation, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises s'assure de la rentabilité et du respect de la législation sociale lors des rechargements des véhicules. Il peut être amené à vérifier la conformité réglementaire des réserves sur les documents de transport en cas de litige pour transmettre les éléments aux services concernés.

Dans l'exercice de cette activité, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises dispose des procédures de l'entreprise et des textes réglementaires. Il s'appuie également sur les règles de sûreté et de sécurité en vigueur, ainsi que sur les normes environnementales. Il dispose des informations sur les caractéristiques techniques des véhicules et sur les habilitations des conducteurs. Il se sert fréquemment de systèmes d'information dédiés au transport.

L'activité s'exerce de façon sédentaire au sein des services exploitation ou affrètement, seul ou en équipe, éventuellement sous la responsabilité d'un directeur d'exploitation, d'un responsable d'exploitation ou d'un directeur d'agence. Il est souvent sollicité par plusieurs personnes de façon simultanée, traite un nombre important d'informations et réévalue les priorités en fonction des enjeux.

Le degré d'autonomie, de délégation du gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises et le périmètre de cette activité varient en fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, notamment lors des négociations des prix de transport avec les clients.

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises est en contact permanent avec des interlocuteurs internes et externes, tels que son hiérarchique, le personnel roulant, le service commercial, les clients, les sous-traitants, les affrétés occasionnels. Il peut être en contact avec des interlocuteurs étrangers.

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

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	13/48

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Étudier et tarifier des solutions de transport de marchandises pour les proposer au donneur d'ordres  
Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport de marchandises  
Assurer l'encadrement opérationnel d'une équipe de conducteurs dans le respect de toute réglementation en vigueur  
Coordonner et contrôler l'exécution de chaque opération de transport jusqu'à la clôture du dossier

## Compétences transversales de l'activité type

Communiquer par écrit et oralement avec l'ensemble des interlocuteurs internes ou externes en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport de marchandises  
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 transport 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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	14/48

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance

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

Dans le cadre de la mise en œuvre de trafics réguliers et contractualisés sur une période à minima annuelle, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises pilote les opérations jusqu'au retour des véhicules et, le cas échéant, s'assure de la conformité réglementaire des contrats passés avec la sous-traitance régulière.

Sur la base des caractéristiques des prestations de transports réguliers et significatifs nécessitant le recours à des opérateurs de transport externes à l'entreprise, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises négocie les tarifs avec les sous-traitants dans le respect des objectifs de rentabilité de l'entreprise. Il peut rédiger le cahier des charges en incluant toutes les informations réglementaires et élaborer ou vérifier le contrat commercial dans le respect du contrat-type sous-traitance prévu par le code des transports.

Dans le cadre d'une organisation de type plateforme dédiée aux envois de faible poids ou volume, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises supervise l'exécution du dégroupage à quai et l'affectation des marchandises aux véhicules de livraison. Il optimise les tournées de distribution et de ramasse dans le respect des réglementations et des objectifs de rentabilité. Il pilote les opérations jusqu'au retour des véhicules et le départ des tractionnaires.

Lors de requêtes ou de réclamations, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises en vérifie la pertinence, y apporte une solution immédiate ou la transmet aux services compétents. En cas de demande de retour de marchandises, il planifie les opérations, transmet les instructions aux conducteurs et édite les documents de transport associés. Il contrôle les stocks des supports de charge consignés ou loués.

Dans l'exercice de cette activité, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises dispose des procédures de l'entreprise et des textes réglementaires. Il s'appuie également sur les règles de sûreté et de sécurité en vigueur, ainsi que sur les normes environnementales. Il dispose des informations sur les caractéristiques techniques des véhicules et sur les habilitations des conducteurs. Il dispose d'éléments d'information issus du plan de transport de l'entreprise ou d'une liste de sous-traitants référencés. Il se sert quotidiennement des systèmes d'information dédiés au transport.

L'activité s'exerce de façon sédentaire au sein des services exploitation, camionnage, SAV ou affrètement, principalement de type messagerie ou groupage, seul ou en équipe, éventuellement sous la responsabilité d'un directeur d'exploitation, d'un responsable d'exploitation ou d'un directeur d'agence. Il est souvent sollicité par plusieurs personnes de façon simultanée, traite un nombre important d'informations et réévalue les priorités en fonction des enjeux.

Le degré d'autonomie, de délégation du gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises et le périmètre de cette activité varient en fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, notamment concernant la marge de manœuvre lors des négociations avec les sous-traitants réguliers.

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises est en contact permanent avec des interlocuteurs internes et externes, tels que son hiérarchique, le personnel roulant, le service commercial, les clients, les sous-traitants, et les confrères. Dans le cadre de cette activité type, il peut être en contact avec des interlocuteurs étrangers et peut être amené à communiquer en anglais au niveau B1 du CECRL.

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

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	15/48

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées  
Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage  
Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises

## Compétences transversales de l'activité type

Communiquer par écrit et oralement avec l'ensemble des interlocuteurs internes ou externes en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport de marchandises  
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 transport 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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	16/48



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

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

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

Dans le cadre de sa délégation, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises optimise la rentabilité et la performance de l'activité par l'encadrement de proximité du personnel roulant, par la reconstitution et le suivi des coûts de revient et du budget d'exploitation et par l'amélioration de la qualité globale du service.

Dans le respect des réglementations sociales en vigueur, des situations individuelles et des aléas du service, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises favorise la cohésion et la motivation de l'équipe de conducteurs afin de faciliter le déroulement des opérations.

Premier interlocuteur des conducteurs, il relève les temps de service et de travail à des intervalles réguliers afin de ne pas dépasser la base horaire mensuelle définie par la réglementation ou par un accord d'entreprise. En accord avec sa hiérarchie, il peut être amené à rappeler aux conducteurs les règles en vigueur.

Dans le cadre du plan de développement des compétences et des obligations de formations réglementaires, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises planifie les actions de formation adéquates. Sur la base des relevés de temps de service et de suivi d'activités, il peut être amené à calculer tous les éléments nécessaires à l'établissement de l'annexe au bulletin de salaire.

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

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises suit régulièrement les performances en matière de qualité de service des conducteurs et des sous-traitants et identifie les causes de non-qualité.

Dans l'exercice de cette activité, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises dispose des procédures de l'entreprise et des textes réglementaires. Il utilise des logiciels d'exploitation dédiés au transport, des tableaux de bord et des outils bureautiques courants. Il s'appuie sur les données communiquées par les services comptables, administratifs ou des ressources humaines.

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises exerce cette activité au sein du service exploitation, seul ou en équipe, éventuellement sous la responsabilité d'un directeur d'exploitation, d'un responsable d'exploitation ou d'un directeur d'agence.

Le degré d'autonomie et de délégation du gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises et le périmètre de cette activité varient en fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, notamment concernant l'encadrement des conducteurs, l'analyse des coûts d'exploitation, le suivi du budget ou la prise de décision quand il s'agit de mettre en œuvre des mesures correctives.

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises est en contact permanent avec des interlocuteurs internes et externes, tels que son responsable hiérarchique, le personnel roulant, les autres services internes tels que les services de comptabilité, de litiges et, le cas échéant, des ressources humaines.

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

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	17/48

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

## Compétences transversales de l'activité type

Communiquer par écrit et oralement avec l'ensemble des interlocuteurs internes ou externes en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport de marchandises  
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 transport 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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	18/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

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

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

Étudier et vérifier la faisabilité des demandes de transport, en fonction de la nature des marchandises, du délai, des quantités de fret et de la destination. À partir des références tarifaires internes ou des critères de rentabilité, établir les prix de transport, rédiger une proposition technique et tarifaire dans le respect des dispositions du code des transports et la proposer par écrit au client.

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

La compétence s'exerce au sein du service exploitation. En fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, le niveau de responsabilité en matière de négociation des prix de transport peut être différent. L'échange avec le client peut se faire par écrit ou oralement par téléphone, mais l'offre est toujours formalisée par écrit.

#### Critères de performance

La faisabilité de la commande est vérifiée en fonction des contraintes et des impératifs  
Les méthodes de calcul de prix sont appliquées et en cohérence avec les références tarifaires ou les exigences de rentabilité  
L'offre est formalisée de manière claire sur un support écrit dans le respect des dispositions du code des transports

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

Identifier les informations nécessaires de la commande  
Identifier les différents types de marchandises, leur poids et leur encombrement  
Identifier la nature des supports de charge et l'utilisation qui en est faite (échange, consignation, location)  
Évaluer les besoins en heures de temps de service  
Calculer les besoins en personnel de conduite (ETP : équivalent temps plein)  
Estimer et calculer des distances et des temps de parcours  
Évaluer le besoin ou la pertinence de recourir à la sous-traitance ponctuelle (de type SPOT)  
Comprendre les éléments clefs de la commande  
Localiser un département, une région, un pays de l'UE  
Identifier les réglementations spécifiques aux pays traversés  
Traduire les dimensions des véhicules en volume, en nombre de palettes, colis ou conteneurs  
Calculer la charge utile d'un véhicule  
Optimiser un plan de chargement  
Rédiger un devis dans le respect du code des transports  
Prendre en compte la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et les réglementations liées aux transports de marchandises  
Prendre en compte les règles et interdictions de circulation, les taxes liées au transport routier  
Établir si besoin les comparatifs avec des solutions en transport combiné : ferroviaire ou fluvial  
Lister et prendre en compte les prestations annexes  
Déterminer rapidement le type de tarification compte tenu de la nature de la demande  
Calculer les marges, les prix de vente  
Utiliser une grille tarifaire  
Utiliser les ratios des unités de chargement, tels que poids/volume et mètre linéaire  
Utiliser les méthodes de calcul binôme et trinôme  
Utiliser les techniques de tarification telles que tonne/km, volume/km ...  
Intégrer tous les postes de coûts de la prestation dans la proposition faite au client

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	19/48

Inclure la sous-traitance ponctuelle dans les postes de coûts

Organiser et classer son dossier administratif pour en assurer la traçabilité

Classer son offre tarifaire de façon à en assurer la traçabilité

Intégrer la dimension environnementale dans la réponse apportée au client

Rédiger l'offre selon les normes professionnelles en vigueur en utilisant un vocabulaire commercialement adapté

Connaissance des normes techniques des véhicules de transport et des normes liées à l'environnement  
Connaissance des différents types de marchandises, de leur spécificité en matière d'arrimage et de leurs contraintes réglementaires.

Connaissance des grands axes routiers, des itinéraires et des contraintes de circulation des différents modes de transport

Connaissance des différents types de supports de charge, de leur utilisation et de leur moyen de gestion

Connaissance des différentes organisations et modes de transport en national et international

Connaissance des réglementations liées aux transports de marchandises

Connaissance de base des Incoterms® en vigueur

Connaissance des droits et obligations des contrats types en transport routier de marchandises

Connaissance des différents systèmes de bourse de fret

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise...)

Connaissance des contraintes de circulation en Europe

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

Connaissance des techniques de tarification lots et messagerie

Connaissance de base des structures tarifaires des transports routiers, tels que tarification «tonne/km », « volume/km », « mètres linéaires/km », « formule binôme », « formule trinôme »

Connaissance des indices de référence type Comité national routier (CNR)

Connaissance de base des taxes liées à l'utilisation des infrastructures routières

Connaissance de base des formalités douanières et du transit douanier

Connaissance de base des principes d'application de la TVA Intracommunautaire

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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	20/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport de marchandises

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

En fonction des commandes validées, affecter les moyens humains et matériels adaptés à la prestation, y compris les sous-traitants ponctuels, dans le respect des réglementations des transports. Reporter les informations sur un planning.

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

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

#### Critères de performance

Le choix des moyens humains et matériels est cohérent par rapport aux contraintes des commandes  
Le choix des sous-traitants ponctuels est cohérent par rapport aux contraintes des commandes  
Les opérations sont reportées sur le planning conformément aux procédures et aux affectations  
Les affectations respectent les réglementations des transports

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

Repérer les contraintes spécifiques aux différents contrats de transport  
Appliquer et faire appliquer la réglementation sociale européenne sur les temps de conduite et de repos et toute réglementation sociale en vigueur (code des transports, code du travail, convention collective, accords d'entreprise ...)  
Vérifier la disponibilité des véhicules et des conducteurs  
Intégrer au planning les indisponibilités des conducteurs et des matériels (repos compensateur, formation, entretien véhicules, visites techniques...)  
Contrôler les documents obligatoires relatifs au véhicule, aux marchandises, au conducteur et aux habilitations administratives  
Utiliser une bourse de fret  
Répartir équitablement le travail entre les conducteurs  
Organiser les rotations dans un souci d'optimisation  
Sélectionner les conducteurs disponibles et qualifiés pour assurer les prestations  
Sélectionner les véhicules adaptés et disponibles  
Tenir le planning journalier ou hebdomadaire d'exploitation utilisable par différentes personnes  
Évaluer le volume d'activité éventuellement à affréter  
Tenir le planning combinant les opérations effectuées par le parc propre et celles effectuées par la sous-traitance ponctuelle  
Optimiser les chargements et les rechargements des véhicules  
Prendre en compte le taux des kilomètres à vide

Assurer la traçabilité des différentes étapes de l'opération de transport  
Anticiper et repérer les dysfonctionnements dans la réalisation des opérations

Échanger avec d'autres exploitants du service exploitation et des sous-traitants occasionnels  
Travailler en équipe  
Être à l'écoute des conducteurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	21/48

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise...)

Connaissance des normes techniques et environnementales des véhicules de transport

Connaissance du type et de la capacité des véhicules

Connaissance des règles, des interdictions et des restrictions en matière de circulation routière

Connaissance des normes environnementales européennes appliquées aux véhicules

Connaissance des qualifications des conducteurs

Connaissance des documents de transport liés au véhicule, aux marchandises, au conducteur et aux habilitations administratives

Connaissance de base des formalités douanières et du transit douanier

Connaissance de base des Incoterms® en vigueur

Connaissance des différentes techniques de planification

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

Connaissance des règles de calcul des temps de service maximum par catégorie de conducteurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	22/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### **Assurer l'encadrement opérationnel d'une équipe de conducteurs dans le respect de toute réglementation en vigueur**

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

Transmettre des instructions précises aux conducteurs ou aux sous-traitants occasionnels afin d'engager la mise en œuvre des opérations de transport planifiées, dans le respect des réglementations sociales des transports et des règles de sécurité et de sûreté. Vérifier la conformité des documents de bord. Dans le respect des réglementations et des procédures internes, élaborer les plans de marche des conducteurs.

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

La compétence s'exerce au poste de travail, au sein du service exploitation et nécessite l'utilisation des textes réglementaires, des systèmes d'information dédiés au transport, des outils bureautiques ou de communication à distance courants. L'échange avec les conducteurs et les sous-traitants ponctuels est permanent.

#### **Critères de performance**

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

Les plans de marche des conducteurs sont réalisables

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

Les documents de bord sont vérifiés et conformes

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

Appliquer et faire appliquer la réglementation sociale européenne sur les temps de conduite et de repos et toute réglementation sociale en vigueur (code des transports, code du travail, convention collective, accords d'entreprise ...)

Faire appliquer les règles de base de la vérification de l'emballage et de l'état apparent

Faire appliquer les procédures de prise de réserves sur l'état de la marchandise

Faire appliquer les consignes et procédures internes

Rédiger un message de façon précise,

Rédiger un ordre de mission, un document de suivi ou une lettre de voiture selon les dispositions prévues par le code des transports

Rédiger une confirmation d'affrètement dans le respect des dispositions prévues par le code des transports

Transmettre les documents réglementaires et obligatoires à bord du véhicule au personnel de conduite

Transmettre des instructions aux conducteurs ou aux sous-traitants occasionnels

Transmettre aux conducteurs ou aux sous-traitants occasionnels les informations relatives à la sécurité du conducteur, du véhicule et du fret

Transmettre aux conducteurs ou aux sous-traitants occasionnels les contraintes spécifiques aux opérations (impératif, itinéraires obligatoires, EPI, habilitations...)

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

Organiser et classer ses documents pour en assurer la traçabilité

Être à l'écoute des demandes et observations des conducteurs et remonter les informations à sa hiérarchie

Référer à sa hiérarchie lors d'incidents ou de conflits dépassant le cadre de sa délégation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	23/48

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise...)

Connaissance des différentes catégories de conducteurs

Connaissance des obligations en matière de rédaction d'ordre de mission, de document de suivi et de lettre de voiture

Connaissance des obligations en matière d'informations à transmettre aux sous-traitants ponctuels

Connaissance des règles et protocoles de sécurité liés au transport

Connaissance des règles et protocoles de sécurité liés à la manutention et à l'arrimage

Connaissance des contrats types en vigueur dans les transports

Connaissance des documents de transport obligatoires à bord du véhicule

Connaissance des grands axes routiers, des itinéraires et des contraintes de circulation des différents modes de transport

Connaissance des différents types de supports de charge, de leur utilisation et de leur moyen de gestion

Connaissance des contraintes de circulation en Europe

Connaissance de base des formalités douanières et du transit douanier

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

Connaissance des procédures internes de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	24/48



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

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

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

À partir de l'ensemble des informations, à l'aide des systèmes d'information dédiés au transport et dans le respect des procédures de l'entreprise, reporter sur un tableau de suivi les étapes de l'opération de transport, de l'enlèvement jusqu'à la livraison. En collaboration avec les conducteurs, engager des mesures correctives en cas d'aléas et informer les interlocuteurs concernés. S'assurer du rechargement économiquement pertinent des véhicules. Vérifier la conformité réglementaire des réserves sur les documents de transport en cas de litige et transmettre les éléments aux services concernés.

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

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

#### Critères de performance

Le tableau de suivi des opérations est renseigné et conforme aux procédures de l'entreprise  
La solution de substitution en cas d'aléas ou d'imprévus est pertinente  
Les interlocuteurs concernés sont identifiés et informés  
Le choix du rechargement est économiquement pertinent  
Les réserves sur les documents de transport sont correctement identifiées et les documents transmis aux services concernés

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

Vérifier la disponibilité des moyens matériels et humains  
Appliquer et faire appliquer la réglementation sociale européenne sur les temps de conduite et de repos et toute réglementation sociale en vigueur (code des transports, code du travail, convention collective, accords d'entreprise ...)  
Collecter tous les documents relatifs à une opération de transport  
Estimer les délais de réalisation d'une solution de substitution  
Calculer le coût supplémentaire généré par la solution de substitution  
Utiliser les bourses de fret  
Rédiger un message de façon précise  
Suivre en temps réel le volume horaire du personnel de conduite  
Transmettre des instructions à un conducteur  
Optimiser le fret de retour  
Réajuster les plannings du personnel de conduite en fonction des aléas  
Préserver les intérêts du donneur d'ordre ou du destinataire en temps réel lors d'un aléa  
Renseigner et actualiser les tableaux de bords de suivi d'activité  
Faire appliquer les procédures de prise de réserves sur l'état et la quantité des marchandises  
Qualifier un litige (avarie, retard, emballage insuffisant...)  
Vérifier la conformité réglementaire des réserves apposées sur les documents de transport

Appliquer les procédures de l'entreprise  
Combiner ses activités en priorisant les tâches selon leur degré d'urgence  
Assurer la traçabilité des différentes étapes de l'opération de transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	25/48

Assurer l'appui aux conducteurs

Informers les différents interlocuteurs concernés par l'opération de transport en cas d'aléa

Proposer et argumenter la solution de substitution au donneur d'ordres

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise...)

Connaissance des indices de référence type Comité national routier (CNR)

Connaissance de base des taxes liées à l'utilisation des infrastructures routières

Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises

Connaissance de base des régimes de transit douanier

Connaissance de base des Incoterms® en vigueur

Connaissance des documents de transport et de l'importance des informations contenues

Connaissance des principaux services et emplois d'une entreprise de transport

Connaissance des principales causes de réclamation ou litiges en transport de marchandises

Connaissance des principaux acteurs de l'activité transport

Connaissance des différents systèmes de bourse de fret

Connaissance des différentes organisations et modes de transport en national et international

Connaissance des mesures à prendre pour la sécurité du conducteur, du véhicule et du fret

Connaissance des droits et obligations des contrats types en transport de marchandises

Connaissance de base du droit commercial lié au contrat de transport

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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	26/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées

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

Sur la base des caractéristiques de prestations de transport régulières et significatives, négocier les tarifs avec les sous-traitants. Dans un contexte éventuellement international, prendre en compte les éléments rédigés en anglais ainsi que les objectifs de rentabilité de l'entreprise. Rédiger le cahier des charges en incluant toutes les informations réglementaires et notamment celles relatives aux règles de sécurité et de sûreté, aux contraintes environnementales et aux obligations sociales. Rédiger le contrat commercial dans le respect du contrat-type sous-traitance.

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

La compétence s'exerce au sein du service exploitation ou affrètement dans des entreprises de taille différente, principalement de messagerie ou de groupage, en collaboration avec d'autres services internes, le réseau d'agents partenaires et les sous-traitants. Elle nécessite l'utilisation des outils numériques et systèmes d'information dédiés au transport. Le contexte varie selon le mode de transport et la spécificité du service (messagerie, affrètement, commission, ...).

#### Critères de performance

Le tarif négocié avec la sous-traitance satisfait aux objectifs de rentabilité de l'entreprise  
Les éléments rédigés en anglais sont pris en compte  
Le cahier des charges est établi en tenant compte des besoins de l'activité et inclut toutes les informations réglementaires  
La formalisation du contrat commercial respecte les dispositions du contrat type sous-traitance

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

Identifier les lieux de mise à disposition et de destination des opérations de transport sous-traitées  
Identifier les délais d'acheminement  
Identifier les caractéristiques spécifiques des marchandises, telles que « dangereux » ou « périssable »  
Identifier la nature des marchandises et les volumes d'activité prévisionnels  
Identifier les prestations annexes nécessaires  
Identifier les moyens matériels à mettre en œuvre  
Déterminer les modes de transport adaptés à la prestation : routier, combiné ferroviaire, combiné fluvial  
Identifier les opérateurs aptes à assurer la prestation demandée  
Vérifier la situation administrative du sous-traitant  
Rédiger le cahier des charges en incluant toutes les informations nécessaires au déroulement des opérations de transport  
Déterminer les prix à partir des grilles tarifaires des sous-traitants sélectionnés  
Négocier les prix en conformité avec les objectifs de rentabilité et la politique commerciale de l'entreprise  
Respecter les réglementations en vigueur (code des transports : contrat commercial de sous-traitance de transport routier de marchandises)  
Inclure dans le cahier des charges les informations relatives au respect des règles de sécurité et de sûreté  
Inclure dans le cahier des charges les informations relatives aux contraintes environnementales  
Inclure dans le cahier des charges les consignes relatives au respect des obligations sociales (code des transports)  
Rédiger le contrat commercial de sous-traitance dans le respect des réglementations en vigueur (contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises exécutés par des sous-traitants)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	27/48

Appliquer les procédures de l'entreprise

Négocier oralement et par écrit avec les sous-traitants

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise...)

Connaissance des indices de référence type Comité national routier (CNR)

Connaissance du contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises exécutés par des sous-traitants

Connaissance des informations obligatoires à mentionner dans un contrat commercial de sous-traitance de transport routier de marchandises

Connaissance des droits et obligations des contrats types en transport national et international de marchandises

Connaissance du marché spécifique à l'activité multimodale

Connaissance des différentes catégories d'auxiliaires de transport

Connaissance de base des régimes de transit douanier

Connaissance de base des Incoterms® en vigueur

Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises

Connaissance des organisations et des différents modes du transport (messagerie, groupage, lots, conteneur, express, ferroviaire, fluvial, combiné, aérien, maritime ...)

Connaissance des natures de marchandises et de leurs contraintes de transport associées (dangereux, périssables, ...)

Connaissance des normes techniques et environnementales des véhicules de transport

Connaissance des différents types de supports de charge, de leur utilisation et de leur moyen de gestion

Connaissance des ratios des unités de chargement par mode de transport (poids/volume, mètre linéaire, kg...)

Connaissance des unités de chargement par mode de transport (UTI, Igloo, palettes, conteneur...)

Connaissance des techniques de tarification par mode de transport (lots, messagerie, IATA, FIATA...)

Connaissance du droit commercial lié au contrat de transport

Connaissance de base des techniques de négociation commerciale

Connaissance des documents de transport et de l'importance des informations contenues

Connaissance des règles, des interdictions et des restrictions en matière de circulation routière

Connaissance des outils de suivi et de localisation des marchandises

Connaissance des contraintes de circulation en milieu urbain

Connaissance des principales techniques de gestion des tournées

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

Connaissance du vocabulaire anglais technique spécifique au transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	28/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage

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

À partir des positions en arrivage transmises par l'agence ou la plateforme de départ, contrôler l'exécution du dégroupage à quai (flux physiques et flux d'informations) et l'affectation des marchandises aux véhicules de distribution. Optimiser et suivre les tournées de livraisons et de ramasses dans le respect des réglementations et des objectifs de rentabilité. Piloter les opérations de groupage des positions en départ en supervisant l'allotissement des envois et la conformité des bordereaux de groupage destinés aux tractionnaires effectuant les tractions.

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

La compétence s'exerce au poste de travail, au sein des services exploitation, affrètement ou camionnage, principalement de type messagerie ou de groupage. Elle nécessite l'utilisation des outils numériques et systèmes d'information dédiés au transport et plus particulièrement dédiés à la messagerie ou au groupage, du téléphone, du courriel et de la télécopie. Elle est mise en œuvre dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations.

#### Critères de performance

Les positions en arrivage sont affectées aux véhicules de distribution correspondants  
Les tournées régulières de livraison et de ramasse sont optimisées  
Les tournées respectent la réglementation des transports  
Les envois sont affectés aux tractions correspondantes  
Les bordereaux de groupage sont complets et conformes aux envois en départ

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

Utiliser la documentation afférente aux opérations de transport et de transit des marchandises  
Vérifier la présence des documents règlementaires liés à la marchandise  
Optimiser le chargement des véhicules  
Prendre en compte le coefficient de remplissage des véhicules  
Prendre en compte le taux des kilomètres à vide  
Assurer la traçabilité en interne et en externe des différentes étapes de l'opération de transport  
Émettre les rapports d'arrivage  
Vérifier les restants à quai  
Vérifier la conformité des feuilles de tournées avec les récépissés  
Contrôler la présence effective et la ponctualité des sous-traitants réguliers  
Identifier les solutions possibles en cas d'absence d'un sous-traitant régulier  
Contrôler l'allotissement effectif des envois  
Vérifier la conformité du bordereau de groupage remis au tractionnaire  
Identifier les facteurs de risques liés aux ruptures de charge  
Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité du personnel de quai  
Appliquer et faire appliquer les règles de sûreté du fret  
Réguler les mouvements de marchandises sur le quai  
Comprendre un plan de transport et les techniques de rupture de charge  
Appliquer et faire appliquer les règles de protection des données numériques et des systèmes d'information  
Construire une tournée de distribution (livraison, ramasse) optimisée en fonction des contraintes et des impératifs des clients

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	29/48

Vérifier l'accomplissement des missions dans le respect de la réglementation et des procédures  
Équilibrer les activités des conducteurs  
Appliquer les procédures de l'entreprise

Échanger en permanence des informations avec les donneurs d'ordres, les correspondants et les clients  
Travailler en équipe

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise...)  
Connaissance des règles de circulation et des taxes liées au transport  
Connaissance des droits et obligations des contrats types de marchandises  
Connaissance des organisations du transport routier avec rupture de charge (tels que : messagerie, groupage, lots, conteneur, express, ...)  
Connaissance des techniques de mise en place de tournées en messagerie  
Connaissance des techniques de planification de tournées propres au secteur messagerie  
Connaissance des outils de suivi et de localisation des marchandises  
Connaissance des différents types d'emballages et de supports de charge  
Connaissance des différents types de marchandises et de leurs spécificités en matière d'arrimage et de contraintes réglementaires  
Connaissance des normes de poids et de gabarit des véhicules  
Connaissance des interdictions et des restrictions en matière de circulation routière  
Connaissance des outils de recherche d'itinéraires  
Connaissance des mesures à prendre pour la sûreté du véhicule et du fret  
Connaissance des normes de sécurité concernant les personnels de quai et roulant (EPI, CACES®, ADR ...)  
Connaissance du secteur géographique local  
Connaissance des acteurs de transport locaux  
Connaissance des différents types de supports de charge, de leur utilisation et de leur moyen de gestion  
Connaissance de l'organisation, des règles de sécurité et de sûreté ainsi que des équipements d'un quai de transport  
Connaissance des contraintes de circulation en milieu urbain  
Connaissance des enjeux et des obligations réglementaires en matière de développement durable  
Connaissance des plans de transport et des organisations de type « étoile »

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	30/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises

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

Lors d'une demande d'un client, vérifier la pertinence de la requête ou de la réclamation. En fonction de la nature de la demande, y apporter une solution immédiate ou la transmettre aux services compétents. Planifier les opérations de retour de marchandises et éditer les documents de transport associés. Mettre à jour régulièrement les données concernant les mouvements des supports de charge consignés ou loués.

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

La compétence est mise en œuvre au sein des services exploitation, camionnage, affrètement ou du service après-vente et, éventuellement, sur les quais, dans un contexte élevé de multiplicité des tâches et des informations. Elle nécessite l'utilisation d'outils bureautiques ou de communication à distance courants et, éventuellement, de logiciels dédiés à la messagerie ou au groupage.

#### Critères de performance

Les requêtes ou réclamations des clients sont vérifiées et traitées  
Les litiges sont pris en compte et transmis aux services concernés  
Le suivi administratif des supports de charge est assuré  
Les opérations de retour de marchandises sont traitées

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

Mettre en place des actions de prévention permettant de réduire les litiges  
Transmettre des consignes relatives à la prévention des litiges  
Faire appliquer les techniques de chargement et de déchargement  
Faire appliquer les règles de vérification de l'emballage et de l'état apparent  
Qualifier un litige : avarie, manquant...  
Qualifier une réclamation : retard, absence de livraison...  
Qualifier une requête : avis de passage, demande de retour, ramasse supplémentaire...  
Faire appliquer les procédures de prise de réserves sur l'état de la marchandise  
Respecter le cahier des charges qualité des clients  
Mettre en place des procédures et des contrôles spécifiques pour répondre aux attentes d'un client  
Adapter une tournée en fonction des requêtes urgentes des clients  
Trouver une solution de substitution en cas de réclamation justifiée  
Déterminer le service adéquat pour prendre en charge la demande du client  
Utiliser des outils de planification spécifiques aux retours de marchandises  
Établir un document de transport (récépissé, bon d'enlèvement ...)  
Assurer un suivi administratif des supports de charge consignés ou loués  
Utiliser un tableau de bord de suivi qualité spécifique à la messagerie

Appliquer les procédures de l'entreprise  
Assurer la traçabilité des différentes étapes de la demande

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	31/48

Connaissance des droits et obligations du contrat type de sous-traitance régulier  
 Connaissance des couvertures d'assurance marchandises  
 Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise...)  
 Connaissance des droits et obligations des contrats types de transport  
 Connaissance de l'organisation, des règles de sécurité et de sûreté ainsi que des équipements d'un quai de transport  
 Connaissance des techniques de suivi et de localisation de la marchandise  
 Connaissance des mesures à prendre pour la sûreté du véhicule et du fret  
 Connaissance des normes de sécurité concernant les personnels de quai et roulant (EPI, CACES®, ADR ...)  
 Connaissance de base des techniques de négociation commerciale  
 Connaissance de base des règles de recours et d'indemnisation en transport de marchandises  
 Connaissance des principales causes de réclamations ou litiges en transport de marchandises  
 Connaissance du secteur géographique local  
 Connaissance des acteurs de transport locaux  
 Connaissance des différents types de supports de charge, de leur utilisation et de leur moyen de gestion  
 Connaissance des documents de transport et de l'importance des informations contenues  
 Connaissance des principales techniques de chargement et d'arrimage  
 Connaissance des techniques de planification de tournées propres au secteur messagerie  
 Connaissance des interdictions et des restrictions en matière de circulation routière  
 Connaissance des contraintes de circulation en milieu urbain  
 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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	32/48



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Animer et contrôler l'activité du personnel de conduite

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

Dans le respect des réglementations sociales en vigueur, des situations individuelles et des aléas du service, favoriser la cohésion et la motivation d'une équipe de conducteurs afin de faciliter le déroulement des opérations de transport. Contrôler l'exécution du travail et rappeler en cas d'erreur ou d'infraction les règles en vigueur (cahier des charges client, port des EPI, RSE...). Dans le cadre du plan de développement des compétences, planifier des actions de formation pertinentes. Sur la base des relevés de temps de service et du suivi d'activité, calculer tous les éléments nécessaires à l'établissement de l'annexe au bulletin de salaire.

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

La compétence s'exerce au poste de travail, au sein des services exploitation, camionnage ou, dans une moindre mesure, affrètement. Elle nécessite l'utilisation des textes règlementaires, des systèmes d'information dédiés au transport et des outils bureautiques ou de communication à distance courants. Elle est mise en œuvre dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations. L'échange avec les conducteurs et les autres services de l'entreprise est permanent, notamment avec le service des ressources humaines ou la direction.

#### Critères de performance

Les calculs des éléments de l'annexe au bulletin de salaire sont conformes aux activités des conducteurs  
Les réglementations sociales sont respectées et expliquées aux conducteurs  
Le choix des actions de formation est pertinent  
Les règles en vigueur sont rappelées si nécessaire

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

Exploiter et renseigner les tableaux de bord qualifications, formations obligatoires, congés  
Programmer un plan de formation et de développement des compétences (conduite rationnelle, développement durable, langue étrangère...)  
Répartir le travail avec équité  
Animer des réunions d'équipe  
Mener des entretiens individuels  
Utiliser des outils et moyens de contrôle d'activité  
Collecter et exploiter les données issues de la géolocalisation et du *Transport Management System* (TMS) relatives à l'activité des conducteurs  
Exploiter les données issues du tachygraphe  
Analyser les temps de service des conducteurs  
Calculer les temps de service hebdomadaires, mensuels, trimestriels et annuels  
Réajuster l'activité afin de ne pas dépasser les seuils de temps de service autorisés par le code des transports  
Calculer les droits à repos compensateurs de jour et de nuit  
Faire appliquer les consignes internes  
Surveiller le taux d'accidentologie par conducteur pour proposer des formations adéquates  
Contribuer au recrutement par la sélection des candidats à l'activité de conduite  
Identifier et reconstituer les données nécessaires à la prépaie et à la paie tels que les heures majorées, heures supplémentaires, frais de déplacements, heures de nuit, repos compensateurs et primes  
Anticiper et gérer les visites médicales, les congés et périodes d'absence  
Sensibiliser les conducteurs à la conduite rationnelle  
Sensibiliser les conducteurs à l'importance de la qualité de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	33/48

Sensibiliser les conducteurs à l'importance de leur rôle dans la satisfaction client  
Tenir un tableau de bord de suivi d'activité globale des personnels roulants  
Renseigner les conducteurs sur toute demande d'explication relative aux temps de service, à la prépaie et aux frais de déplacements

Intégrer les actions de formation dans l'activité courante

Être à l'écoute des demandes et observations du personnel roulant  
Communiquer avec le service ressources humaines

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise...)

Connaissance du rôle et des missions des institutions représentatives du personnel

Connaissance de la convention collective des transports routiers et activités auxiliaires

Connaissance des qualifications des conducteurs

Connaissance des principales règles concernant la rémunération des conducteurs

Connaissance des éléments constitutifs de l'annexe au bulletin de salaire (prépaie)

Connaissance des éléments constitutifs d'un bulletin de salaire

Connaissance des règles et protocoles de sécurité liés au transport

Connaissance des règles et protocoles de sécurité liés à la manutention et à l'arrimage

Connaissance des règles de base de la santé et de la sécurité au travail pour le personnel de conduite et de manutention

Connaissance des techniques d'animation d'équipe

Connaissance des méthodes de conduite d'entretien

Connaissance des méthodes de calcul du volume d'activité

Connaissance des documents de transport et de l'importance des informations contenues

Connaissance des règles de calcul des droits à repos compensateur et des temps de service maximum par catégorie de conducteurs

Connaissance des règles relatives à la responsabilité sociétale de l'entreprise

Connaissance des règles relatives aux risques psycho-sociaux

Connaissance de la réglementation en vigueur relative à la formation professionnelle des conducteurs

Connaissance de l'offre existante en matière de formation professionnelle

Connaissance des principales techniques de management

Connaissance des règles de téléchargement et d'archivage des données issues des tachygraphes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	34/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

### Piloter et analyser les indicateurs de rentabilité et de qualité

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

À partir des données issues de la comptabilité analytique, reconstituer périodiquement les coûts d'exploitation. Utiliser les résultats obtenus afin de déterminer les seuils de rentabilité des prestations de transport. Comparer les données issues des tableaux de bord de suivi de rentabilité avec les budgets prévisionnels et repérer les écarts. Analyser les tableaux de bord de suivi qualité et détecter les écarts avec la politique qualité de l'entreprise. Identifier les causes des écarts budgétaires et qualitatifs et alerter sa hiérarchie.

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

La compétence est mise en œuvre au poste de travail, au sein des services exploitation, camionnage, service après-vente ou qualité. Elle est mise en œuvre dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations. L'échange avec les services contrôle de gestion, comptabilité ou la direction est fréquent.

#### Critères de performance

Les coûts d'exploitation sont reconstitués de façon précise et fiable  
Les seuils de rentabilité des prestations sont correctement déterminés  
Les écarts avec le budget prévisionnel sont repérés et leurs causes identifiées  
Les tableaux de bord de suivi de qualité sont analysés et leurs causes identifiées.  
L'alerte à la hiérarchie est claire et argumentée

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

Recenser les coûts d'exploitation générés par l'activité de transport  
Identifier les postes de coûts fixes et variables  
Calculer les coûts par véhicule, au kilomètre, au voyage ou à la tonne  
Reconstituer les coûts au kilomètre, en heure de service et en journée d'exploitation (CK, CH et CJ)  
Utiliser les méthodes courantes de calcul d'un coût de revient en transport de marchandises  
Calculer les seuils de rentabilité (CAC, seuil en km, en journées d'exploitation) d'un véhicule, d'un trafic, d'une prestation dédiée  
Exploiter les indicateurs relatifs à l'activité issus des systèmes d'information  
Analyser des résultats, ratios, et statistiques liés à l'exploitation  
Prendre en compte l'impact du coût éventuel de la fiscalité écologique  
Assurer un suivi des performances en termes de consommation de carburant  
Distinguer les coûts générés par les opérations sous-traitées de celles réalisées en moyens propres  
Suivre quotidiennement, à moyen et long terme les variations du chiffre d'affaires  
Identifier les coûts excessifs par rapport aux normes de la profession de type Comité national routier  
Identifier les écarts entre le budget prévisionnel et l'activité réalisée  
Contribuer à la mise en place des actions correctives  
Identifier les causes des écarts entre le budget prévisionnel et l'activité réalisée  
Utiliser les outils de suivi de rentabilité et de qualité  
Exploiter les données issues d'un compte de résultat et déterminer les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG) et la Capacité d'Autofinancement  
Exploiter les données issues d'un bilan et déterminer le Besoin en Fonds de Roulement (BFR), le Fonds de Roulement Net Global (FRNG) et la trésorerie  
Participer à la création et au renouvellement de grilles tarifaires  
Participer à la mise en place de nouveaux outils liés à la démarche qualité  
Participer à la mise en place de nouvelles procédures liées à la démarche qualité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	35/48

Appliquer les procédures de l'entreprise  
Assurer la traçabilité des différentes étapes de son analyse

Consulter et rendre compte à sa hiérarchie

Connaissance des principes de base de la comptabilité générale et analytique  
Connaissance des outils de gestion appliqués aux transports (tels que la méthode des écarts)  
Connaissance des coûts partiels et complets générés par une opération de transport ou de transit  
Connaissance des différentes catégories de coûts de revient (coûts fixes, coûts variables, amortissements...)  
Connaissance des indices de référence type Comité national routier  
Connaissance des différentes rubriques du coût de revient de l'exploitation  
Connaissance des unités d'œuvre à prendre en compte dans le calcul du coût de revient  
Connaissance des éléments du budget d'exploitation  
Connaissance des éléments d'un compte de résultat  
Connaissance des éléments d'un bilan  
Connaissance des ratios de bilan  
Connaissance des soldes intermédiaires de gestion  
Connaissance des techniques de création de grilles tarifaires  
Connaissance des principales normes des soldes intermédiaires de gestion liées à la profession  
Connaissance des principes de la gestion prévisionnelle, du suivi de budget et de la gestion analytique  
Connaissance des principales causes de litige  
Connaissance des limites d'indemnisation en transport national et international en cas de litige  
Connaissance des modalités de récupération de la TIPCE accordées aux transporteurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	36/48

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Communiquer par écrit et oralement avec l'ensemble des interlocuteurs internes ou externes en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport de marchandises**

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

Dans un contexte de flux d'informations denses, communiquer oralement et par écrit avec des conducteurs, 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. Transmettre une proposition par courrier ou par fax dans le respect des normes de communication professionnelle.

#### **Critères de performance**

Les informations sont transmises de façon précise et adaptée aux interlocuteurs  
Les documents sont rédigés en conformité avec les dispositions prévues par la réglementation des transports  
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées  
Le vocabulaire technique est utilisé  
Le ton et le style de la réponse sont adaptés à une relation commerciale

### **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 des intérêts de l'entreprise pour contribuer à la satisfaction client. Coordonner l'intervention de plusieurs acteurs concernés par l'opération de transport. Alerter sa hiérarchie si besoin en cas de dysfonctionnements ou d'anomalies dépassant le cadre de ses attributions.

#### **Critères de performance**

L'organisation du travail concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise  
Tous les interlocuteurs sont identifiés et contactés  
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, estimer un délai d'exécution. Déterminer le besoin en moyens humains et matériels. Calculer un prix de transport en utilisant les références internes en vigueur dans l'entreprise et déterminer un prix d'affrètement en cas de sous-traitance occasionnelle. Calculer les temps de service déjà effectués et restants des conducteurs à partir des données issues du tachygraphe et dans le respect des réglementations sociales en vigueur. Calculer une marge sur coût de revient ou sur prix de vente dans le respect des consignes. Calculer un coût de revient 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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	37/48

## Critères de performance

Les estimations sont effectuées et sont cohérentes  
Les calculs de charge utile et de capacité volumétrique sont cohérents  
Les prix de transport et d'affrètement sont cohérents et conformes aux références tarifaires internes  
Les temps de service des conducteurs sont correctement calculés et compatibles avec la réglementation  
Les calculs de marge, de coûts, de prix et de seuils de rentabilité sont cohérents et conformes aux instructions

## Mobiliser un comportement orienté 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 transport, depuis la construction de l'offre jusqu'à sa clôture. Être à l'écoute des informations, demandes et observations des clients utilisateurs ou donneurs d'ordre afin de prévenir toute réclamation. Conseiller les clients, mettre en place ou adapter des modes opératoires en réponse à leurs attentes et prendre toutes les mesures permettant la satisfaction.

## Critères de performance

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

## Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport 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 transport, utiliser un logiciel de traitement de texte afin de rédiger un document professionnel numérique dans le respect des normes en usage. Utiliser un logiciel de messagerie électronique ou un système de communication embarqué afin de communiquer efficacement 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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	38/48

## **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. 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.

### **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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	39/48

## Glossaire technique

### ADR

ADR est l'acronyme de :« *Accord for Dangerous goods by Road* », soit : « Accord pour le transport des marchandises Dangereuses par la Route ». Cette réglementation s'applique dans les 48 pays signataires et définit les règles du transport de matières dangereuses.

### Allotissement

Action physique de rassemblement des colis sur le quai en fonction du zonage

### Bordereaux de groupage

Lorsque les enlèvements ont tous été regroupés et allotis vers un tractionnaire, un document récapitulatif tous les envois confiés est édité.

### CACES®

Le Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité, ou Caces (marque déposée par la Cnam) est un dispositif visant à s'assurer des connaissances théoriques et du savoir-faire pratique des conducteurs de certains engins.

### Camionnage

Le camionnage consiste à organiser les tournées de livraison à partir des envois de marchandises arrivés la nuit dans les tractions. Ces envois sont qualifiés d'arrivages.

### Client ou donneur d'ordres ou chargeur

En transport de marchandises la notion de client est multiforme. On distingue en effet l'entreprise (ou plus rarement le particulier) qui commande le transport et qui sera facturée (donneur d'ordres), du lieu où les marchandises doivent être physiquement chargées dans le véhicule (chargeur), de l'entreprise (et de plus en plus le particulier) où les marchandises seront livrées (client destinataire). Juridiquement, ces entités sont toutes parties prenantes au contrat de transport.

### EPI

Un équipement de protection individuelle (EPI) protège un individu contre un risque donné, et selon l'activité qu'il sera amené à exercer.

### 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	40/48



## 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.

## Igloo

Ce sont des conteneurs dédiés au transport de marchandises par voie aérienne. Appelés Igloo car ils ont la forme des soutes d'un avion.

## Messagerie

On désigne par transport messagerie toute activité d'acheminement de colis ou de marchandise de faible poids ou volume. Cette activité est principalement caractérisée par :

- Une multiplicité des points desservis en France ou à l'international,
- Une organisation opérationnelle 24/24h,
- Des agences organisées en réseau couvrant des zones géographiques définies (plan de transport)

## Niveau B1 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  
Maîtrise C2  
Autonomie C1  
Seuil B1  
Utilisateur Intermédiaire  
Seuil B1  
Indépendant B2  
Utilisateur Élémentaire  
Intermédiaire ou survie A2  
Introduction ou découverte A1

Le niveau B1 correspond au niveau dont le gestionnaire de transport peut avoir besoin pour exercer son métier. Il peut être en situation de communiquer dans une langue étrangère avec des conducteurs, des clients, donneurs d'ordre ou destinataire. Il peut être amené à échanger au téléphone ou par courriel avec des sous-traitants situés à l'étranger. Il doit pouvoir expliquer son besoin et donner les explications nécessaires, notamment en cas d'aléa lors de l'opération de transport. Dans ces situations, il comprend des informations courantes et produit un discours simple mais explicite. Il identifie les éléments clefs d'un cahier des charges et comprend les documents techniques du transport de marchandises.

## Opérations de groupage et de dégroupage

En messagerie, on désigne par ces termes un ensemble d'opérations successives permettant de livrer un envoi d'un point A à un point B, via un ou plusieurs entrepôts intermédiaires. Les marchandises sont regroupées via des tractions sur un quai par grande destination prédéterminées dans un plan de transport (groupage) Lorsqu'elles arrivent à cette destination, elles sont dispatchées et zonées à nouveau sur un quai vers des destinations géographiquement plus restreintes (dégroupage), pour ensuite être affectées à des tournées de livraison.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	41/48

## Position

En messagerie, le terme désigne un envoi de marchandises. Une position correspond à une expédition unique d'un point A (expéditeur unique) vers un point B (destinataire unique) et peut comporter plusieurs colis.

## Prépaie (ou annexe au bulletin de salaire)

La convention collective des transports routiers impose à l'employeur de communiquer au personnel roulant une annexe au bulletin de salaire devant obligatoirement récapituler les heures de services effectuées au cours du mois en distinguant les heures de conduite des heures de travail. Sur cette annexe doivent également figurer le nombre d'heures majorées (heures d'équivalence), le nombre d'heures supplémentaires ainsi que le nombre de jours de repos compensateurs acquis au cours de la période définie par accord collectif ou à défaut par la législation en vigueur. Par ailleurs, seront également notifiées le nombre d'heures de nuit effectuées par le conducteur et le nombre de repos compensateur de nuit acquis. Ce document est généralement appelé bulletin de prépaie.

## Ramasse

Enlèvements sur ordre effectués par les véhicules au retour des tournées de livraison. Ces ramasses sont généralement régulières, contractualisées annuellement avec les clients donneurs d'ordre ou chargeurs, mais elles peuvent également concerner les retours de marchandises ou les supports de charge consignés. Ces enlèvements sont qualifiés de départ.

## Rapport d'arrivage

Lors de l'arrivée des envois de marchandises par les tractions, opération consistant à en contrôler le nombre et l'état et à émettre à la plateforme de départ un rapport de conformité ou de non-conformité.

## Récépissé

Ce terme, principalement utilisé en messagerie, désigne le document de transport accompagnant la marchandise.

## Rotation

En transport de marchandises, une rotation consiste dans la mise en place d'un trafic basé sur un aller et un retour régulier (on peut également le qualifier de tour).

## Rupture de charge

Lorsqu'un envoi de marchandises n'est pas acheminé d'un point A à un point B dans le même véhicule, on effectue un changement de moyen de transport, généralement après un passage sur un quai. Ce changement est qualifié de rupture de charge.

## Supports de charge

Dispositif permettant le transport et la manutention des marchandises : Palettes, Rolls....

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	42/48

## Tachygraphe

Le tachygraphe est un appareil électronique enregistreur de vitesse, de temps de conduite et d'activités (conduite, travail, disponibilité et repos) installé dans un véhicule de transport routier.

## Tournée de livraison

Itinéraire d'un véhicule pour assurer l'acheminement des colis chez les différents destinataires d'une zone géographique déterminée.

## Traction et tractionnaire

Une traction est assurée par un véhicule sur des liaisons régulières entre les plateformes de groupage et de dégroupage. Les tractions sont généralement effectuées de nuit à des horaires réguliers et souvent quotidiennement afin de garantir des délais de livraison optimisés. Elles sont effectuées majoritairement par la route, très souvent dans le cadre de contrats de sous-traitance réguliers, mais peuvent également l'être par voie ferroviaire (rail/route) ou plus occasionnellement par voie fluviale. L'opérateur de transport effectuant une traction est qualifié de tractionnaire.

## Transport combiné/multimodal

Le mode de transport en combiné (ou multimodal) consiste à utiliser pour le même envoi de marchandises des moyens de transport différents (Route/Rail, Route/Mer...).

## UTI

Unité de Transport Intermodale

Structure amovible, permettant le chargement et le transport de marchandises, et pouvant être chargée sur divers types de véhicules (conteneurs, caisse mobile...).

## Zonage

Surface de quai délimitée permettant de rassembler les colis en vue de leur réexpédition vers des destinations précises.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	43/48



# 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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	45/48

### **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
GOTRM	REAC	TP-01329	02	09/09/2020	16/07/2020	46/48

**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."

