MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES

Liberté
Égalité
Fraternité

REFERENTIEL D'EVALUATION

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 dernier JO	Date de mise à jour	Page
GOTRM	RE	TP-01329	03	14/06/2025	16/06/2025	1/38

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises
Sigle du titre professionnel : GOTRM
Niveau : 5 (Cadre national des certifications 2019)
Code(s) NSF : 311n - Etudes et projets d'organisation de transit de biens ou de personnes-
Code(s) ROME : N1207, N4203, N4201, N1201
Formacode : 31827, 31856, 31822, 31895, 31839
Date de l'arrêté : 03/06/2025
Date de parution au JO de l'arrêté : 14/06/2025
Date d'effet de l'arrêté : 24/08/2025

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014 , rubrique textes réglementaires/documents techniques.
La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel GOTRM

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives	10 h 00 min	À partir des documents, des données, des demandes et des commandes de clients et des consignes, le candidat constitue un dossier technique rédigé sous Word® incluant les travaux demandés sous Excel®. Il travaille sur poste informatique. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance. Mise en situation professionnelle en deux parties indépendantes : **Première partie** : **durée 5h00** sur l'activité « Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers ». **Deuxième partie** : **durée 5h00** sur les activités « Piloter les trafics réguliers sous contrat-type sous-traitance » et « Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport ».
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation	01 h 00 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Pendant 20 minutes, le candidat consulte ses travaux, en dehors de la présence du jury. Ce temps de préparation n'est pas décompté des 1 heure. Dans un premier temps, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Puis le jury pose des questions complémentaires portant sur les critères à considérer lors de l'étude d'une solution de transport, sur les aspects importants dans un service après-vente et de manière générale sur la qualité de service et sur l'animation de l'activité du personnel du service exploitation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise	00 h 30 min	Le questionnement est réalisé après l'entretien technique. Le questionnement est un échange entre le candidat et le jury, basé exclusivement sur le document rédigé par le candidat à l'aide d'un logiciel de traitement de texte. Le jury prend connaissance de ce document en amont du questionnement. Le jury interroge le candidat à partir d'un guide de questionnement.
Entretien final		00 h 30 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie que le candidat possède une représentation satisfaisante du métier et qu'il situe correctement le rôle et la fonction d'un gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises et évalue son appropriation de la culture professionnelle.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	12 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
L'utilisation de fichiers informatiques personnels n'est pas autorisée.
Les candidats ont accès à internet pour la consultation des textes législatifs et réglementaires.
Les deux parties de la mise en situation professionnelle sont distinctes. Compte tenu du temps accordé pour chacune des parties, il n'est pas possible de les planifier sur une seule journée. Il est donc nécessaire de prévoir une organisation sur deux jours.
A la fin de chacune des parties, le candidat restitue sa production au surveillant avec les sujets et les brouillons.
Le jury évalue les travaux des candidats avant l'entretien technique sans les annoter.
Une fois les corrections terminées ces documents sont rangés dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique se déroule obligatoirement après les deux parties de la mise en situation professionnelle et avant le questionnement à partir de production(s).
Avant le début de l'entretien technique, le candidat reprend connaissance de ses travaux durant 20 minutes dans un salle dédiée en présence d'un surveillant.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :
En amont de la session, le candidat rédige à l'aide d'un logiciel de traitement de texte un document comprenant, hors page de garde et sommaire, de 8 à 12 pages maximum et entre 10 000 et 17 000 caractères (espaces compris). Ce document peut comporter en annexe des schémas, illustrations ou photos. Les informations sont fournies en accord avec l'entreprise.
À partir de situations professionnelles vécues dans un service exploitation d'une entreprise de transports publics de marchandises ou chez un commissionnaire de transport, le candidat restitue l'expérience et en analyse les causes et les conséquences.
Ce document fait référence à la compétence **« Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise »**. Ce document est joint au dossier du candidat en amont de la session d'examen.
Période en entreprise :
- Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles « Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers » après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.- La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.
- Dans ce document, le candidat :

- décrit la structure dans laquelle il a effectué sa période en entreprise : présentation générale de l'entreprise, secteur d'activité (messagerie, lot, température dirigée, vrac, TMD …), zones géographiques desservies, description rapide de l'organisation du service exploitation ;
- détaille une opération de rechargement (telle que : bourse de fret, plan de transport, clients…) ;
- détaille un aléa en cours de transport (tel que : adresse inconnue, accident, panne véhicule, marchandises non prête, destinataire absent, erreur de chargement, …) ;
- détaille une situation de litige (telle que : avarie, manquant, délai de livraison non conforme…) ;
- décrit les procédures de l'entreprise en matière de suivi de la qualité et de la rentabilité ;
- analyse les conditions de réalisation de l'opération de rechargement (les critères de choix techniques, économiques, législatifs, humains et leurs conséquences);
- analyse le plan d'action mis en œuvre pour palier l'aléa (les critères de choix techniques, économiques, législatifs, humains et leurs conséquences) ;
- analyse la gestion de la situation de litige par le service exploitation (les critères de choix techniques, économiques, législatifs, humains et leurs conséquences).

Précisions pour le candidat VAE :

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document exigé dans le cadre de la modalité questionnement à partir de production(s) à partir de son activité professionnelle.

Ce candidat est soumis à l'intégralité des modalités d'évaluation précisées dans ce référentiel d'évaluation.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers					
Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres	Les caractéristiques des demandes sont identifiées La faisabilité de la commande est vérifiée en fonction des contraintes et des impératifs Les réglementations liées au transport sont respectées Le choix organisationnel répond aux demandes Les méthodes de calcul de prix sont appliquées et en cohérence avec les différentes références tarifaires ou les exigences de rentabilité L'offre de prix est formalisée de manière détaillée et transmise sur un support adapté dans le respect des dispositions prévues par le code des transports L'offre détaille les moyens techniques mis en œuvre et les différentes étapes de l'organisation	☒	☒	☐	☐
Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises	Les contraintes des commandes sont prises en compte dans le choix des moyens humains et matériels de l'entreprise Le choix des sous-traitants ponctuels est adapté aux contraintes des commandes Les situations de handicap sont prises en compte lors des affectations des opérations de transport Les opérations sont reportées sur le planning conformément aux procédures et aux affectations Les affectations respectent les réglementations des transports Le contrôle de la situation administrative du sous-traitant est effectué et la hiérarchie est alertée en cas de non-conformité	☒	☐	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur	Les instructions sont correctement transmises au regard des règlementations sociales des transports et des règles de sécurité et de sûreté Les plans de marche des conducteurs sont conformes aux procédures internes et à toute règlementation sociale en vigueur Les données issues des relevés des temps de service, les temps de conduite et de repos sont contrôlés et les anomalies repérées La hiérarchie est alertée en cas d'anomalie ou d'infraction sur les temps de service, les temps de conduite et de repos ou de non-respect des consignes de la part d'un conducteur Les conducteurs sont informés des obligations réglementaires et des conséquences en cas de non-respect de celles-ci Les documents de bord sont vérifiés et conformes	☒	☐	☐	☐
Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise	Les tableaux de suivi des opérations sont renseignés 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 et respecte l'organisation de l'entreprise Les réserves sur les documents de transport sont correctement identifiées et les documents transmis aux services concernés Les indicateurs de rentabilité et de qualité sont relevés Les objectifs fixés par l'entreprise sont contrôlés et la hiérarchie est alertée en cas d'anomalies	☐	☐	☐	☒

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance					
Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées	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 règlementaires prévues par le contrat type de sous-traitance La formalisation du contrat commercial respecte les dispositions du contrat type de sous-traitance	☒	☐	☐	☐
Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage	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	☒	☐	☐	☐
Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises	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 consignés est assuré Les opérations de retour de marchandises sont traitées	☒	☒	☐	☐
Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport					
Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation	Le programme QVCT de l'entreprise est mis en œuvre Les calculs des éléments variables de l'annexe au bulletin de salaire sont conformes aux activités des conducteurs. Le choix des actions de formation proposées aux équipes est pertinent Les formations réglementaires obligatoires sont organisées et planifiées Les besoins de recrutement en personnel sont anticipés et proposés à la hiérarchie	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives	Les coûts d'exploitation sont reconstitués de façon précise et fiable La comparaison avec les indices professionnels de référence est effectuée Les seuils de rentabilité des prestations sont correctement déterminés et analysés Les ratios financiers sont correctement déterminés et analysés Les causes exerçant une influence sur les coûts d'exploitation sont repérées Les mesures correctives préconisées à la hiérarchie sont pertinentes	☒	☐	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Assurer une veille réglementaire professionnelle	Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises
	Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation
	Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
	Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées
	Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives
	Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage
Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité	Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises
	Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation
	Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
	Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées
	Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives
	Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage
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	Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises
	Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation
	Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
	Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées
	Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives
	Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service	Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises
	Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation
	Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
	Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées
	Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives
	Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage
Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités du service exploitation	Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises
	Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation
	Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
	Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées
	Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives
	Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect de la réglementation et des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information)	Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises
	Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation
	Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
	Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées
	Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives
	Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre GOTRM

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 00 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pour la prise connaissance du dossier candidat lors de l'entretien technique, du questionnement à partir de production(s) et de l'entretien final.

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes législatifs et réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables ou de tout objet connecté est strictement interdite, les candidats restituent ces objets au surveillant au début de la session d'examen.

Les candidats reprennent connaissance de leurs travaux en présence d'un surveillant.

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES

Liberté
Égalité
Fraternité

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises

CCP

Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres	03 h 30 min	À partir des documents, des données, des demandes et des commandes de clients et des consignes, le candidat constitue un dossier technique rédigé sous Word® incluant les travaux demandés sous Excel®. Il travaille sur poste informatique. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres	00 h 30 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Pendant 10 minutes, le candidat consulte ses travaux, en dehors de la présence du jury. Ce temps de préparation n'est pas décompté des 30 minutes. Dans un premier temps, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Puis le jury pose des questions complémentaires portant sur les critères à considérer lors de l'étude d'une solution de transport, sur les aspects à prendre en compte lors des opérations de planification des transports et sur les notions

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			d'encadrement opérationnel du personnel de conduite.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise	00 h 30 min	Le questionnement est réalisé après l'entretien technique. Le questionnement est un échange entre le candidat et le jury, basé exclusivement sur le document rédigé par le candidat à l'aide d'un logiciel de traitement de texte. Le jury prend connaissance de ce document en amont du questionnement.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

L'utilisation de fichiers informatiques personnels n'est pas autorisée.
Les candidats ont accès à internet pour la consultation des textes législatifs et réglementaires.
Le jury évalue les travaux des candidats avant l'entretien technique. Il n'annote pas ces travaux.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle et avant le questionnement à partir de production(s).
Avant le début de l'entretien technique, le candidat reprend connaissance de ses travaux durant 10 minutes dans une salle dédiée en présence d'un surveillant.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session, le candidat rédige un document à l'aide d'un logiciel de traitement de texte et comprenant, hors page de garde et sommaire, de 8 à 12 pages maximum et entre 10 000 et 17 000 caractères (espaces compris). Ce document peut comporter en annexe des schémas, illustrations ou photos. Les informations sont fournies en accord avec l'entreprise.
À partir de situations professionnelles vécues dans un service exploitation d'une entreprise de transports publics de marchandises ou chez un commissionnaire de transport, le candidat restitue l'expérience et en analyse les causes et les conséquences.
Ce document fait référence à la compétence **« Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise »**. Ce document est joint au dossier du candidat en amont de la session d'examen.

Période en entreprise :
- Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles « Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers » après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.
- La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.
Dans ce document, le candidat :

- décrit la structure dans laquelle il a effectué sa période en entreprise : présentation générale de l'entreprise, secteur d'activité (messagerie, lot, température dirigée, vrac, TMD …), zones géographiques desservies, description rapide de l'organisation du service exploitation ;
- détaille une opération de rechargement (telle que : bourse de fret, plan de transport, clients…) ;
- détaille un aléa en cours de transport (tel que : adresse inconnue, accident, panne véhicule, marchandises non prête, destinataire absent, erreur de chargement, …) ;
- détaille une situation de litige (telle que : avarie, manquant, délai de livraison non conforme…) ;
- décrit ou renseigne les tableaux permettant le de suivi de la qualité de service et de la rentabilité ;
- analyse les conditions de réalisation de l'opération de rechargement (les critères de choix techniques, économiques, législatifs, humains et leurs conséquences);
- analyse le plan d'action mis en œuvre pour palier l'aléa (les critères de choix techniques, économiques, législatifs, humains et leurs conséquences) ;
- analyse la gestion de la situation de litige par le service exploitation (les critères de choix techniques, économiques, législatifs, humains et leurs conséquences) .

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :
La présence du jury est requise pour la prise connaissance du dossier candidat lors de l'entretien technique et du questionnement à partir de production(s).
Le responsable de session prévoit un temps supplémentaire au jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que pour la prise en compte des temps de correction et de délibération.
La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.
Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes législatifs et réglementaires.
L'utilisation des téléphones portables ou de tout objet connecté est strictement interdite, les candidats restituent ces objets au début de la session d'examen.
Les candidats reprennent connaissance de leurs travaux en présence d'un surveillant.

Précisions pour le candidat VAE
Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document exigé dans le cadre de la modalité questionnement à partir de production(s) à partir de son activité professionnelle.
Ce candidat est soumis à l'intégralité des modalités d'évaluation précisées dans ce référentiel d'évaluation**.**

CCP

Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage	03 h 00 min	À partir des documents, des données, des demandes et des commandes de clients et des consignes, le candidat constitue un dossier technique rédigé sous Word® incluant les travaux demandés sous Excel®. Il travaille sur poste informatique. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Assurer le service après-vente des opérations de livraisons et de retours de marchandises	00 h 20 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Pendant 10 minutes, le candidat consulte ses travaux, en dehors de la présence du jury. Ce temps de préparation n'est pas décompté des 20 minutes. Dans un premier temps, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Puis le jury pose des questions complémentaires portant sur les aspects importants dans un service après-vente et de manière générale sur la qualité de service
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 20 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

L'utilisation de fichiers informatiques personnels n'est pas autorisée.
Les candidats ont accès à internet pour la consultation des textes législatifs et réglementaires.
Le jury évalue les travaux des candidats avant l'entretien technique. Il n'annote pas ces travaux.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle.
Avant le début de l'entretien technique, le candidat reprend connaissance de ses travaux durant 10 minutes dans une salle dédiée en présence d'un surveillant .

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :
Sans objet

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 20 min

Protocole d'intervention du jury :
La présence du jury est requise pour la prise connaissance du dossier candidat lors de l'entretien technique.
Le responsable de session prévoit un temps supplémentaire au jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que pour la prise en compte des temps de correction et de délibération.
La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.
Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes législatifs et réglementaires.
L'utilisation des téléphones portables ou de tout objet connecté est strictement interdite, les candidats restituent ces objets au surveillant au début de la session d'examen.
Les candidats reprennent connaissance de leurs travaux en présence d'un surveillant.
Précisions pour le candidat VAE :
Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) est soumis à l'intégralité des modalités d'évaluation précisées dans ce référentiel d'évaluation**.**

CCP

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

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives	03 h 30 min	À partir des documents, des données, des demandes et des commandes de clients et des consignes, le candidat constitue un dossier technique rédigé sous Word® incluant les travaux demandés sous Excel®. Il travaille sur poste informatique. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation	00 h 30 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Pendant 10 minutes, le candidat consulte ses travaux, en dehors de la présence du jury. Ce temps de préparation n'est pas décompté des 30 minutes. Dans un premier temps, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Puis le jury pose des questions complémentaires portant sur l'animation du personnel du service exploitation
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

L'utilisation de fichiers informatiques personnels n'est pas autorisée.
Les candidats ont accès à internet pour la consultation des textes législatifs et réglementaires.
Le jury évalue les travaux des candidats avant l'entretien technique. Il n'annote pas ces travaux.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle.
Avant le début de l'entretien technique, le candidat reprend connaissance de ses travaux durant 10 minutes dans une salle dédiée en présence d'un surveillant .

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :
Sans objet

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :
La présence du jury est requise pour la prise connaissance du dossier candidat lors de l'entretien technique.
Le responsable de session prévoit un temps supplémentaire au jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que pour la prise en compte des temps de correction et de délibération.
La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.
Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes législatifs et réglementaires.
L'utilisation des téléphones portables ou de tout objet connecté est strictement interdite, les candidats restituent ces objets au surveillant au début de la session d'examen.
Les candidats reprennent connaissance de leurs travaux en présence d'un surveillant
Précisions pour le candidat VAE :
Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) est soumis à l'intégralité des modalités d'évaluation précisées dans ce référentiel d'évaluation**.**

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle dont la taille et la configuration permettent de contenir autant de postes de travail que de candidats et une imprimante réseau.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. La disposition des postes de travail doit permettre à chaque candidat de travailler en toute confidentialité.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Une salle dédiée aux candidats pour la consultation de leurs travaux avant l'entretien technique	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges. Cette salle peut accueillir plusieurs candidats ; un surveillant doit être présent dans la salle.
Questionnement à partir de productions	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Pour la mise en situation professionnelle : un poste de travail informatique par candidat équipé du pack bureautique « Pack office » Microsoft® compatible avec toutes les versions Excel® et Word® depuis 2007 et relié à une imprimante réseau.	1	Les postes de travail doivent être suffisamment espacés pour permettre au candidat d'avoir suffisamment de surface pour consulter et annoter en toute confidentialité les documents papier (planning, données …).
	1	Un accès Internet	16	Sans objet
Outils / Outillages	1	Agrafeuses.	4	Sans objet
	1	Chemises cartonnées	1	Les chemises doivent être dotées en nombre suffisant afin de permettre à chaque candidat de classer ses productions
	1	Sous chemises	1	Les sous chemises doivent être dotées en nombre suffisant afin de permettre à chaque candidat de classer ses productions
Équipements	1	Une imprimante A4	16	L'imprimante est obligatoirement située dans la salle prévue pour la mise en situation professionnelle.
Documentations	1	Code des transports en version papier ou Guide de capacité professionnelle / Transport public routier de marchandises, de déménagement et de location des éditions Celse ou Lamy transport tome 1 (en vigueur à la date de l'examen).	8	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Cartes routières France à l'échelle 1/1 000 000	1	Chaque candidat dispose d'une carte routière France.
	1	Cartes routières Europe à l'échelle 1/1 000 000.	1	Chaque candidat dispose d'une carte routière Europe

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises Arrêté du 16/07/2020		**Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises Arrêté du 03/06/2025**
CCP	Élaborer et mettre en œuvre une offre globale de transport routier de marchandises, y compris à l'international	CCP	Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers
CCP	Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance	CCP	Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance
CCP	Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport	CCP	Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport

ANNEXE 3

GLOSSAIRE DU REFERENTIEL D'EVALUATION (RE)

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :
- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet…) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

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."

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES

Liberté
Égalité
Fraternité

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises

Niveau 5

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

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 39

Glossaire technique 42

Glossaire du REAC 47

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises » (Arrêté du 16 juillet 2020) était constitué de trois blocs de compétences.
La présente version comporte également trois blocs de compétences :
- L'activité « Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers » couvre le traitement des commandes de transport, de l'étude de leur faisabilité et de leur planification jusqu'à leur mise en œuvre économiquement et qualitativement optimisée.
- L'activité « Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance » 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 de l'activité et au management du personnel de conduite, d'exploitation et de quai.

Les compétences, les connaissances et les savoir-faire du titre sont actualisés.
L'intitulé du titre est inchangé.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les résultats des enquêtes menées en 2023 et en 2024 auprès des entreprises de transport, l'analyse des offres d'emploi et l'étude des fiches de poste ont conduit à la confirmation de la pertinence des contenus du titre.
Le cœur du métier du gestionnaire de transport consiste avant tout à étudier et choisir une solution de transport, à maîtriser les différentes techniques de planification et à assurer le suivi des toutes les phases des opérations dans le respect des réglementations en vigueur. Le bloc « Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers » réunit ces compétences fondamentales. Le contenu est actualisé. Il tient compte de l'évolution des moyens matériels en matière d'énergie alternative en vue de respecter les normes environnementales ainsi que de nouvelles réglementations en matière de zones à faibles émissions (ZFE).
L'analyse du travail a également mis en évidence l'importance des opérations d'affrètement ponctuel (Cf. glossaire). L'intitulé des compétences en tient compte : « Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres » et « Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises » ; les savoir-faire sont actualisés et renforcés.
L'essor du e-commerce a conduit à l'intégration de compétences spécifiques à ce type de trafic. Elles combinent des techniques organisationnelles, des connaissances du cadre réglementaire et un langage professionnel propres. Elles sont regroupées dans le bloc « Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance ».
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. Le bloc « Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport » concernant l'optimisation de l'ensemble des moyens a donc été renforcé en connaissances et savoir-faire. Il trouve son expression dans la compétence « Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives. » 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.
Les résultats des enquêtes font également apparaitre l'importance élevée accordée par les entreprises au management de proximité, notamment celui du personnel roulant. Cette évolution exige la connaissance de la réglementation sociale et du code du travail, la capacité à gérer les temps de travail et à animer une équipe. L'ensemble de ces connaissances et savoir-faire est réuni dans la compétence « Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation ».

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 le bloc « Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance ». Le gestionnaire l'utilise pour répondre aux demandes de prestations combinant plusieurs modes de transport à l'international, ainsi que dans le cas 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.

Liste des activités

Ancien 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

Nouveau TP : Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises
Activités :
- Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers
- Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance
- Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers	1	Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
		2	Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises
		3	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
		4	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
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 superviser l'activité du personnel du service exploitation
		9	Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives

FICHE EMPLOI TYPE

Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises

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

En fonction des caractéristiques des demandes, 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 humains et matériels à sa disposition, recourt à la sous-traitance occasionnelle si nécessaire, et propose des solutions tarifaires, techniques et organisationnelles détaillées. Il tient compte des objectifs en matière de rentabilité, de satisfaction client et des conséquences de l'activité sur l'environnement.
Dans le respect des dispositions du code des transports, le gestionnaire des opérations de transport transmet par écrit au donneur d'ordres des propositions techniques, organisationnelles et tarifaires détaillées établies à l'aide de différentes références tarifaires internes ou externes. Dans le respect du contrat de transport, il affecte les commandes validées aux véhicules, aux conducteurs ou aux sous-traitants. Il répartit les opérations de transport entre les conducteurs en tenant compte de leur disponibilité, de leurs compétences et des éventuelles situations de handicap puis planifie les prestations. Il respecte et met en œuvre les dispositions prévues par l'entreprise en matière de responsabilité sociétale. Il 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 du début à la fin de l'opération. Tout au long de son activité, il contrôle le respect des objectifs de qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise et assure la traçabilité des opérations. Le plus souvent, il utilise un système d'information dédié au transport, couramment appelé « *Transport Management System* » (TMS).
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, 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 d'exploitation et les conducteurs, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises anime et supervise l'activité des conducteurs et des exploitants, éventuellement du personnel de quai, dans le respect des règlementations sociales et des règles de sécurité. Il peut également être amené à traiter les données relatives à la préparation de la paie des conducteurs. Dans le cadre du pilotage du budget, il reconstitue les coûts d'exploitation, calcule et analyse les indicateurs, les ratios et seuils de rentabilité, identifie les écarts éventuels et propose, si besoin, des actions correctives.

L'emploi est sédentaire et s'exerce au sein des services exploitation, camionnage, après-vente (SAV) ou affrètement, seul ou en équipe, 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 travaille dans des secteurs d'activité diverses tels que messagerie, affrètement, lots complets, lots partiels, dans un contexte régional, national ou plus rarement international. Il peut être affecté à des trafics spécifiques aux types de marchandises soumis à des réglementations ou à des types de véhicules particuliers.
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 à un échelon comparable au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour l'apprentissage, l'enseignement et l'évaluation des langues (CECRL).

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 routier de marchandises, principalement transport public et commissionnaires et éventuellement de la logistique.
Les entreprises industrielles et commerciales comportant des activités de transport de marchandises.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Exploitant en transport routier de marchandises
- Technicien d'exploitation en transport routier de marchandises
- Agent d'exploitation en transport routier de marchandises
- Assistant d'exploitation en transport routier de marchandises
- Employé du Service Après-Vente (SAV) du transport routier de marchandises
- Employé du service litiges
- Responsable du Service Après-Vente (SAV) du transport routier de marchandises
- Affréteur transport routier de marchandises
- Affréteur transport international
- Chef de service affrètement
- Technicien de planning
- Dispatcheur/ répartiteur du transport routier de marchandises
- Responsable camionnage
- Responsable d'exploitation messagerie
- Chef d'agence transport routier de marchandises
- Chef de service camionnage
- Superviseur camionnage
- Chef de trafic messagerie
- Responsable d'agence messagerie
- Responsable opérationnel en transport routier de marchandises
- Responsable d'exploitation en transport routier de marchandises
- Gestionnaire de transport routier de marchandises

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Le titre procure par équivalence les attestations de capacité professionnelle en transport routier de marchandises avec des véhicules de plus de 3,5 tonnes et de commissionnaire de transport (cf. Décisions du 31 janvier 2025 modifiant la décision du 9 février 2012 modifiée relative à la liste des diplômes, titres ou certificats permettant la délivrance, par équivalence, d'une attestation de capacité professionnelle permettant l'exercice de la profession de transporteur public routier et arrêté du 21 décembre 2015 relatif à la délivrance de l'attestation de capacité professionnelle permettant l'exercice de la profession de commissionnaire de transport).).

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers
Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises
Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise

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 superviser l'activité du personnel du service exploitation
Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives

Compétences transversales de l'emploi

Assurer une veille réglementaire professionnelle
Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité
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
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités du service exploitation
Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect de la réglementation et des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information)

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

N1207 Chef / Cheffe de groupe affrètement
N4203 Agent / Agente d'intervention technique d'exploitation des transports routiers de marchandises
N4201 Responsable d'agence transport routier de marchandises
N1201 Affréteur / Affréteuse

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers

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

À partir de plusieurs demandes de transport, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises conçoit, tarifie et organise une ou plusieurs solutions adaptées, y compris dans le cadre d'opérations intermodales. Il transmet une offre technique, tarifaire et organisationnelle détaillée au donneur d'ordres et met en œuvre la prestation dans le respect des réglementations, des procédures internes de l'entreprise, des objectifs de rentabilité, de satisfaction client et de réduction des conséquences de l'activité transport sur l'environnement.

Dans le respect du code des transports, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises identifie les caractéristiques des demandes et étudie leur faisabilité compte tenu des moyens à sa disposition. Il conçoit des solutions combinées ou intermodales si besoin, identifie les postes de coûts d'exploitation, les techniques tarifaires à utiliser et établit des propositions techniques et organisationnelles 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 validée par le client, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises vérifie la disponibilité des moyens humains et matériels adaptés en fonction de la nature et de la quantité des marchandises, de la destination, des délais et des contraintes liées aux zones à faible émission (ZFE). Le cas échéant il affrète les opérations de transport. Il affecte des conducteurs aux véhicules, selon leur disponibilité, leurs compétences et leur éventuelle situation de handicap. Il constitue le dossier transport, puis planifie les étapes de l'opération. Il coordonne sa mise en œuvre par des instructions précises à l'ensemble des intervenants en transmettant les ordres de mission aux conducteurs et les confirmations d'affrétement aux sous-traitants dans le respect des dispositions prévues par le code des transports. Dans le respect des règles de sécurité et de sûreté, il veille à la bonne exécution du transport et fournit quotidiennement l'appui aux conducteurs ou aux sous-traitants. Il respecte et met en œuvre les dispositions prévues par l'entreprise en matière de responsabilité sociétale. Dans le cadre d'opérations de transport intermodal, il coordonne les interventions des différents opérateurs. Au quotidien, il applique et fait appliquer la règlementation sociale issue du code des transports ainsi que toute réglementation en vigueur afin de garantir aux conducteurs des conditions de travail appropriées et d'éviter les infractions.
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. À la clôture du dossier transport, il renseigne les outils de suivi qualité et les tableaux de bord de mesure de rentabilité et s'assure du respect des objectifs fixés par l'entreprise dans ce domaine.
Dans l'exercice de cette activité, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandise dispose des procédures de l'entreprise, des textes réglementaires et des références tarifaires internes ou externes. Il s'appuie également sur les règles de sûreté et de sécurité ainsi que sur les normes environnementales en vigueur, notamment lors des livraisons dans les zones à faibles émissions (ZFE). Il dispose des informations sur les caractéristiques techniques des véhicules et sur les compétences et les aptitudes des conducteurs concernés par les opérations. Il respecte et met en œuvre les dispositions prévues par l'entreprise en matière de responsabilité sociétale. Il peut également disposer d'éléments d'information issus du plan de transport de l'entreprise ou d'une liste de sous-traitants référencés. Il se sert fréquemment de systèmes d'information dédiés au transport de type « *Transport Management System* » (TMS).

L'activité s'exerce de façon sédentaire au sein des services exploitation ou affrètement, seul ou en équipe, sous la responsabilité d'un directeur d'agence ou de filiale ou du gérant de l'entreprise. 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 des secteurs d'activité de chaque entreprise, notamment lors des négociations des prix de transport avec les donneurs d'ordres.
Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises est en contact permanent avec des interlocuteurs internes et externes, tels que son supérieur hiérarchique, le personnel roulant, le personnel d'exploitation, le service commercial, les clients, les sous-traitants, les affrétés occasionnels, éventuellement le personnel de quai

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises
Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise

Compétences transversales de l'activité type

Assurer une veille réglementaire professionnelle
Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité
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
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités du service exploitation
Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect de la réglementation et des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information)

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 a minima annuelle, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises pilote les opérations jusqu'au retour des véhicules et s'assure de la conformité règlementaire 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 s'assure du respect du plan de transport et veille au bon déroulement des opérations. Dans le strict respect des procédures internes, il est responsable de la sécurisation des mouvements de marchandises et des échanges de données informatisés (EDI). Il optimise les tournées de distribution et de ramasse dans le respect des réglementations et des objectifs de qualité et 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, après-vente (SAV) ou affrètement, principalement de type messagerie ou groupage, seul ou en équipe, 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 supérieur hiérarchique, le personnel roulant, d'exploitation ou de quai, 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 à échelon comparable au niveau B1 du CECRL.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

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

Assurer une veille réglementaire professionnelle
Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité
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
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Organiser son activité en s’adaptant rapidement aux priorités du service exploitation
Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect de la réglementation et des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information)

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 du personnel roulant, du personnel d'exploitation ou de quai, 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 (personnel roulant et sédentaire) qu'il supervise en tenant compte du programme Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) de l'entreprise.
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.
En fonction des aléas du service, des particularités individuelles, des obligations de formations réglementaires et des éventuelles situations de handicap, le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises propose des actions de formation pertinentes. Il organise et planifie les formations réglementaires obligatoires. 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 des conducteurs.
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 (coûts kilométriques, horaires et journaliers), 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 et les compare aux indices de référence en vigueur dans la profession. 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, identifie les causes de non-qualité et propose des actions de remédiation.
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, financiers, 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'agence, d'un directeur de filiale ou du gérant de l'entreprise.
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 du secteur d'activité de l'entreprise, notamment concernant l'encadrement du personnel roulant et sédentaire, 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 supérieur hiérarchique, le personnel roulant, d'exploitation ou de quai, 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

Liste des compétences professionnelles de l’activité type

Animer et superviser l’activité du personnel du service exploitation
Reconstituer les indicateurs de performance de l’activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives

Compétences transversales de l’activité type

Assurer une veille réglementaire professionnelle
Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité
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
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Organiser son activité en s’adaptant rapidement aux priorités du service exploitation
Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect de la réglementation et des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Identifier les caractéristiques des demandes de transport. Vérifier leur faisabilité en tenant compte des réglementations, de la nature des marchandises, du délai, des quantités de fret et de la destination. Choisir la solution technique adaptée en réalisant le transport par les moyens propres de l'entreprise, en combinant plusieurs modes de transport ou en faisant appel à la sous-traitance. À partir de différentes références tarifaires internes ou externes et des critères de rentabilité, établir le prix des demandes de transport, y compris affrétées. Rédiger une proposition technique, organisationnelle et tarifaire détaillée dans le respect des dispositions du code des transports et la transmettre par écrit au client donneur d'ordres.

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

La compétence s'exerce au poste de travail, au sein du service exploitation. Elle nécessite l'utilisation des outils bureautiques courants, des outils de communication à distance, ainsi que de logiciels de calcul d'itinéraire et de différentes références tarifaires internes ou externes. L'échange d'informations entre exploitants est permanent dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations. 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

Les caractéristiques des demandes sont identifiées
La faisabilité de la commande est vérifiée en fonction des contraintes et des impératifs
Les réglementations liées au transport sont respectées
Le choix organisationnel répond aux demandes
Les méthodes de calcul de prix sont appliquées et en cohérence avec les différentes références tarifaires ou les exigences de rentabilité
L'offre de prix est formalisée de manière détaillée et transmise sur un support adapté dans le respect des dispositions prévues par le code des transports
L'offre détaille les moyens techniques mis en œuvre et les différentes étapes de l'organisation

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

Identifier les informations nécessaires de la demande
Comprendre les éléments clefs de la demande transport
Identifier les différents natures de marchandises, leur poids et leur encombrement
Identifier le type des supports de charge et l'utilisation qui en est faite (échange, consignation, location)
Évaluer les besoins en heures de temps de service
Estimer la durée de réalisation des étapes de la prestation
Calculer les besoins en personnel de conduite
Estimer et calculer des distances et des temps de parcours
Évaluer les besoins en capacité de transport
Évaluer le besoin ou la pertinence de recourir à la sous-traitance ponctuelle (de type « SPOT »)
Comprendre les éléments clefs de la demande de transport
Localiser les lieux de chargement et de déchargement d'un département, d'une région, d'un pays de l'UE ou d'un pays tiers
Identifier les réglementations spécifiques aux éventuels pays traversés
Traduire les dimensions des véhicules en volume, en nombre de palettes, colis ou conteneurs

Calculer les besoins en typologie et en nombre de véhicules
Calculer la charge utile d'un véhicule
Réaliser et optimiser un plan de chargement et d'arrimage
Effectuer une dépose de fret sur une bourse de fret
Prendre en compte la règlementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos ainsi que toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise)
Prendre en compte, les règles et interdictions de circulation, les taxes liées au transport routier
Etablir si besoin les comparatifs avec des solutions en transport intermodal
Intégrer la dimension environnementale dans la réponse apportée au donneur d'ordres
Rédiger une proposition technique, organisationnelle et tarifaire
Rédiger l'offre commerciale selon les normes professionnelles en vigueur et en utilisant un vocabulaire commercialement adapté
Rédiger un écrit professionnel type tel que devis, confirmation d'affrètement
Lister et prendre en compte les prestations annexes dans le calcul du prix de vente
Déterminer rapidement le type de tarification compte tenu de la nature de la demande
Identifier les postes de coûts fixes et variables
Calculer les seuils de rentabilité, les marges, les prix de vente
Utiliser une grille tarifaire (lots, messagerie, spécifiques)
Utiliser les ratios des unités de chargement, tels que poids/volume et mètre linéaire
Utiliser la méthode de calcul des coûts binômes et trinômes
Utiliser les techniques de tarification telles que tonne/km, volume/km, mètres linéaires/km…
Intégrer et détailler tous les postes de coûts de la prestation dans la proposition faite au donneur d'ordres
Inclure la sous-traitance ponctuelle dans les postes de coûts
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants
Estimer la durée de réalisation des étapes de la prestation
Intégrer la dimension environnementale dans la réponse apportée au donneur d'ordres
Rédiger une confirmation d'affrètement dans le respect des dispositions prévues par le code des transports
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants

Organiser et classer son dossier administratif pour en assurer la traçabilité
Classer son offre tarifaire de façon à en assurer la traçabilité
Prioriser les demandes à traiter en fonction de leur caractère d'urgence
Consulter un planning afin de connaître la disponibilité des moyens

Être à l'écoute des informations émanant des donneurs d'ordres
Communiquer oralement avec un donneur d'ordres en utilisant un vocabulaire commercialement adapté
Conseiller le donneur d'ordres sur le meilleur choix technique à mettre en œuvre
Communiquer oralement et par écrit avec les sous-traitants

Connaissance des normes techniques des véhicules de transport et des normes liées à l'environnement
Connaissance des contraintes liées aux zones à faibles émissions (ZFE)
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 de base du code de la route
Connaissance des différents types de supports de charge, de leur utilisation et de leur moyen de gestion
Connaissance des différentes organisations et spécificités des différents modes de transport en national et international
Connaissance des itinéraires et des contraintes de circulation des différents modes de transport
Connaissance des réglementations liées aux transports routier de marchandises
Connaissance de base des Incoterm® en vigueur
Connaissance des droits et obligations des différents contrats types en transport routier de marchandises
Connaissance des différents systèmes de bourse de fret
Connaissance des procédures d'affrètement
Connaissance des normes techniques et environnementales des véhicules de transport
Connaissance des emballages et des supports de charge, y compris consignés

Connaissance de la règlementation 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 différents contrats types de transport de marchandises
Connaissance des contraintes de circulation en Europe
Connaissance de base de l'organisation liée au report modal
Connaissance des ratios des unités de chargement, tels que poids/volume et mètre linéaire
Connaissance des techniques de tarification lots et messagerie
Connaissance des différentes catégories de coûts de revient (coûts fixes, coûts variables)
Connaissance 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 couvertures d'assurance marchandises
Connaissance des taxes liées à l'utilisation des infrastructures routières
Connaissance de base des formalités douanières et des régimes de 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

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier 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 par le biais de la sous-traitance, dans le respect des réglementations des transports. Contrôler la conformité de la situation administrative du sous-traitant et alerter la hiérarchie en cas de non-conformité. Répartir les opérations de transport entre les affrétés ou les conducteurs de l'entreprise en tenant compte de leur disponibilité, de leurs compétences et de leurs éventuelles situations de handicap. 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, conducteurs et affrétés est permanent, dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations.

Critères de performance

Le choix des sous-traitants ponctuels est adapté aux contraintes des commandes
Les contraintes des commandes sont prises en compte dans le choix des moyens humains et matériels de l'entreprise
Les situations de handicap sont prises en compte lors des affectations des opérations de transport
Les opérations sont reportées sur le planning conformément aux procédures et aux affectations
Les affectations respectent les réglementations des transports
Le contrôle de la situation administrative du sous-traitant est effectué et la hiérarchie est alertée en cas de non-conformité

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

Repérer les contraintes spécifiques aux différents contrats de transport
Appliquer et faire appliquer la règlementation 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 …)
Consulter un planning afin de connaître la disponibilité des véhicules et des conducteurs
Intégrer au planning les indisponibilités des conducteurs et des matériels (repos compensateur, formation, entretien véhicules, visites techniques…)
Prendre en compte les situations de handicap lors des affectations des opérations de transport
Redéfinir une organisation de travail prenant en compte les besoins éventuels de la personne en situation de handicap
Utiliser une bourse de fret
Répartir équitablement le travail entre les conducteurs
Organiser les transports 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
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 coefficient de remplissage des véhicules
Prendre en compte le taux des kilomètres à vide

Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants
Rédiger une confirmation d'affrètement dans le respect des dispositions prévues par le code des transports
Prendre en compte les différents types d'énergie des véhicules.

Assurer la traçabilité des différentes étapes de l'opération de transport
Anticiper et repérer les dysfonctionnements dans la réalisation des opérations
Réajuster ses activités en fonction des priorités

Echanger avec d'autres exploitants du service exploitation
Echanger avec les sous-traitants affrétés
Travailler en équipe
Être à l'écoute des conducteurs
Communiquer avec sa hiérarchie

Connaissance de la règlementation 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 contraintes liées aux zones à faibles émissions (ZFE)
Connaissance des différentes qualifications des conducteurs
Connaissance des réglementations liées aux transports et à la manutention
Connaissance des techniques de mise en place de tournées
Connaissance des contraintes liées aux situations de handicap des conducteurs
Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle et des principaux aménagements génériques correspondant à l'activité du service
Connaissance des recommandations émises par le défenseur des droits sur la notion « d'aménagement raisonnable »
Connaissance des principales règles de sécurité, d'hygiène, de sureté, de protection de la santé et de prévention des risques au travail
Connaissance du rôle de la médecine du travail relatif à l'aptitude médicale du salarié
Connaissance de base des formalités douanières et du transit douanier
Connaissance de base des Incoterms® en vigueur
Connaissance des techniques de mise en place de tournées de livraisons et de rechargement
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
Connaissance des différents types d'énergies alternatives

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Mettre en œuvre les opérations de transport planifiées, en donnant des instructions précises aux conducteurs ou aux affrétés dans le respect des réglementations sociales des transports en vigueur et des règles de sécurité et de sûreté. Dans le respect des réglementations et des procédures internes, élaborer les plans de marche des conducteurs et s'assurer de la conformité des documents de bord obligatoires. Relever régulièrement les temps de service, les temps de conduite et de repos des conducteurs, les analyser et alerter la hiérarchie en cas d'anomalie ou d'infraction. Appliquer et faire appliquer le règlement intérieur de l'entreprise, ainsi que les dispositions prévues en matière de responsabilité sociétale. Informer les conducteurs des obligations réglementaires et des conséquences qui en résultent.

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 de communication à distance ou de bureautique courants. Elle est mise en œuvre dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations. L'échange avec les conducteurs et les sous-traitants 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 conformes aux procédures internes et à toute règlementation sociale en vigueur
Les données issues des relevés des temps de service, les temps de conduite et de repos sont contrôlés et les anomalies repérées
La hiérarchie est alertée en cas d'anomalie ou d'infraction sur les temps de service, les temps de conduite et de repos ou de non-respect des consignes de la part d'un conducteur
Les conducteurs sont informés des obligations réglementaires et des conséquences en cas de non-respect de celles-ci
Les documents de bord sont vérifiés et conformes

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

Analyser les temps de service, les temps de conduite et de repos des conducteurs
Appliquer et faire appliquer la règlementation 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 des marchandises
Faire appliquer les procédures de prise de réserves sur l'état de la marchandise
Faire appliquer les consignes et les procédures internes
Respecter et mettre en œuvre les dispositions prévues par l'entreprise en matière de responsabilité sociétale
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 au personnel de conduite les documents réglementaires liés à la nature des marchandises transportées
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 au conducteur les informations relatives aux obligations réglementaires
Informer le conducteur des conséquences du non-respect des obligations réglementaires
Contrôler les documents obligatoires relatifs au véhicule, aux marchandises, au conducteur et aux habilitations administratives
Transmettre aux conducteurs ou aux sous-traitants occasionnels les contraintes spécifiques aux opérations (impératif, itinéraires obligatoires, EPI, habilitations…)
Équilibrer les activités des conducteurs
Collecter et exploiter les données issues du tachygraphe et des systèmes d'information dédiés au transport
Rédiger un message de façon claire et précise
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants

Équilibrer les activités des conducteurs
Collecter et exploiter les données issues du tachygraphe et des systèmes d'information dédiés au transport (TMS).
Vérifier l'accomplissement des missions dans le respect des réglementations et des procédures
Organiser et classer ses documents pour en assurer la traçabilité
Réajuster le planning du personnel roulant afin de ne pas dépasser la base horaire hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle

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
Renseigner les conducteurs sur toute demande d'explication relative aux temps de service
Communiquer des instructions de manière claire et précise
Garder son calme à tout moment

Connaissance de la règlementation 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 temps de service maximum par catégorie de conducteurs prévus par le code des transport
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 du contrat type sous-traitance
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 et protocoles de sûreté du fret
Connaissance de l'utilisation du tachygraphe
Connaissance des dispositions prévues en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise
Connaissance des contrats types en vigueur dans les transports
Connaissance des documents de transport obligatoires liés au véhicule, aux marchandises, au conducteur et aux habilitations administratives
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 obligations réglementaires des conducteurs et des conséquences en cas de non-respect de celles-ci

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Coordonner l'exécution de chaque opération de transport, renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir de l'ensemble des informations et à l'aide, éventuellement, des systèmes d'information dédiés au transport de type « *Transport Management System* » (TMS), coordonner l'exécution de chaque opération de transport, de l'enlèvement jusqu'à la livraison. En collaboration avec les conducteurs ou les affrétés, engager des mesures correctives en cas d'aléas ou d'imprévus et informer les interlocuteurs concernés. Au regard de l'organisation de l'entreprise, s'assurer du rechargement économiquement pertinent des véhicules. Vérifier la conformité règlementaire des réserves sur les documents de transport en cas de litige pour transmettre les éléments aux services concernés. Dans le cadre des procédures internes, des objectifs fixés par l'entreprise ou d'une démarche qualité, collecter régulièrement les informations nécessaires au suivi des performances internes ou celles des sous-traitants. Renseigner les tableaux de bord de suivi qualité et de mesure de rentabilité des opérations de transport, repérer les éventuelles anomalies et alerter sa hiérarchie si nécessaire.

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. Lors de la clôture du dossier transport, un échange avec sa hiérarchie et les affrétés est induit.

Critères de performance

Les tableaux de suivi des opérations sont renseignés
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 et respecte l'organisation de l'entreprise
Les réserves sur les documents de transport sont correctement identifiées et les documents transmis aux services concernés
Les indicateurs de rentabilité et de qualité sont relevés
Les objectifs fixés par l'entreprise sont contrôlés et la hiérarchie est alertée en cas d'anomalies

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

Vérifier la disponibilité des moyens matériels et humains
Appliquer et faire appliquer la règlementation 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 …)
Identifier les facteurs de risques liés aux ruptures de charge
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 claire et précise
Suivre en temps réel le volume horaire du personnel de conduite
Transmettre des instructions à un conducteur de façon claire et précise
Optimiser le fret de retour
Réajuster les plannings du personnel de conduite en fonction des aléas

Préserver les intérêts du donneur d'ordres ou du destinataire en temps réel lors d'un aléa
Prendre des mesures pour préserver l'état des marchandises transportées en cas d'aléas
Faire appliquer les procédures de prise de réserves sur l'état et la quantité des marchandises
Appliquer les procédures de l'entreprise
Renseigner et actualiser les tableaux de bord relatifs à la qualité de service
Renseigner et actualiser les tableaux de bord relatifs à la rentabilité
Analyser les indicateurs contenus dans les tableaux de suivi
Calculer les coûts par véhicule, au kilomètre, au voyage ou à la tonne
Utiliser les méthodes courantes de calcul d'un coût de revient en transport de marchandises (au véhicule, au voyage ou à la tonne)
Faire appliquer les procédures de prise de réserves sur l'état et la quantité des marchandises
Qualifier un litige (avarie, retard, emballage insuffisant, manquant…)
Vérifier la conformité réglementaire des réserves apposées sur les documents de transport
Appliquer les règles d'indemnisation liées au contrat de transport
Inclure la sous-traitance dans les postes de coûts
Proposer des mesures préventives et correctives dans la limite de sa délégation
Recenser les coûts générés par l'opération de transport
Identifier les postes de coûts fixes et variables
Identifier les couts excessifs par rapport aux normes de la profession de type Comité National Routier (CNR)
Identifier les causes les plus fréquentes de litiges et de réclamations
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants

Combiner ses activités en priorisant les tâches selon leur degré d'urgence
Assurer la traçabilité des différentes étapes de l'opération de transport
Réajuster ses activités et priorités en fonction des circonstances
Collecter, enregistrer et transmettre des données aux services concernés
Classer et archiver un dossier de façon cohérente et exploitable

Assurer l'appui aux conducteurs et aux sous-traitants
Informer les différents interlocuteurs concernés par l'opération de transport en cas d'aléa
Proposer et argumenter la solution de substitution au donneur d'ordres
Rédiger un compte rendu à l'interlocuteur adéquat
Consulter et rendre compte à sa hiérarchie
Travailler en équipe, communiquer avec les autres services

Connaissance de la règlementation 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 documents de transport et de l'importance des informations contenues
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 des différentes organisations et modes de transport
Connaissance des principales sources et causes de litige (retards, emballages insuffisants)
Connaissance de base des règles de recours et d'indemnisation en transport de marchandises national et international
Connaissance des différents systèmes de bourse de fret
Connaissance des procédures d'affrètement
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 différents contrats types en transport de marchandises
Connaissance des droits et obligations des contrats de sous-traitance
Connaissance du droit commercial lié au contrat de transport
Connaissance des différentes catégories de coûts de revient (coûts fixes, coûts variables)
Connaissances des normes qualités en vigueur
Connaissance des principales sources et causes de litige (retards, emballages insuffisants)
Connaissance des enjeux et des obligations règlementaires en matière de développement durable

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 international, prendre connaissance des éléments rédigés en anglais. Prendre en compte 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 règlementaires prévues par le contrat type de sous-traitance
La formalisation du contrat commercial respecte les dispositions du contrat type de 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 règlementations en vigueur (contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises exécutés par des sous-traitants)

Appliquer les procédures de l'entreprise

Négocier oralement et par écrit avec les sous-traitants

Connaissance de la règlementation 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 intermodale
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 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, notamment dans les zones à faibles émissions (ZFE)
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

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 relatif aux flux physiques et 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 qualité et 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. 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 réglementaires 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

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 règlementation 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, y compris consignés
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 sureté ainsi que des équipements d'un quai de transport
Connaissance des contraintes de circulation en milieu urbain, notamment dans les zones à faible émission (ZFE)
Connaissance des enjeux et des obligations règlementaires en matière de développement durable
Connaissance des plans de transport et des organisations de type « étoile »

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

Dans le cadre du service après-vente, 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 consignés 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

Connaissance des droits et obligations du contrat type de sous-traitance régulier

Connaissance des couvertures d’assurance marchandises
Connaissance de la règlementation 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 sureté 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 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 règlementaires en matière de développement durable
Connaissance des contraintes de circulation en milieu urbain, notamment dans les zones à faible émission (ZFE)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de favoriser la cohésion et la motivation des équipes supervisées (personnel sédentaire et roulant), tenir compte du programme Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) en vigueur dans l'entreprise. En fonction des aléas du service, des particularités individuelles et d'éventuelles situations de handicap, proposer à son supérieur hiérarchique des actions de formation pertinentes. Organiser et planifier les formations réglementaires obligatoires. Vérifier les données relatives aux temps de service des conducteurs et calculer les éléments variables de l'annexe au bulletin de salaire. En fonction de l'activité, anticiper les besoins de recrutement et les proposer à la hiérarchie.

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 personnels du service exploitation et les autres services de l'entreprise est permanent, notamment avec le service des ressources humaines ou la direction.

Critères de performance

Le programme Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) de l'entreprise est mis en œuvre
Le choix des actions de formation proposées aux équipes est pertinent
Les formations réglementaires obligatoires sont organisées et planifiées
Les besoins de recrutement en personnel sont anticipés et proposés à la hiérarchie
Les calculs des éléments variables de l'annexe au bulletin de salaire sont conformes aux activités des conducteurs

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

Exploiter et tenir à jour les tableaux de bord qualifications, formations obligatoires, congés
Programmer un plan de formation et de développement des compétences
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
Participer aux entretiens liés aux procédures disciplinaires
Surveiller le taux d'accidentologie par conducteur pour proposer des formations adéquates
Contribuer au recrutement par la sélection des candidats aux activités de conduite, d'exploitation ou de quai
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
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 du service exploitation
Elaborer et mettre en œuvre un programme de type Qualité de vie et conditions de travail (QVCT)
Renseigner les conducteurs sur toute demande d'explication relative aux temps de service, à la prépaie et aux frais de déplacements
Respecter et mettre en œuvre les dispositions prévues par l'entreprise en matière de responsabilité sociétale
Prendre en compte les éventuelles situations de handicap dans l'élaboration des actions de formation
Utiliser les règles de gestion des conflits

Intégrer les actions de formation dans l'activité courante
Organiser son activité en fonction des priorités

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

Connaissance de la règlementation 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 des principes de la mise en œuvre de la Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) tels que définis dans le code du travail
Connaissance des principaux fondamentaux du code du travail, notamment ceux relatifs aux procédures disciplinaires et aux conditions d'embauche
Connaissance des différents types de contrat de travail
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 règles relatives à la responsabilité sociétale de l'entreprise
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 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 et de gestion des conflits
Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle et des principaux aménagements génériques correspondant à l'activité du service
Connaissance des recommandations émises par le défenseur des droits sur la notion « d'aménagement raisonnable »
Connaissance des principales règles de sécurité, d'hygiène, de sureté, de protection de la santé et de prévention des risques au travail
Connaissance du rôle de la médecine du travail relatif à l'aptitude médicale du salarié
Connaissance des règles de téléchargement et d'archivage des données issues des tachygraphes

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Reconstituer les indicateurs de performance de l'activité globale et, si besoin, préconiser des mesures correctives

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des données issues de la comptabilité analytique, reconstituer les coûts d'exploitation (coûts kilométriques, horaires et journaliers) imputables aux moyens mis en œuvre et les comparer aux indicateurs professionnels de référence. Utiliser les résultats obtenus afin de déterminer et d'analyser les seuils de rentabilité et les ratios financiers des prestations de transport. Identifier les causes exerçant une influence sur les coûts d'exploitation et préconiser des mesures correctives.

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
La comparaison avec les indices professionnels de référence est effectuée
Les seuils de rentabilité des prestations sont correctement déterminés et analysés
Les ratios financiers sont correctement déterminés et analysés
Les causes exerçant une influence sur les coûts d'exploitation sont repérées
Les mesures correctives préconisées à la hiérarchie sont pertinentes

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 (CNR)
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
Calculer les montants récupérables sur la taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques (TIPCE)

Appliquer les procédures de l'entreprise
Créer et gérer les processus d'amélioration continue
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 (CNR)
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 principaux ratios 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 taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques (TIPCE) accordées aux transporteurs

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

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. Diffuser aux interlocuteurs concernés toutes les 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 règlementation sont prises en compte
Les outils liés à l'environnement règlementaire sont intégrés dans le traitement des opérations
Les informations relatives aux évolutions réglementaires sont transmises aux interlocuteurs concernés

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 règlementations 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.

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 et externes
Les temps de service des conducteurs sont correctement calculés et compatibles avec les réglementations en vigueur
Les calculs de marge, de coûts, de prix et de seuils de rentabilité sont cohérents et conformes aux instructions

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 clients, des conducteurs, des sous-traitants, des exploitants et autres interlocuteurs internes ou externes. 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 les réglementations. Rédiger

une proposition par courrier ou par courrier électronique dans le respect des normes de la communication professionnelle.

Critères de performance

Les demandes d'information sont exprimées avec précision
Les informations sont transmises de façon claire et précise
Les documents sont rédigés en conformité avec les dispositions prévues par les réglementations des transports
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
Le ton et le style de la réponse sont adaptés à une relation commerciale

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

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

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 économique 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

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans un contexte d'utilisation de systèmes d'information dédiés au transport de type TMS, utiliser un logiciel de traitement de texte afin de rédiger un document professionnel numérique dans le respect des normes en usage. Sous couvert des procédures informatiques de sécurité de l'entreprise et dans une démarche de prévention de la cybercriminalité et de protection des données individuelles utiliser un logiciel de messagerie électronique ou une application sur smartphone 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 cybersécurité de l'entreprise
Les données saisies sont fiables
Les données transmises respectent les règles de prévention de la cybercriminalité et de protection des données individuelles
Les formules de calcul utilisées dans le tableur sont pertinentes
L'organisation des données est en adéquation avec l'objectif visé
Les informations du tableau sont lisibles et compréhensibles

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 récapitulant 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 définit des entités diverses.

- Client **donneur d'ordres** : l'entreprise, plus rarement le particulier, qui commande le transport et qui sera facturé dans le cas d'un port payé ;
- Client chargeur : l'entreprise, plus rarement le particulier, où les marchandises seront chargées. Il s'agit de **l'expéditeur;**
- **Client livré :** l'entreprise, plus rarement le particulier, à qui sont destinées les marchandises qui seront déchargées en ses locaux**. C'est le destinataire.**

Juridiquement, ces entités sont toutes parties prenantes au contrat de transport, parfois à leur insu.

EDI

EDI : Echange de données informatisé un terme générique définissant un échange standardisé d'informations sous format numérique. Ce système est utilisé dans les entreprises de messagerie depuis plus de 40 ans pour la transmission des informations relatives aux expéditions de marchandises.

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.

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

- Maitrise 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.

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

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

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…).

Transport System Management (TMS)

Ce terme désigne une catégorie de logiciels destinés à gérer les opérations de transport.
Il existe de nombreux TMS recouvrant une grande variété d'activités.
Les principales fonctionnalités que l'on peut retrouver dans un TMS transporteur sont :

- le suivi de la maintenance du matériel roulant ;
- ·la gestion des temps de conduite ;
- l'optimisation des tournées de livraisons ;
- la traçabilité des marchandises ;
- la facturation des prestations de transport ;
- le suivi des consommables ;
- la communication embarquée avec les conducteurs.

Source : https://fr.wikipedia.org/wiki/Transport_Management_System

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.

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 règlementaire (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.

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).

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."

Afpa

Réalisé par l’AFPA pour le compte de l’Etat