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

Liberté
Égalité
Fraternité

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Exploitant en transport routier de marchandises

Niveau 4

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 17

Fiche compétences transversales de l'emploi 29

Glossaire technique 32

Glossaire du REAC 35

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Exploitant en transport routier de marchandises » (ETRM) (arrêté du 27 mars 2019, prorogé par l'arrêté du 16 avril 2024) était constitué de deux blocs de compétences.
La présente version comporte également deux blocs de compétences :
- « Concevoir et organiser des prestations de transport routier de marchandises » couvre le traitement des commandes de transport, de l'étude de leur faisabilité et de leur planification ;
- « Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture des dossiers » est centrée sur la mise en œuvre des transports dans un souci de qualité de service et d'optimisation économique.

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 d'exploitant consiste toujours à étudier et choisir des solutions de transport, y compris dans le cadre d'opérations intermodales, 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 et des objectifs de qualité et de rentabilité.
Dans un contexte économique hautement concurrentiel, les compétences relationnelles occupent une place importante dans les préoccupations des entreprises de transport. L'exploitant est fréquemment en relation avec les donneurs d'ordres et avec un grand nombre d'interlocuteurs internes et externes. Il évalue en temps réel les enjeux liés à la satisfaction client et à l'optimisation des moyens humains et matériels, et il lui revient de communiquer les solutions adéquates aux interlocuteurs. Les savoir-faire relationnels ont donc été renforcés dans toutes les compétences concernées.

Les entreprises de transport de marchandises accordent une importance majeure à la contribution de l'exploitant à l'encadrement opérationnel du personnel roulant. Au quotidien, l'exploitant est l'interlocuteur de proximité des conducteurs et leur donne des instructions précises, respectant les réglementations en vigueur. La compétence « Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur » rend visible la mobilisation conjointe du savoir-faire relationnel et du savoir-faire technique. Des savoir-faire relationnels sont rajoutés afin de tenir compte de leur importance dans la mise en œuvre de cette compétence.

L'analyse du travail a mis en évidence l'importance des opérations d'affrètement ponctuel (cf. glossaire). L'intitulé des compétences en tient compte : « Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises » et « Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres ».
L'exploitant contribue à la prévention des litiges par le suivi de la qualité de service, par sa réactivité en cas d'aléas et par son souci de maintenir de bonnes relations avec l'ensemble de ses interlocuteurs internes et externes. Son rôle dans le traitement des litiges se limite généralement à l'analyse des réserves sur les documents de transport et à la transmission des informations aux services chargés de l'instruction technique des dossiers litiges. Les savoir-faire liés au suivi de la qualité de service et à la prévention des litiges sont maintenus.
L'évolution des moyens matériels en vue de respecter les normes environnementales ainsi que de nouvelles réglementations dans le domaine du développement durable imposent à l'exploitant d'élargir ses connaissances et de s'informer régulièrement sur l'évolution de ces normes et réglementations. Afin de se consacrer pleinement à ses tâches, l'exploitant utilise avec aisance les outils numériques et différents canaux de communication. L'ensemble des compétences intègre donc les savoir-faire liés à la communication orale et écrite dans les différentes situations représentatives du métier.

Liste des activités

Ancien TP : Exploitant en transport routier de marchandises
Activités :
- Concevoir et organiser une prestation de transport terrestre de marchandises y compris à l'international
- Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture du dossier

Nouveau TP : Exploitant en transport routier de marchandises
Activités :
- Concevoir et organiser des prestations de transport routier de marchandises
- Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture des dossiers

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Concevoir et organiser des prestations de transport routier de marchandises	1	Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises
		2	Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
		3	Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises
2	Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture des dossiers	4	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
		5	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport
		6	Renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise

FICHE EMPLOI TYPE

Exploitant en transport routier de marchandises

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

Dans le respect des différentes règlementations applicables au transport de marchandises, l'exploitant en transport routier de marchandises organise l'ensemble des prestations de transport de marchandises dans un souci d'optimisation des moyens humains et matériels, des conséquences de l'activité sur l'environnement et de satisfaction clientèle.

En fonction des caractéristiques des demandes de transport, il en étudie leur faisabilité, y compris dans le cadre d'opérations intermodales, par les moyens propres de l'entreprise ou opte pour la sous-traitance ponctuelle. Il rédige une proposition technique, organisationnelle et tarifaire détaillée dans le respect des dispositions du code des transports et la transmet par écrit au client donneur d'ordres.
Dans le respect du contrat de transport, il affecte les commandes validées aux véhicules, aux conducteurs ou aux sous-traitants. Il répartit et planifie les opérations de transport entre les conducteurs en tenant compte de leur disponibilité, de leurs compétences et d'éventuelles situations de handicap.
Le plus souvent, il utilise un système d'information dédié au transport, couramment appelé « *Transport Management System* » (TMS).

L'exploitant en transport routier de marchandises encadre au quotidien l'activité des conducteurs et transmet les consignes et les documents nécessaires à l'exécution des opérations de transport. Il veille particulièrement au respect des diverses réglementations et à l'application stricte des règles de sûreté et de sécurité des intervenants. Il peut coordonner l'activité de plusieurs conducteurs ou sous-traitants. Il respecte et met en œuvre les dispositions prévues par l'entreprise en matière de responsabilité sociétale. Il tient à jour les plannings et peut avoir à analyser en temps réel les informations issues des systèmes d'informations numériques dédiés au transport (TMS). Il effectue le suivi des opérations tout au long des étapes du contrat de transport, assiste à distance les conducteurs ou les sous-traitants en cas d'aléa ou de litiges et leur transmet les procédures à mettre en œuvre. Il s'assure également de l'optimisation des moyens en recherchant des rechargements via un réseau de chargeurs ou via les bourses de fret.
L'exploitant en transport routier de marchandises assure la traçabilité des opérations, prévient les réclamations et les litiges. Il s'assure du bon déroulement des opérations, y compris sous-traitées, et analyse les réserves éventuelles sur les documents de transports. Il clôt le dossier transport et transmet les éléments pour la facturation et le traitement des dossiers litiges aux services concernés. Il renseigne les outils de suivi qualité ainsi que les tableaux de suivi de la rentabilité. Il s'assure du respect des objectifs de qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise.

L'exploitant en transport routier de marchandises travaille seul ou en équipe sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il respecte les procédures de l'entreprise, les protocoles et les règlementations en vigueur, rend compte régulièrement à sa hiérarchie et l'alerte en cas de dysfonctionnement dépassant le cadre de ses attributions. Il peut être force de proposition pour améliorer la qualité de service. Il réagit rapidement en cas d'imprévu et modifie ses priorités. La taille et l'activité de l'entreprise affectent son degré de responsabilité, d'autonomie et de polyvalence.
L'exploitant en transport routier de marchandises communique fréquemment oralement et par écrit et utilise couramment les outils numériques et bureautiques. Il est quotidiennement en relation avec les donneurs d'ordres, les conducteurs, les personnels des autres services et de nombreux interlocuteurs externes.
L'emploi est sédentaire et s'exerce au sein d'un poste de travail du service exploitation d'une entreprise de transport de marchandises dans un contexte régional, national et, plus rarement, international. Les conditions d'exercice varient selon la taille et l'activité de l'entreprise. Ses horaires de travail peuvent être décalés ou postés et des astreintes sont possibles.
L'exploitant en 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.

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 :

- Agent d'exploitation en transport routier de marchandises
- Agent de planning
- Affréteur
- Assistant d'exploitation en transport routier de marchandises
- Dispatcheur / répartiteur du transport routier de marchandises
- Exploitant en transport routier de marchandises
- Employé du service exploitation
- Technicien d'exploitation en transport routier de marchandises
- Employé du Service Après-Vente (SAV) du transport routier de marchandises
- Employé litiges transport routier de marchandises
- Exploitant jour transport routier de marchandises
- Exploitant nuit transport routier de marchandises
- Technicien de planning transport routier de marchandises
- Litigeur transport

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Le titre procure par équivalence l'attestation de capacité professionnelle en transport routier léger de marchandises – (cf. Arrêté du 19 février 2020 modifiant l'arrêté du 31 janvier 2012 relatif aux diplômes, titres et certificats permettant la délivrance directe des attestations de capacité professionnelle en vue d'exercer la profession de transporteur public routier).

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Concevoir et organiser des prestations de transport routier de marchandises
Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises
Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, 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

2. Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture des dossiers
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’emploi

Assurer une veille réglementaire professionnelle
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
Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité
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 4 (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

N1201 Affréteur / Affréteuse
N4203 Agent / Agente d'intervention technique d'exploitation des transports routiers de marchandises

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Concevoir et organiser des prestations de transport routier de marchandises

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

L'exploitant en transport routier de marchandises reçoit des demandes de transport, vérifie leur conformité règlementaire et leur faisabilité en moyens propres ou par le biais de la sous-traitance, y compris dans le cadre d'opérations intermodales. Il établit le prix des prestations de transport, transmet les propositions techniques détaillées par écrit au donneur d'ordres et organise leur mise en œuvre en affectant, affrétant et planifiant les moyens humains et matériels adaptés.

L'exploitant en transport routier de marchandises réceptionne des demandes de transport et vérifie leur conformité règlementaire ainsi que leur faisabilité. Afin d'optimiser l'activité et satisfaire le client, il identifie la solution de transport la plus appropriée en fonction de la nature et de la quantité des marchandises, de la destination, des délais et des coûts. Si nécessaire, il organise des opérations de transport intermodal. À l'aide de différentes références tarifaires internes ou externes, il établit le prix du transport puis communique par écrit aux donneurs d'ordres ou aux affrétés les conditions tarifaires et organisationnelles détaillées du transport dans le respect des dispositions prévues par le code des transports.
Au retour du « bon pour accord », l'exploitant en 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 et des délais. A défaut de moyens propres disponibles, il affrète les opérations de transport à réaliser. Il constitue les dossiers transport et planifie les prestations.
Dans l'exercice de cette activité, l'exploitant en 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 peut également disposer d'éléments d'information issus du plan de transport de l'entreprise, d'une liste de sous-traitants référencés ainsi que d'un accès à une bourse de fret. 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 du service exploitation, souvent au milieu d'autres personnels de l'entreprise. L'exploitant en transport routier de marchandises est amené à passer rapidement d'une tâche à l'autre en fonction des urgences.
L'exploitant en transport routier de marchandises réalise cette activité dans le respect des procédures et des consignes, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique.
En externe, l'exploitant en transport routier de marchandises communique principalement avec les donneurs d'ordres, les clients expéditeurs ou destinataires et les sous-traitants.
En interne, il est en relation avec sa hiérarchie, d'autres exploitants, le service commercial, les conducteurs et les services administratifs de l'entreprise (service après-vente, litiges, facturation).

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises
Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, 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

Compétences transversales de l’activité type

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

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture des dossiers

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

L'exploitant en transport routier de marchandises communique quotidiennement les instructions aux conducteurs ou aux sous-traitants concernés par les affectations des commandes et assure le suivi des opérations jusqu'à la clôture du dossier transport. Il traite les aléas en cours de transport, transmet aux conducteurs les procédures à mettre en œuvre et renseigne les outils de suivi qualité et les tableaux de bord de mesure de rentabilité. Il s'assure du respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise.

L'exploitant en transport routier de marchandises communique les instructions et les documents aux conducteurs concernés par les affectations et la planification des commandes de transport. Il transmet les ordres de mission aux conducteurs et confirme les affrètements 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. Il veille quotidiennement à appliquer et faire 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 cherche des solutions alternatives et évalue leur faisabilité en tenant compte de la relation client et des impératifs de rentabilité. Il en informe sa hiérarchie et prévient le client destinataire et le donneur d'ordres. Il actualise le planning en temps réel en fonction des événements afin de garantir une lisibilité des activités à l'ensemble des personnels du service et de pouvoir ajuster les moyens. Il transmet au conducteur les instructions actualisées.
Il recherche des rechargements économiquement pertinents au moyen des bourses de fret ou dans son réseau de chargeurs afin de maintenir et garantir l'activité des véhicules.
Il alimente le dossier transport au fur et à mesure des opérations, analyse les éventuelles réserves sur les documents de transport au retour des véhicules et transmet les éléments nécessaires à la facturation et au traitement des dossiers litiges aux services concernés.
À la clôture du dossier transport, il renseigne les outils de suivi qualité et les tableaux de mesure de la rentabilité et s'assure du respect des objectifs fixés par l'entreprise dans ce domaine.
Dans l'exercice de cette activité, l'exploitant en 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, d'une liste de sous-traitants référencés ainsi que d'un accès à une bourse de fret. 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 du service exploitation, souvent au milieu d'autres personnels de l'entreprise. L'exploitant en transport routier de marchandises est amené à passer rapidement d'une tâche à l'autre en fonction des urgences.
L'exploitant en transport routier de marchandises réalise cette activité dans le respect des procédures et des consignes, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique.
En externe, l'exploitant en transport routier de marchandises communique principalement avec les donneurs d'ordres, les clients destinataires et les sous-traitants.
En interne, il est en relation avec sa hiérarchie, d'autres exploitants, le service commercial, les conducteurs et les services administratifs de l'entreprise (service après-vente, litiges, facturation).

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises

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.

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

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

Critères de performance

Les caractéristiques des demandes sont identifiées
La faisabilité des demandes est vérifiée en fonction des contraintes et des impératifs
Les réglementations liées au transport sont respectées
Le choix organisationnel répond aux demandes

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

Identifier les informations nécessaires de la demande
Évaluer les besoins en capacité de transport
Evaluer les besoins en heures de temps de service
Évaluer le besoin ou la pertinence de recourir à la sous-traitance ponctuelle (de type « SPOT »)
Comprendre les éléments clefs de la demande transport
Estimer des distances et des temps de parcours
Estimer la durée de réalisation des étapes de la prestation
Calculer les besoins en personnel de conduite
Calculer les besoins en typologie et en nombre de véhicules
Localiser un lieu de chargement et de déchargement
Localiser un département, une région, un pays de l'Union Européenne (UE), ou un pays tiers
Identifier les différentes 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)
Identifier les règlementations spécifiques aux éventuels pays traversés
Traduire les dimensions des véhicules en volume, en nombre de palettes, colis ou conteneurs
Réaliser un plan de chargement et d'arrimage
Effectuer une dépose de fret sur une bourse de fret
Calculer la charge utile d'un véhicule
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
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants

Prioriser les demandes en fonction de leur caractère d'urgence
Consulter un planning afin de connaître la disponibilité des moyens

Organiser et classer le dossier administratif pour en assurer la traçabilité

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

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 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 différentes natures 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 itinéraires et des contraintes de circulation des différents modes de transport
Connaissance des emballages et des supports de charge, y compris consignés
Connaissance des organisations et spécificités des différents modes de transport
Connaissance des réglementations liées aux transports routiers de marchandises
Connaissance de base des Incoterms® 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 contraintes de circulation en Europe
Connaissance de base de l'organisation liée au report modal
Connaissance des procédures d'affrètement

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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'itinéraires et de différentes références tarifaires internes ou externes. En fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, le niveau de responsabilité en matière de négociation peut être différent. L'échange avec le client peut se faire par écrit ou oralement par téléphone lors de sa demande, mais l'offre est toujours formalisée par écrit.

Critères de performance

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
L'offre détaille les différentes étapes de l'organisation

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

Localiser un lieu de chargement et de déchargement
Calculer les distances et des temps de parcours
Estimer la durée de réalisation des étapes de la prestation
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
Utiliser la méthode de calcul des coûts binômes et trinômes
Utiliser les techniques de tarification telles que tonne/km, volume/km, mètres linéaires/km…
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 les fonctions de base des outils bureautiques courants
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
Intégrer la dimension environnementale dans la réponse apportée au donneur d'ordres
Rédiger une proposition technique, organisationnelle et tarifaire détaillée
Rédiger l'offre selon les normes professionnelles en vigueur et en utilisant un vocabulaire commercialement adapté
Rédiger une confirmation d'affrètement dans le respect des dispositions prévues par le code des transports

Prioriser les demandes à traiter en fonction de leur degré d'urgence
Classer l'offre tarifaire de façon à en assurer la traçabilité

Communiquer oralement et par écrit avec les donneurs d'ordres
Communiquer oralement et par écrit avec les sous-traitants

Connaissance des normes techniques et environnementales des véhicules de transport
Connaissance de la règlementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos
Connaissance de la règlementation sociale française en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise)
Connaissance des itinéraires et des contraintes de circulation des différents modes de transport
Connaissance des contraintes de circulation en Europe
Connaissance de base de l'organisation liée au report modal
Connaissance des emballages et des supports de charge, y compris consignés
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 droits et obligations des contrats types de transport de marchandises
Connaissance des indices de référence du Comité national routier (CNR)
Connaissance des taxes liées à l'utilisation des infrastructures routières
Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises
Connaissance de base des régimes de transit douanier
Connaissance de base des Incoterms® en vigueur
Connaissance 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° 3

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…)
Utiliser une bourse de fret
Répartir équitablement le travail entre les conducteurs
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
Organiser les transports dans un souci d'optimisation
Sélectionner les conducteurs disponibles et qualifiés pour assurer les prestations
Sélectionner les véhicules adaptés et disponibles
Mettre à jour et tenir les plannings (journaliers ou hebdomadaires) des moyens humains et matériels communs au service exploitables
Mettre à jour et tenir les plannings combinant les opérations réalisées en moyens propres avec 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
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
Prendre en compte les différents types d'énergie des véhicules

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

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 et française 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 règlementations liées aux transports et à la manutention
Connaissance de base des formalités douanières et du transit douanier
Connaissance de base des Incoterms® en vigueur
Connaissance des différentes techniques de planification
Connaissance des techniques de mise en place de tournées de livraisons et de rechargement
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 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° 4

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 message de façon claire et précise
Rédiger un ordre de mission, un document de suivi ou une lettre de voiture selon les dispositions prévues par le code des transports
Rédiger une confirmation d'affrètement dans le respect des dispositions prévues par le code des transports
Transmettre au personnel de conduite les documents réglementaires liés à la nature des marchandises transportées

Contrôler les documents obligatoires relatifs au véhicule, aux marchandises, au conducteur et aux habilitations administratives
Transmettre au conducteur ou aux sous-traitants les informations relatives à la sécurité du conducteur, du véhicule et à la sûreté du fret
Transmettre au conducteur les informations relatives aux obligations réglementaires
Informer le conducteur des conséquences du non-respect des obligations réglementaires
Transmettre aux conducteurs ou aux sous-traitants occasionnels les contraintes spécifiques aux opérations (impératif, itinéraires obligatoires, EPI, habilitations…)
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 règlementations 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

Renseigner les conducteurs sur toute demande d'explication relative aux temps de service
Référer à sa hiérarchie lors d'incidents ou de conflits dépassant le cadre de sa délégation
Être à l'écoute des demandes et observations des conducteurs et remonter les informations à sa hiérarchie
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 transports
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 contrats types en vigueur dans les transports
Connaissance des dispositions prévues en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise
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 règlementaires en matière de développement durable
Connaissance des obligations réglementaires des conducteurs et des conséquences en cas de non-respect de celles-ci
Connaissance des documents de transport obligatoires liés au véhicule, aux marchandises, au conducteur et aux habilitations administratives

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Coordonner l'exécution de chaque opération de transport

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.

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, éventuellement d'une bourse de fret. Les interlocuteurs sont multiples, en interne et en externe.

Critères de performance

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

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 aux opérations de transport
Estimer les délais de réalisation de la solution de substitution
Calculer le coût supplémentaire généré par la solution de substitution
Utiliser les bourses de fret
Faire appliquer les procédures de prise de réserves sur l'état et la quantité des marchandises
Vérifier la conformité réglementaire des réserves apposées sur les documents de transport
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'ordre ou du destinataire en temps réel lors d'un aléa
Prendre des mesures pour préserver l'état des marchandises transportées en cas d'aléas
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants
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)

Combiner ses activités en priorisant les tâches selon leur degré d'urgence

Réajuster ses activités et priorités en fonction des circonstances
Assurer la traçabilité des différentes étapes de l'opération de transport

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

Connaissance des documents de transport et de l'importance des informations contenues
Connaissance des principales causes de réclamation ou litiges en transport de marchandises
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 indices de référence type Comité national routier (CNR)
Connaissance de base des taxes liées à l'utilisation des infrastructures routières
Connaissance des procédures d'affrètement
Connaissance des différentes organisations et modes de transport en national et international
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 mesures à prendre pour la sécurité du conducteur, du véhicule et la sûreté 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 de base des couvertures d'assurance marchandises

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

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

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 la 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 s'exerce au poste de travail, au sein du service exploitation et nécessite l'utilisation des systèmes d'information dédiés au transport et d'outils bureautiques courants. Elle est mise en œuvre lors de la clôture du dossier transport et induit un échange avec sa hiérarchie et les affrétés.

Critères de performance

Les tableaux de suivi des opérations sont renseignés
Les indicateurs de rentabilité sont relevés
Les indicateurs de qualité sont relevés
Les objectifs fixés par l'entreprise sont contrôlés
La hiérarchie est alertée en cas d'anomalies

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

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
Qualifier un litige (avarie, retard, manquant)
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
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

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

Rédiger un compte rendu à l'interlocuteur adéquat
Consulter et rendre compte à sa hiérarchie
Travailler en équipe, communiquer avec les autres services

Connaissance des différentes organisations et modes de transport

Connaissance des différentes catégories de coûts de revient (coûts fixes, coûts variables)
Connaissance des indices de référence type Comité national routier (CNR)
Connaissance des droits et obligations des contrats en transport de marchandises
Connaissances des normes qualités en vigueur
Connaissance des principales sources et causes de litige (retards, emballages insuffisants)
Connaissance des règlementations des transports en vigueur
Connaissance des procédures d'affrètement

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 des réglementations. 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 des réglementations sont respectées
Les informations relatives à l'évolution des règlementations 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

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 règlementations des transports
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
Le ton et le style de la réponse sont adaptés à une relation commerciale

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 rapidement 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

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 routier, depuis la construction de l'offre jusqu'à sa clôture. Être à l'écoute des informations, demandes et observations des clients afin de prévenir toute réclamation. Conseiller le client, mettre en place ou adapter des modes opératoires en réponse à ses attentes, prendre toutes les mesures permettant la fidélisation du client.

Critères de performance

La notion de satisfaction client est prise en compte tout au long de l'activité
Les demandes et observations des clients sont prises en compte
Les modes opératoires spécifiques à un client sont mis en place
Les actions menées participent à la fidélisation 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 participant à 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 de l'activité concilie satisfaction du client et intérêt économique de l'entreprise
Tous les acteurs 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.

Affrètement

L'affrètement consiste à confier à des transporteurs des envois que l'entreprise de transport ne peut pas réaliser par ses propres moyens. Ces transporteurs deviennent des sous-traitants. On distingue deux types de sous-traitance :

- La sous-traitance occasionnelle dite « spot » qui consiste en des prestations ponctuelles ne dépassant pas les 15% du chiffre d'affaires de l'entreprise. Au sein de l'entreprise de transport c'est **l'affréteur** qui gère ce service. Les prestataires choisis par l'affréteur sont appelés **affrétés**.
- La sous-traitance régulière qui consiste en des contrats réguliers de longue durée et qui est régie par le contrat type de sous-traitance. Le principal utilisateur de cette forme de sous-traitance est la messagerie.

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.

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).

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.

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.

Support de charge

Dispositif 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.

Transport combiné/intermodal

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

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

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

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

Liberté
Égalité
Fraternité

REFERENTIEL D'EVALUATION

DU TITRE PROFESSIONNEL

Exploitant en transport routier de marchandises

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ETRM	RE	TP-00375	08	12/06/2025	16/06/2025	1/32

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Exploitant en transport routier de marchandises
Sigle du titre professionnel : ETRM
Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)
Code(s) NSF : 311n - Etudes et projets d'organisation de transit de biens ou de personnes-
Code(s) ROME : N1201, N4203
Formacode : 31827, 31856, 31822, 31895, 31839
Date de l'arrêté : 03/06/2025
Date de parution au JO de l'arrêté : 12/06/2025
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 ETRM

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 routier de marchandises Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, 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 Renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise	05 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	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	00 h 30 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 30 minutes. Dans un premier temps, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Puis le jury interroge le candidat sur : • Les éléments relatifs à la règlementation sociale en vigueur dans les transports routiers de marchandises. • Les critères d'affectation et de planification des moyens matériels et humains, y compris ceux tenant compte des situations de handicap.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport	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 exploitant en transport routier de marchandises et évalue son appropriation de la culture professionnelle.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	06 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 sans les annoter.

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 20 minutes dans une 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, annexes et sommaire, de 5 à 10 pages maximum et entre 7500 et 15000 caractères (espaces compris). Ce document peut comporter en annexe des schémas, illustrations ou photos. Les informations sont fournies en accord avec l'entreprise. Ce document est joint au dossier du candidat en amont de la session d'examen.
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 ».
Période en entreprise :

- Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles « Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport 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 210 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.

Attendus de cette production :
La première partie du document comprend 1 à 2 pages (1500 à 3000 caractères).
Le candidat décrit dans cette partie :

- 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.

La deuxième partie du document comprend 2 à 4 pages (3000 à 6000 caractères).
Le candidat détaille dans cette partie :

- une opération de rechargement (telle que : bourse de fret, plan de transport, clients…);
- un aléa en cours de transport (tel que : adresse inconnue, accident, panne véhicule, marchandises non prête, destinataire absent, erreur de chargement, …);
- une situation de litige (telle que : avarie, manquant, délai de livraison non conforme…).

La troisième partie du document comprend 2 à 4 pages (3000 à 6000 caractères).
Dans cette partie, le candidat analyse les causes et les conséquences concernant :

- les conditions de réalisation de l'opération de rechargement (les critères de choix techniques, économiques, législatifs, humains et leurs conséquences);
- le plan d'action mis en œuvre pour palier l'aléa (les critères de choix techniques, économiques, législatifs, humains et leurs conséquences);
- 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 et organiser des prestations de transport routier de marchandises					
Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises	Les caractéristiques des demandes sont identifiées La faisabilité des demandes est vérifiée en fonction des contraintes et des impératifs Les réglementations liées au transport sont respectées Le choix organisationnel répond aux demandes	☒	☐	☐	☐
Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres	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 L'offre détaille les différentes étapes de l'organisation	☒	☐	☐	☐
Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises	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	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture des dossiers					
Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur	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	☒	☒	☐	☐
Coordonner l'exécution de chaque opération de transport	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	☐	☐	☐	☒
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 Les indicateurs de rentabilité sont relevés Les indicateurs de qualité sont relevés Les objectifs fixés par l'entreprise sont contrôlés La hiérarchie est alertée en cas d'anomalies	☒	☐	☐	☐
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
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises
	Renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
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
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises
	Renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
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
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises
	Renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
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
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises
	Renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
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
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises
	Renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres
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
	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises
	Renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise
	Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 30 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

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

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.

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

Exploitant en transport routier de marchandises

CCP

Concevoir et organiser des prestations de transport routier de marchandises

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 Étudier la faisabilité des demandes de transport routier de marchandises Tarifer les demandes de transport, y compris affrétées, et transmettre par écrit une proposition technique détaillée au donneur d'ordres	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	Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés à la réalisation des opérations de transport routier de marchandises	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 interroge le candidat sur les critères d'affectation et de planification des moyens matériels et humains, y compris ceux tenant compte des situations de handicap.
▪ 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 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.
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 Concevoir et organiser des prestations de transport routier de marchandises

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.
Informations complémentaires concernant le candidat en VAE.
Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du CCP est soumis à l'intégralité des modalités d'évaluation précisées dans ce référentiel d'évaluation.
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.
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.
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.
Les candidats reprennent connaissance de leurs travaux en présence d'un surveillant.

CCP

Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport 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	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur Renseigner les tableaux de suivi et contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité fixés par l'entreprise	02 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	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur	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 questionne le candidat sur des éléments relatifs à la règlementation sociale en vigueur dans les transports.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Coordonner l'exécution de chaque opération de transport	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 en amont 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.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 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. Ce temps n'est pas décompté des 30 minutes.

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 à l'aide d'un logiciel de traitement de texte un document comprenant, hors page de garde, annexes et sommaire, de 5 à 10 pages maximum et entre 7500 et 15000 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 ». 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 « Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport 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 210 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.

Attendus de cette production :
La première partie du document comprend 1 à 2 pages (1500 à 3000 caractères).
Le candidat décrit dans cette partie :

- 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.

La deuxième partie du document comprend 2 à 4 pages (3000 à 6000 caractères).
Le candidat détaille dans cette partie :

- une opération de rechargement (telle que : bourse de fret, plan de transport, clients…);
- un aléa en cours de transport (tel que : adresse inconnue, accident, panne véhicule, marchandises non prête, destinataire absent, erreur de chargement, …);
- une situation de litige (telle que : avarie, manquant, délai de livraison non conforme…).

La troisième partie du document comprend 2 à 4 pages (3000 à 6000 caractères).
Dans cette partie, le candidat analyse les causes et les conséquences concernant :

- les conditions de réalisation de l'opération de rechargement (les critères de choix techniques, économiques, législatifs, humains et leurs conséquences);
- le plan d'action mis en œuvre pour palier l'aléa (les critères de choix techniques, économiques, législatifs, humains et leurs conséquences);
- 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 Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport 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 n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.
La présence du jury est requise lors de l'entretien technique et du questionnement à partir de production(s).
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.
Informations complémentaires concernant le candidat en VAE.
Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du CCP 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.
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, le candidat restitue ces objets au surveillant au début de la session d'examen..
Les candidats reprennent connaissance de leurs travaux en présence d'un surveillant.

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Exploitant en 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 bureau ou une salle fermée 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.	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 à 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 Exploitant en transport routier de marchandises est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Exploitant en transport routier de marchandises Arrêté du 27/03/2019		**Exploitant en transport routier de marchandises Arrêté du 03/06/2025**
CCP	Concevoir et organiser une prestation de transport terrestre de marchandises y compris à l'international	CCP	Concevoir et organiser des prestations de transport routier de marchandises
CCP	Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture du dossier	CCP	Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture des dossiers

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."