

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

# **PREMIERE PARTIE : COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**

## **1. Mise en œuvre du DOMAINE TRANSVERSAL**

- **CT : COMMUNIQUER AVEC LES PARTENAIRES INTERNES ET EXTERNES**

## **2. Mise en œuvre des DOMINANTES PRINCIPALES**

- **C. 1 : TRANSPORT EN MOYENS PROPRES  
et TRANSPORT EN MOYENS SOUS-TRAITÉS**

## **3. Mise en œuvre des DOMINANTES COMPLÉMENTAIRES**

- **C. 2 : PRESTATIONS CONNEXES AU TRANSPORT**
- **C. 3 : ACTIVITES DE DÉDOUANEMENT ET ACTIVITÉS ASSOCIÉES**



**Module 10 - Les modes de communication avec le partenaire externe**

**Dans le cadre d'une situation professionnelle, pour un ordre déterminé  
et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>CT.3 S'intégrer au sein d'une équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'adapter aux usages du milieu professionnel</li> <li>• S'impliquer dans un projet d'équipe (adhérer, formuler des suggestions, des avis, des arguments)</li> </ul> <p><b>CT.4 Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les éléments de communication globale de l'entreprise (à l'interne et à l'externe)</li> <li>• Identifier les éléments de l'image de marque de l'entreprise</li> <li>• Adapter sa communication, son comportement, ses attitudes à l'image de l'entreprise</li> <li>• Contribuer au développement de la bonne image de marque de l'entreprise</li> </ul>	<p><b>A partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ d'objectifs</li> <li>↳ de consignes</li> <li>↳ de contraintes de temps et d'organisation</li> </ul> <p><b>A partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ des éléments caractéristiques de l'image de l'entreprise et de sa stratégie de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Respect des contraintes</li> <li>◇ Pertinence des arguments et des avis</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Respect des usages, des règles du milieu professionnel</li> <li>◇ Adéquation de la communication, du comportement et des attitudes à l'image de l'entreprise.</li> </ul>	<p align="center">§ 1.2.3.4.5.</p> <p align="center">§ 1.2.3.4.5.</p>

**Maîtrise des savoir-faire des points 1.01 à 1.13 : Moyens de transport, modes de transport, procédures de transport**

**Dans le cadre : soit d'une situation professionnelle réelle ou simulée, soit d'un contexte déterminé, et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	TRANSPORT EN MOYENS				CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
	PROPRES			SOUS-TRAITÉS			
	Route	Fer	Mer/Air				
<b>1.01 Prendre en compte les besoins du client et les caractéristiques de l'envoi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réceptionner la demande du client</li> <li>• Relever les impératifs à respecter : lieux, délais, valeur de la marchandise, horaires de chargement et de déchargement, exigences particulières...</li> <li>• Identifier la nature, le poids, l'emballage, le volume de l'envoi, les dimensions des colis</li> <li>• Déterminer le type de matériel roulant et/ou unités de charge</li> <li>• Identifier l'incoterm prescrit par le client pour un transport international</li> <li>• Identifier les éléments du crédit documentaire à respecter</li> </ul>	x	x	x	x	<i>Pour l'ensemble des savoir-faire des points 1.01 à 1.13 :</i>  <b>A partir</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ <u>de conventions avec le client</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>* extraits de cahiers des charges ou conventions négociées</li> <li>* dossiers d'exploitation spécifiques</li> <li>* extrait de tarifs particuliers</li> <li>* bordereaux d'instructions</li> <li>* extrait de correspondance (compte-rendu téléphonique, télécopie, courrier)</li> <li>* compte-rendu de visites des commerciaux</li> </ul> </li> </ul>	<i>Respect des besoins du client, respect des lois, règlements et procédures pour l'ensemble des points 1.01 à 1.13 :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ la justesse et la précision du relevé des éléments formant la demande</li> <li>◊ la pertinence du choix du type de véhicule en fonction des caractéristiques de la marchandise</li> <li>◊ la prise en compte de la valeur de l'envoi</li> </ul>	§.  1.2.3.4.5.
<b>1.02 Analyser les contraintes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour chaque mode, rechercher et identifier la technique de transport appropriée à mettre en œuvre</li> <li>• S'assurer de la régularité administrative et réglementaire des sous-traitants</li> <li>• Prendre en compte les conditions d'exploitation des sous-traitants routiers et prévoir leur implication dans la chaîne du transport</li> <li>• Déterminer la disponibilité des matériels et des personnels</li> <li>• Choisir l'itinéraire, le véhicule disponible et le(ou les) conducteur(s) affecté(s) au transport</li> <li>• Choisir les ports ou aéroports</li> </ul>	x	x	x	x	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ <u>des lois et réglementations</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>* extraits des lois et règlements en vigueur</li> <li>* des contrats-types ou autres textes de même nature</li> <li>* code de la route</li> <li>* réglementation sociale française et de sécurité européenne</li> <li>* extraits des conventions collectives et accords professionnels en vigueur pour le personnel en transport routier</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ le respect des contraintes du client</li> <li>◊ la maîtrise des techniques de transport appropriées à chaque mode, avec ou sans rupture de charge et avec ou sans passage à quai</li> <li>◊ la vérification de la disponibilité du chauffeur</li> <li>◊ l'optimisation des chargements, des tournées, des moyens humains et matériels</li> </ul>	3.2.  1.2.3.4.5.

**COMPÉTENCES ATTENDUES EN FIN DE FORMATION**

**Dans le cadre : soit d'une situation professionnelle réelle ou simulée, soit d'un contexte déterminé, et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	TRANSPORT EN MOYENS				CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS		
	PROPRES			SOUS-TRAITÉS					
	Route	Fer	Mer/Air						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimiser les chargements des unités de charge</li> <li>Établir des plans de chargement</li> <li>Ailotir les marchandises</li> </ul>	x	x	x	x	<ul style="list-style-type: none"> <li>extraits de réglementations particulières liées à la nature des marchandises</li> <li>extraits de la réglementation fiscale en matière de TVA</li> </ul>	<p><b>Respect des besoins du client, respect des lois, règlements et procédures pour l'ensemble des points 1.01 à 1.13 :</b></p>	§.. 1.2.3.4.5.		
<p><b>1.03 Conseiller le client sur les modalités à mettre en œuvre et choisir avec lui</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller le client en fonction des coûts, des risques et des intérêts réciproques</li> <li>Préconiser une garantie de paiement adaptée, un incoterm adapté</li> <li>Conseiller le client en matière d'assurance marchandises</li> <li>Choisir le ou les modes de transport successifs éventuels, ou transports intermodaux à mettre en œuvre</li> <li>Choisir la ou les techniques d'exploitation les mieux adaptées à la situation</li> <li>Choisir les prestations associées (stockage, manutention, douane...)</li> <li>Choisir les prestataires concernés</li> </ul>	x			x	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>de conventions avec les sous-traitants et tous les autres partenaires</b></li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>la pertinence du conseil et des choix</li> </ul>	3 2.
<p><b>1.04 Déterminer un prix de vente et apprécier la rentabilité d'une opération</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre en compte les prestations accessoires (valeur déclarée, assurance, temps d'attente, chargement, contre-remboursement et autres)</li> <li>Rechercher le tarif des sous-traitants habituels</li> <li>Consulter un ou plusieurs autres sous-traitants potentiels pour leur demander leur cotation ou leur offrir un prix pour la prestation demandée</li> <li>Appliquer un tarif</li> </ul>	x			x	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>des conditions d'exploitation propres à l'entreprise de transport</b></li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>la justesse du calcul des coûts de revient</li> <li>le respect des règles d'un tarif</li> </ul>	3 1

**SAVOIR-FAIRE EN FONCTION DES MOYENS DE TRANSPORT ET DES MOYENS ASSOCIÉS**

**Dans le cadre : soit d'une situation professionnelle réelle ou simulée, soit d'un contexte déterminé, et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	TRANSPORT EN MOYENS				CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
	PROPRES			SOUS- TRAITÉS			
	Route	Fer	Mer/Air				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer un coût de revient d'un véhicule</li> <li>Déterminer le coût total des prestations de bout en bout</li> <li>Déterminer le prix de vente de la prestation globale</li> <li>Déterminer la rentabilité d'une opération</li> <li>Faire une offre au client</li> </ul>	x			x	<ul style="list-style-type: none"> <li>plan de transport, plan de quai</li> <li>extrait des conditions générales de vente</li> <li>extrait tarifaires (généraux ou particuliers)</li> <li>objectifs qualité à atteindre</li> </ul>	<p><i>Respect des besoins du client, respect des lois, règlements et procédures pour l'ensemble des points 1.01 à 1.13 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'optimisation du prix de vente</li> <li>la validité de l'offre au client</li> <li>la justesse des informations transmises</li> </ul>	§
<p><b>1.05 Traiter et suivre le déplacement de la marchandise et des emballages</b></p> <p><b>1.05.a Transmettre les instructions au conducteur routier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer les documents de bord du véhicule</li> <li>Préparer les scellés éventuels</li> <li>Fournir toutes les instructions nécessaires à la bonne exécution du transport</li> <li>Fournir les instructions spécifiques aux opérations de dédouanement et/ou de transit</li> </ul> <p><b>1.05.b Traiter et suivre l'envoi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser et s'assurer de la bonne exécution de l'enlèvement de la marchandise et du départ de l'envoi</li> <li>Optimiser les tournées</li> <li>Assurer le positionnement d'un conteneur</li> <li>Transmettre les instructions nécessaires aux sous-traitants choisis</li> <li>Assurer la traçabilité des marchandises et celle des informations relatives aux envois</li> <li>Assurer l'accueil des véhicules</li> <li>Assurer le passage à quai</li> </ul>	x			x	<p><u>des informations propres à l'entreprise de transport</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>parc</li> <li>planigrammes divers</li> <li>liste du personnel roulant</li> <li>temps d'activité de ces personnels</li> <li>fiches techniques des matériels</li> <li>contraintes d'entretien des véhicules routiers et unités de charge</li> <li>carnets d'entretien des véhicules</li> <li>moyens de communication embarquée</li> <li>extraits des techniques de traçabilité des envois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>la qualité des informations fournies au conducteur</li> <li>la présence de tous les documents nécessaires</li> <li>la justesse des informations portées</li> <li>la prise en compte éventuelle des contraintes de quai</li> <li>la concordance entre les flux d'informations et les flux physiques</li> <li>la fiabilité de la traçabilité de l'envoi</li> <li>l'efficacité de la gestion de quai</li> <li>l'identification des réserves éventuelles</li> </ul>	1.2.3.4.5.  3.1.  3.3.

**Module 1.06 : Suivi et gestion des transports en moyens propres et en moyen sous-traités**

**Dans le cadre : soit d'une situation professionnelle réelle ou simulée, soit d'un contexte déterminé, et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	TRANSPORT EN MOYENS				CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS		
	PROPRES			SOUS- TRAITÉS					
	Route	Fer	Mer/Air						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer le suivi des unités de charge</li> <li>• Gérer tous les problèmes propres au passage à quai des marchandises</li> <li>• Mettre en œuvre les activités liées au départ des véhicules</li> <li>• Organiser la livraison et s'assurer des conditions d'exécution</li> <li>• Collecter les documents de retour</li> <li>• Contrôler l'exécution des instructions par le conducteur</li> <li>• Contrôler les supports d'enregistrements des temps et activités du personnel roulant</li> <li>• Contrôler tous les documents en retour</li> <li>• Traiter les anomalies et incidents survenus à l'occasion du transport</li> <li>• Transmettre aux clients et aux prestataires intéressés des informations concernant le positionnement de la marchandise</li> <li>• Mettre à jour les planigrammes</li> <li>• Assurer les conditions de sécurité</li> <li>• Procéder aux enregistrements nécessaires en mettant à jour les fichiers</li> <li>• Rendre compte au client</li> </ul>	x			x	<ul style="list-style-type: none"> <li>* fichiers informatiques divers</li> <li>* accès aux bases de données</li> <li>* éléments de calcul des coûts routiers propres</li> <li>* documents comptables et financiers</li> <li>* relevés de matières consommables et justificatifs de dépenses</li> <li>* correspondance et notes internes par tous supports</li> <li>* documents des contrats de transport</li> <li>* liste d'arguments commerciaux</li> </ul> <p><b>↳ d'autres informations externes à l'entreprise de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* fiches de calculs des coûts standards</li> <li>* cartes routières et autres outils de navigation routière</li> <li>* extraits de tarifs fiscaux</li> </ul>	<p><b>Respect des besoins du client, respect des lois, règlements et procédures pour l'ensemble des points 1.01 à 1.13 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ l'identification des anomalies révélées par les documents en retour et la proposition d'actions correctives judicieuses</li> <li>◊ la qualité dans la gestion des documents de retour</li> <li>◊ la pertinence des contrôles</li> <li>◊ la justesse dans la lecture des supports d'enregistrements et de leur interprétation</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ la pertinence des actions correctives envisagées</li> <li>◊ le respect des règles de sécurité</li> <li>◊ la rigueur dans la tenue des fichiers des mouvements d'emballages</li> </ul>	§		
<p><b>1.06 Tenir les dossiers et établir les documents de transport et d'accompagnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger et transmettre l'offre consécutive à la demande du donneur d'ordres</li> <li>• Mettre à jour tout fichier de réservation</li> </ul>	x			x				<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ la pertinence du choix des documents</li> <li>◊ la justesse de la rédaction des documents</li> </ul>	1.2.3.4.5.
	x	x	x	x					

**Module 1.07 - Transport et Moyens Propres et Sous-Traités**

**Dans le cadre : soit d'une situation professionnelle réelle ou simulée, soit d'un contexte déterminé, et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	TRANSPORT EN MOYENS				CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS		
	PROPRES			SOUS-TRAITÉS					
	Route	Fer	Mer/Air						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rédiger les documents de transport et d'accompagnement, en tenant compte d'un crédit documentaire éventuel</li> <li>Respecter les délais de transmission des documents au donneur d'ordres</li> <li>Contrôler les documents reçus du transitaire</li> <li>Ouvrir le dossier de transport relatif à un envoi</li> <li>Collecter l'ensemble des documents relatifs au dossier</li> <li>Mettre à jour le dossier client</li> <li>Mettre à jour les dossiers des sous-traitants</li> <li>Mettre à jour les fichiers nécessaires</li> </ul>	x		x	x	Voir pages précédentes	<b>Respect des besoins du client, respect des lois, règlements et procédures pour l'ensemble des points 1.01 à 1.13 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>le respect des contraintes du crédit documentaire s'il y a lieu dans la rédaction de tous documents</li> <li>la présence et la conformité de tous les documents ou éléments nécessaires au dossier</li> <li>la conformité de la saisie des éléments du dossier</li> <li>la fiabilité des dossiers clients</li> </ul>	§ 3.2. 3.3.		
<b>1.07 Effectuer la facturation-client et permettre le suivi des recouvrements des créances sur les clients</b>								1.2.3.4.5.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rechercher les éléments à facturer (prix convenu et prestations complémentaires)</li> <li>Ventiler les postes d'une facture fournisseur sur les différents dossiers clients</li> <li>Établir la facturation pour une relation nationale, communautaire ou internationale</li> <li>Transmettre les documents aux partenaires internes et externes</li> <li>Participer au suivi des règlements des clients en coopération avec les services comptables</li> <li>Recevoir les demandes ou réclamations liées à la facturation de la prestation globale</li> <li>Procéder aux relances nécessaires</li> </ul>	x	x	x	x				<ul style="list-style-type: none"> <li>l'identification des prestations annexes non convenues</li> <li>le respect de la fiscalité en matière de TVA</li> <li>la justesse de la facturation</li> <li>l'exactitude du pointage effectué</li> <li>la qualité de la formulation de la relance dans un esprit commercial</li> <li>la transmission de la demande et/ou réclamation au service compétent</li> </ul>	

**Module 11 - Transport en moyens propres et en moyens sous-traités**

**Dans le cadre : soit d'une situation professionnelle réelle ou simulée, soit d'un contexte déterminé, et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	TRANSPORT EN MOYENS				CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS		
	PROPRÉS			SOUS- TRAITÉS					
	Route	Fer	Mer/Air						
<b>1.08 Contrôler les factures fournisseurs dans le cadre d'une opération de sous-traitance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparer les factures reçues aux accords commerciaux passés avec les partenaires</li> <li>• Vérifier la présence des documents joints</li> <li>• Noter les anomalies et participer à leur traitement</li> <li>• Transmettre le bon à payer au service comptable</li> </ul>					<i>Voir pages précédentes</i>	<i>Respect des besoins du client, respect des lois, règlements et procédures pour l'ensemble des points 1.01 à 1.13 :</i>	§ 1.2.3.4.5.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparer les factures reçues aux accords commerciaux passés avec les partenaires</li> <li>• Vérifier la présence des documents joints</li> <li>• Noter les anomalies et participer à leur traitement</li> <li>• Transmettre le bon à payer au service comptable</li> </ul>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparer les factures reçues aux accords commerciaux passés avec les partenaires</li> <li>• Vérifier la présence des documents joints</li> <li>• Noter les anomalies et participer à leur traitement</li> <li>• Transmettre le bon à payer au service comptable</li> </ul>									
<b>1.09 Suivre le positionnement des véhicules</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir les visites d'entretien ou de contrôle en collaboration avec les services de maintenance</li> <li>• Prendre les rendez-vous nécessaires</li> <li>• S'assurer de la réalisation effective des visites</li> <li>• Mettre à jour les fichiers correspondants</li> </ul>	x					<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ l'efficacité des vérifications</li> <li>◊ la pertinence des solutions proposées dans le traitement des anomalies</li> <li>◊ l'opportunité de la transmission du bon à payer</li> </ul>	1.2.3.4.5.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir les visites d'entretien ou de contrôle en collaboration avec les services de maintenance</li> <li>• Prendre les rendez-vous nécessaires</li> <li>• S'assurer de la réalisation effective des visites</li> <li>• Mettre à jour les fichiers correspondants</li> </ul>	x								
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir les visites d'entretien ou de contrôle en collaboration avec les services de maintenance</li> <li>• Prendre les rendez-vous nécessaires</li> <li>• S'assurer de la réalisation effective des visites</li> <li>• Mettre à jour les fichiers correspondants</li> </ul>	x								
<b>1.10 Participer à l'actualisation des coûts des véhicules</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecter les informations nécessaires à l'actualisation des coûts</li> <li>• Calculer les consommations de carburant par véhicules et/ou par catégories de véhicules</li> <li>• Signaler au service compétent les anomalies</li> <li>• Calculer le coût moyen d'approvisionnement du litre de carburant</li> <li>• Déterminer les consommations de pneumatiques</li> <li>• Déterminer les coûts des entretiens et des réparations des véhicules</li> </ul>	x					<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ la pertinence de la gestion du suivi technique des véhicules</li> <li>◊ la rigueur dans la tenue des fichiers véhicules</li> </ul>	1.2.3.4.5.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecter les informations nécessaires à l'actualisation des coûts</li> <li>• Calculer les consommations de carburant par véhicules et/ou par catégories de véhicules</li> <li>• Signaler au service compétent les anomalies</li> <li>• Calculer le coût moyen d'approvisionnement du litre de carburant</li> <li>• Déterminer les consommations de pneumatiques</li> <li>• Déterminer les coûts des entretiens et des réparations des véhicules</li> </ul>	x								
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecter les informations nécessaires à l'actualisation des coûts</li> <li>• Calculer les consommations de carburant par véhicules et/ou par catégories de véhicules</li> <li>• Signaler au service compétent les anomalies</li> <li>• Calculer le coût moyen d'approvisionnement du litre de carburant</li> <li>• Déterminer les consommations de pneumatiques</li> <li>• Déterminer les coûts des entretiens et des réparations des véhicules</li> </ul>	x								

**Éléments de compétence : Exploitation des transports en moyens propres et en moyens traités**

**Dans le cadre : soit d'une situation professionnelle réelle ou simulée, soit d'un contexte déterminé, et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	TRANSPORT EN MOYENS				CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS	
	PROPRES			SOUS- TRAITÉS				
	Route	Fer	Mer/Air					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Calculer le coût des péages par véhicules et par catégories de véhicules</li> <li>Exploiter les tarifs fiscaux (vignette, taxe à l'essieu, visites techniques...) et d'assurances (véhicules, marchandises)</li> <li>Exploiter les données de financement reçues du service financier</li> <li>Déterminer l'amortissement économique des véhicules</li> <li>Déterminer le coût des personnels roulants</li> <li>Ventiler les autres charges en charges directes et indirectes</li> <li>Ventiler les charges directes en charges variables et charges à caractère périodique</li> <li>Calculer le terme kilométrique et le terme périodique</li> </ul>	x				<i>Voir pages précédentes</i>	<p><i>Respect des besoins du client, respect des lois, règlements et procédures pour l'ensemble des points 1.01 à 1.13 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la justesse des calculs et des ventilations</li> <li>la correction de la transmission des anomalies</li> <li>l'utilisation correcte des informations nécessaires</li> </ul>	§	
<p><b>1.11 Renseigner les clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transmettre aux clients un prix, un délai, des conditions d'assurances, des renseignements divers sur un produit</li> <li>Proposer un rendez-vous avec un commercial</li> </ul>	x	x	x	x			<ul style="list-style-type: none"> <li>la pertinence des informations transmises et d'adéquation entre le service et la demande</li> <li>la cordialité des relations avec le client</li> <li>la qualité de l'argumentaire</li> </ul>	4.1
<p><b>1.12 Collaborer avec les commerciaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prospecter de manière ponctuelle</li> <li>Élaborer un devis ou une cotation</li> <li>Mettre à jour des grilles tarifaires</li> <li>Exploiter des comptes rendus de visites commerciales</li> <li>Participer à l'établissement de statistiques</li> <li>Participer à la mise à jour des fichiers clients</li> </ul>	x	x	x	x			<ul style="list-style-type: none"> <li>qualité de la conversation téléphonique</li> <li>maîtrise de la langue utilisée</li> <li>l'exactitude des fichiers de tarifs et des statistiques</li> <li>la fiabilité des devis ou cotations et des fichiers clients</li> </ul>	4.1

**1.3.13 - Traiter sous un aspect commercial et/ou juridique les demandes et/ou réclamations liées au transport et aux prestations annexes**

**Dans le cadre : soit d'une situation professionnelle réelle ou simulée, soit d'un contexte déterminé, et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	TRANSPORT EN MOYENS				CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
	PROPRES			SOUS- TRAITÉS			
	Route	Fer	Mer/Air				
<b>1.3 Traiter sous un aspect commercial et/ou juridique les demandes et/ou réclamations liées au transport et aux prestations annexes</b> Recevoir la réclamation du client Contrôler les conditions d'ouverture des dossiers litiges, sous l'aspect juridique et/ou conventionnel Vérifier leur recevabilité commerciale Préserver les possibilités de recours vis-à-vis des sous-traitants Ouvrir et tenir les dossiers litiges  Transmettre à tous les partenaires les documents nécessaires Assurer les relations avec les compagnies d'assurance Proposer au supérieur hiérarchique des solutions envisageables Compléter les documents de non-conformité Participer à l'établissement de statistiques qualitatives et/ou quantitatives et d'indicateurs Participer aux actions à mettre en place pour atteindre les objectifs qualité					Voir pages précédentes	Respect des besoins du client, respect des lois, règlements et procédures pour l'ensemble des points 1.01 à 1.13 :  ♦ l'opportunité de l'ouverture d'un dossier ♦ la présence et la conformité de tous les éléments nécessaires au dossier ♦ l'identification et la ventilation des documents et informations à fournir ♦ la pertinence du choix des solutions envisageables ♦ la rigueur dans l'application des contrats d'assurance ♦ le respect de l'accomplissement des formalités vis-à-vis des sous-traitants ♦ la qualité dans la rédaction et la transmission des décisions au client dans un esprit commercial ♦ la pertinence des informations relevées compte tenu des objectifs qualité de l'entreprise ♦ la justesse dans le traitement des informations ♦ l'opportunité des actions proposées	§ 1.2.3.4.5.

**Dans le cadre d'une situation professionnelle ou d'un contrat précis avec un client  
et pour un ordre déterminé  
et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.01 Prendre en compte les instructions du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier les activités de réception, de stockage, de livraison en relation avec le client</li> </ul> <p><b>2.02 Gérer les moyens humains nécessaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer de la disponibilité du personnel</li> </ul> <p><b>2.03 Gérer les moyens matériels nécessaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir le nombre d'unités de conditionnement et d'agrs nécessaires à une opération</li> <li>• S'assurer de la disponibilité des matériels de manutention</li> <li>• Prévoir l'emplacement de stockage des marchandises</li> <li>• Tenir les stocks et les fichiers des moyens matériels</li> </ul> <p><b>2.04 Accueillir les moyens de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regrouper les informations données par le conducteur avec celles reçues du client (interne ou externe)</li> <li>• Recueillir les documents de transport et contrôler les scellés éventuels</li> <li>• Aviser le client de la réception des marchandises</li> </ul> <p><b>2.05 Contrôler la conformité des livraisons</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler la conformité de la livraison par rapport à la commande</li> <li>• Contrôler quantitativement la marchandise</li> <li>• Contrôler qualitativement l'état apparent des colis, ou des unités de conditionnement</li> </ul>	<p><i>Pour l'ensemble des savoir-faire des points 2.01 à 2.14</i></p> <p>* <b>A partir</b></p> <p>↳ <u>de conventions avec le client</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* extraits de cahiers des charges</li> <li>* conventions d'entreposage</li> <li>* bordereaux d'instructions</li> <li>* extraits de correspondance (compte-rendu téléphonique, télécopie, courrier...)</li> <li>* cadenciers des entrées et sorties de marchandises</li> </ul> <p>↳ <u>de documents de transports</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* bons d'enlèvement</li> <li>* bordereaux d'instructions</li> <li>* documents des contrats de transport</li> <li>* avis d'arrivée ou pointage au chargement et/ou déchargement</li> </ul>	<p><i>Respect des besoins et instructions du client, des règlements et procédures pour l'ensemble des points 2.01 à 2.14 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ le respect des instructions du client</li> <li>◊ l'optimisation de la prestation globale proposée au client</li> <li>◊ la justesse et l'adéquation opération effectuée/type et nombre d'employés nécessaires</li> <li>◊ la justesse de l'adéquation opération effectuée/type et quantité d'agrs à utiliser</li> <li>◊ le respect de l'organisation spatiale</li> <li>◊ l'opportunité d'un choix d'emplacement assurant la conservation de l'état marchand de la marchandise</li> <li>◊ la justesse des fichiers</li> <li>◊ la qualité du contrôle du véhicule et des informations remises avant réception</li> <li>◊ la justesse des informations transmises</li> <li>◊ la prise en compte de l'impératif des trois niveaux de contrôle</li> <li>◊ la rigueur des contrôles effectués</li> </ul>	<p>§</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.1.</p> <p>4.2</p> <p>5.</p>

**Dans le cadre d'une situation professionnelle ou d'un contrat précis avec un client  
et pour un ordre déterminé  
et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.06 Traiter les incidents à la réception</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alerter la hiérarchie en cas d'incident grave</li> <li>• Accepter ou refuser la livraison</li> <li>• Noter les réserves éventuelles sur le document de transport</li> <li>• Envoyer la confirmation des réserves</li> <li>• Transmettre le dossier aux services appropriés</li> </ul> <p><b>2.07 Trier et emballer les marchandises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trier les marchandises par commandes et/ou par destinations</li> <li>• Conditionner les marchandises triées par unités de charge, palettes, conteneurs, ULD...</li> </ul> <p><b>2.08 Marquer et étiqueter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Étiqueter et marquer les unités de charge</li> </ul> <p><b>2.09 Gérer la tenue physique des stocks</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer la place de la marchandise dans l'entrepôt</li> <li>• Stocker la marchandise</li> <li>• Participer à l'inventaire physique</li> </ul> <p><b>2.10 Gérer la tenue administrative des stocks</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer les bons d'entrées et les bons de sortie</li> <li>• Saisir les mouvements physiques du stock</li> <li>• Exploiter les fichiers produits</li> <li>• Rapprocher le stock administratif du stock physique</li> <li>• Déterminer la valeur de la marchandise</li> <li>• Déclarer à la compagnie d'assurance les valeurs entreposées</li> </ul> <p><b>2.11 Traiter les incidents et anomalies</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Justifier toutes les anomalies détectées</li> <li>• Aviser la hiérarchie et le client</li> <li>• Régulariser en fonction des instructions reçues</li> </ul>	<p>↳ <b><u>d'informations propres à l'entreprise de transport</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* des procédures internes</li> <li>* plan de l'entrepôt</li> <li>* planigramme des personnels de manutention et des matériels</li> <li>* fichiers informatiques divers</li> <li>* états d'inventaire</li> <li>* coûts et tarifs préétablis de police d'assurance et/ou avenant</li> </ul> <p>↳ <b><u>de normes</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* de temps nécessaires en personnel et en matériel par opération</li> <li>* de quantité de moyens nécessaires par opération d'étiquetage et de marquage</li> </ul>	<p><b>Respect des besoins et instructions du client, des règlements et procédures pour l'ensemble des points 2.01 à 2.14 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ la justesse dans l'évaluation de l'importance de l'incident</li> <li>◊ la précision dans la notification des réserves</li> <li>◊ la fiabilité de la transmission aux services</li> <li>◊ la justesse des opérations de tri</li> <li>◊ la justesse et la concision dans le choix et/ou la rédaction des opérations de marquage et d'étiquetage</li> <li>◊ le respect du plan de l'entrepôt</li> <li>◊ la justesse des décomptes d'inventaire</li> <li>◊ la rigueur dans la saisie des mouvements</li> <li>◊ la justesse des calculs</li> <li>◊ la justesse des informations fournies aux assurances</li> <li>◊ la pertinence de la justification fournie</li> <li>◊ la qualité de l'information transmise</li> <li>◊ le respect des consignes de régularisation</li> </ul>	<p>§</p> <p>1. 2. 3.1. 4.2 5.</p>

**Dans le cadre d'une situation professionnelle ou d'un contrat précis avec un client  
et pour un ordre déterminé  
et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.12 Accueillir les moyens de transport pour l'expédition des marchandises</b>                      Informer le service transport ou transit que la marchandise est prête au transport                      Contrôler les informations communiquées par le conducteur avec les instructions reçues du client                      Vérifier la compatibilité du véhicule et des agrès avec les caractéristiques des envois à charger                      Vérifier l'état du véhicule et prendre les mesures nécessaires                      Participer au chargement et/ou le contrôler et éventuellement apposer les scellés nécessaires</p> <p><b>2.13 Mettre en œuvre les activités liées au départ du véhicule</b>                      Transmettre au conducteur les renseignements et tous les documents éventuellement nécessaires                      Contrôler les mentions portées par le conducteur sur le document de transport, notamment les heures d'immobilisation                      Valider le document de transport                      Aviser le client du départ de la marchandise</p> <p><b>2.14 Pré-facturer la prestation</b>                      Collecter les informations                      Transmettre les informations</p>	<p align="center"><i>Voir Pages précédentes</i></p>	<p><i>Respect des besoins et instructions du client, des règlements et procédures pour l'ensemble des points 2.01 à 2.14 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ la qualité de l'information transmise</li> <li>◊ l'efficacité des contrôles : du véhicule, de l'identité du conducteur, des informations reçues avant le chargement</li> <li>◊ l'opportunité de la prise de décision de charger ou non, avec ou sans réserves au départ</li> <li>◊ la vérification de la présence de tous les documents nécessaires à un transport donné</li> <li>◊ la justesse des informations données au conducteur</li> <li>◊ la rigueur du contrôle du document avant signature</li> <li>◊ la qualité des informations transmises au client</li> <li>◊ la vérification de la présence de tous les documents et la justesse des informations consignées</li> <li>◊ la qualité de la transmission</li> </ul>	<p align="center">§</p> <p align="center">1. 2. 3.1. 4.2 5.</p>

**3. Valeurs ajoutées et droits de douane sur les marchandises**

**Dans le cadre des RELATIONS AVEC LES PAYS TIERS  
et pour une situation professionnelle réelle ou simulée, un contexte déterminé  
et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>3.01 Mettre en douane les marchandises à l'importation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire procéder à la mise en douane</li> <li>• Contrôler le dépôt de la déclaration sommaire</li> </ul> <p><b>3.02 Constituer le dossier de dédouanement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte les éléments du dossier et l'ouvrir</li> <li>• Identifier le régime à assigner à la marchandise</li> <li>• Contrôler la présence des documents nécessaires au dédouanement et la conformité des informations portées</li> <li>• Demander au client les informations manquantes</li> <li>• Rédiger les documents nécessaires</li> <li>• Calculer les différentes valeurs et rédiger les documents relatifs aux valeurs</li> </ul> <p><b>SELON LA PROCEDURE MISE EN ŒUVRE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviser la douane de l'arrivée des marchandises</li> <li>• Mettre à jour la comptabilité matière</li> <li>• Calculer la liquidation douanière</li> <li>• Etablir la déclaration douanière</li> <li>• Etablir la déclaration de régularisation</li> </ul>	<p><b>Pour tous les points des savoir-faire des points 3.01 à 3.08 :</b></p> <p><b>Dans le cadre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ d'une procédure de droit commun</li> <li>↳ d'une procédure domiciliée</li> <li>↳ d'une procédure simplifiée</li> </ul> <p><b>A partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ <u>d'informations fournies par le client</u></li> <li>• convention de procédure spécifique</li> <li>• extraits de correspondance (compte-rendu téléphonique, télécopie, courrier...)</li> <li>• tous les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités de douane, de transit et intra-communautaire</li> <li>• tarifs particuliers</li> </ul>	<p><b>Respect des instructions du client, des lois et règlements pour l'ensemble des points 3.01 à 3.08</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ la pertinence dans le choix de la déclaration sommaire, et selon la procédure, sa rédaction</li> <li>◊ la pertinence dans le choix du régime à appliquer</li> </ul> <p><b><u>Pour les régimes définitifs uniquement :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ le contrôle de la présence et de la conformité des documents à joindre,</li> <li>◊ la justesse du calcul des valeurs nécessaires à l'élaboration de la liquidation et/ou à l'établissement de la déclaration</li> <li>◊ la rigueur dans la rédaction des documents relatifs aux valeurs et des certificats de circulation</li> <li>◊ la justesse des calculs de la liquidation, pour les droits de douane, taxes parafiscales et taxe à la valeur ajoutée, à l'exclusion d'autres impositions</li> <li>◊ la rigueur dans le choix de la déclaration de détail et selon la procédure, sa rédaction (pour une seule position tarifaire en procédure de droit commun)</li> <li>◊ la rigueur dans la rédaction de la déclaration de régularisation, en procédures simplifiées.</li> </ul>	<p align="center">§</p> <p align="center">1. 2. 3.2 4.2 5.</p>

**Dans le cadre des RELATIONS AVEC LES PAYS TIERS  
et pour une situation professionnelle réelle ou simulée, un contexte déterminé  
et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>3.03 Présenter en douane les marchandises et les documents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire enregistrer la déclaration</li> <li>• Identifier le circuit obtenu</li> <li>• Prendre les mesures en conséquences</li> <li>• Récupérer les documents et ventiler les feuillets de la déclaration en douane</li> </ul> <p><b>3.04 Clôre le dossier et suivre les recouvrements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imputer sur la facture le paiement de la liquidation douanière</li> <li>• Déterminer le montant de la "prime" du crédit d'enlèvement</li> <li>• Facturer la prestation propre de l'agréé en douane éventuellement en sus d'autres opérations effectuées pour le donneur d'ordres</li> <li>• Transmettre au client les documents en retour</li> <li>• Suivre les recouvrements des clients en collaboration avec les services comptables</li> </ul>	<p>↳ <b><u>de Lois et Règlements</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarif douanier</li> <li>• bulletin officiel des douanes</li> <li>• avis aux importateurs et aux exportateurs parus au Journal Officiel</li> <li>• code des douanes</li> <li>• guides d'établissements de toutes les déclarations douanières et fiscales intra-communautaires</li> <li>• toute autre documentation douanière ou relevant du commerce international</li> </ul> <p>↳ <b><u>d'informations propres à l'entreprise de transport</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conventions de procédures spécifiques</li> <li>• procédures internes</li> <li>• modes opératoires divers</li> <li>• dossier préétabli</li> <li>• déclarations en douane préétablies</li> <li>• extraits tarifaires</li> <li>• documents comptables internes</li> </ul>	<p><i>Respect des instructions du client, des lois et règlements pour l'ensemble des points 3.01 à 3.08</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ le respect de la procédure et des circuits imposés par la douane jusqu'à l'obtention du bon à enlever</li> <li>◇ la justesse de la ventilation des documents par destinataire en fonction du régime assigné.</li> <li>◇ la justesse du calcul de la "prime" pour usage du crédit d'enlèvement .</li> <li>◇ l'établissement de la facture de l'agréé en douane, avec imputation, si nécessaire, de la liquidation et d'autres prestations relatives au transport et à la commission de transport, en conformité avec la législation fiscale en matière de T.V.A..</li> <li>◇ l'exactitude des renseignements transmis au service comptable</li> <li>◇ la rigueur dans la tenue du dossier client</li> </ul>	<p style="text-align: center;">§</p> <p style="text-align: center;">1. 2. 3.1. 4.2 5.</p>

**Dans le cadre DE TOUTES LES RELATIONS AVEC TOUS LES PAYS  
et pour une situation professionnelle réelle ou simulée, un contexte déterminé  
et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin..)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>3.05 Mettre en place, suivre et apurer un titre de transit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier la relation</li> <li>• Identifier l'origine de la marchandise</li> <li>• Définir le régime de transit à mettre en place</li> <li>• Rédiger le titre de transit</li> <li>• Ventiler les feuillets du titre de transit</li> <li>• Faire procéder à l'apurement du titre de transit</li> <li>• Récupérer les documents en retour</li> <li>• Facturer la prestation au client</li> </ul>	<p><i>Voir pages précédentes</i></p>	<p><i>Respect des instructions du client, des lois et règlements pour l'ensemble des points 3.01 à 3.08</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ la pertinence dans le choix du régime à mettre en place</li> <li>◊ la rigueur dans la rédaction du titre de transit communautaire ou commun en transport routier seulement et la justesse de la ventilation des feuillets par destinataires</li> <li>◊ l'application intégrale d'instructions concernant les autres titres de transit, la réalisation et le contrôle de l'apurement du titre de transit, le traitement des documents après apurement</li> <li>◊ la justesse de l'établissement de la facture relative à cette prestation ou son intégration dans une facturation globale</li> <li>◊ la transmission au client de la facture, de la déclaration et d'autres documents éventuellement joints dans les délais</li> </ul>	<p>§</p> <p>1. 2. 3.1. 4.2 5.</p>

**Module 3 - Les compétences de l'exploitant professionnel**

**Dans le cadre DES RELATIONS AVEC LES PAYS COMMUNAUTAIRES  
et pour une situation professionnelle réelle ou simulée, un contexte déterminé  
et dans un environnement matériel, téléphonique, informatique, bureautique et cybernétique**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne en tant que de besoin...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>06 Collecter les documents et constituer le dossier</b> Ouvrir le dossier du client à partir des factures commerciales reçues Classer les factures et vérifier les informations indispensables Procéder aux regroupements nécessaires</p> <p><b>07 Etablir les déclarations intra-communautaires</b> Relever les informations indispensables Etablir les déclarations Les transmettre dans les délais</p> <p><b>08 Facturer la prestation</b> Etablir la facture de la prestation éventuellement en sus d'autres opérations effectuées pour le donneur d'ordres</p>	<p><i>Voir pages précédentes</i></p>	<p><i>Respect des instructions du client, des lois et règlements pour l'ensemble des points 3.01 à 3.08</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ l'identification du caractère communautaire des factures reçues</li> <li>◊ la justesse du classement des factures en fonction du sens des échanges</li> <li>◊ la conformité du traitement des informations</li> <li>◊ la justesse du calcul de la "valeur statistique"</li> <li>◊ la rigueur dans l'établissement de la déclaration intra-communautaire,</li> <li>◊ la rigueur dans le respect de la réglementation pour la transmission de cette déclaration</li> <li>◊ l'établissement de la facture relative à cette prestation ou son intégration dans une facturation globale</li> <li>◊ la transmission au client de la facture, de la déclaration et d'autres documents éventuellement joints dans les délais</li> <li>◊ la rigueur dans la tenue du dossier client</li> </ul>	<p style="text-align: center;">§</p> <p style="text-align: center;">1. 2. 3.1. 4.2 5.</p>

## **DEUXIÈME PARTIE : CONNAISSANCES ASSOCIÉES**

Les formateurs devront prendre en compte les évolutions inhérentes :

- aux textes juridiques essentiels,
- à la technologie des équipements informatiques et des logiciels d'application,
- et aux stratégies et pratiques professionnelles.

### **DOMAINE 1 : COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE**

#### **1. La communication**

### **DOMAINE 2 : TRANSPORT EN MOYENS PROPRES ET EN MOYENS SOUS-TRAITÉS**

- 2.1 Les transports routiers**
- 2.2 Les transports ferroviaires**
- 2.3 Les transports combinés**
- 2.4 Les transports fluviaux**
- 2.5 Les transports maritimes**
- 2.6 Les transports aériens**
- 2.7 Les coûts de revient**

### **DOMAINE 3 : PRESTATIONS CONNEXES, ACTIVITÉS DE DÉDOUANEMENT ET ASSOCIÉES**

- 3.1 Les activités connexes au transport**
- 3.2 Le commerce extérieur**
- 3.3 Les activités de dédouanement et activités associées**

### **DOMAINE 4 : COMMERCIAL ET QUALITÉ**

- 4.1 Les activités commerciales**
- 4.2 La qualité et la certification**

### **5. ÉCONOMIE et DROIT**

- 5.1 Approche méthodologique**
- 5.2 Économie**
- 5.3 Droit**

# 1. LA COMMUNICATION

<b>1.1 LES PRINCIPES GENERAUX DE LA COMMUNICATION</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• La situation de communication</li><li>• Les éléments de la communication</li><li>• Les langages</li><li>• Les freins à la communication</li></ul>	<p><i>Les principes ne doivent pas faire l'objet d'importants développements théoriques Toutes les notions traitées doivent être en relation directe avec l'activité des transports</i></p> <p>⇒ Analyse de la situation de communication ⇒ Les formes de la communication</p> <p>⇒ Les acteurs, motifs, contenu</p> <p>⇒ Langage verbal : principaux registres de langage ⇒ Langage non verbal : para-langages</p>
<b>1.2 LA RELATION EN SITUATION DE FACE A FACE, EN SITUATION D'ECHANGE TÉLÉPHONIQUE ET EN SITUATION DE GROUPES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'accueil</li><li>• Les types de questions, le questionnement</li><li>• La reformulation</li><li>• La préparation des messages professionnels</li></ul>	<p>⇒ Analyse et recherche des idées ⇒ Structuration de l'information à transmettre</p>
<b>1.3 LA COMMUNICATION ÉCRITE</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• La préparation de messages professionnels</li><li>• Les types de messages</li><li>• La qualité du langage professionnel</li><li>• La prise de notes</li></ul>	<p>⇒ Analyse et recherche des idées ⇒ Structuration de l'information à transmettre</p> <p>⇒ Rédaction de divers messages à caractère courant et à caractère répétitif ainsi que de messages pour diffusion sur support électronique, informatique et télématique</p> <p>⇒ Registre, vocabulaire ⇒ Syntaxe, orthographe, grammaire</p> <p>⇒ Appropriation d'une démarche personnelle à l'élève lui permettant de consigner rapidement un message oral</p>

# 1. LA COMMUNICATION

## 1.4 L'ENVIRONNEMENT TÉLÉPHONIQUE, INFORMATIQUE, BUREAUTIQUE ET CYBERNÉTIQUE

### 1.4.1 LES MATÉRIELS

- Téléphone et autres outils associés
- Minitel
- Poste de travail informatique
- Logiciels
  - \* texteur
  - \* tableur

- ⇒ Identification de ces matériels
- ⇒ Adéquation de l'outil à la situation professionnelle

- ⇒ Utilisation des fonctionnalités de base de ces logiciels pour l'obtention de documents professionnels

### 1.4.2 LES SERVICES OFFERTS

- Services téléphoniques
- Services télématiques
- Réseaux
- Echange de données informatiques
- Bases de données et serveurs

- ⇒ Identification de ces services
- ⇒ Utilisation professionnelle
- ⇒ Suivi de leur évolution

## 1.5 LA VALORISATION DE L'IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE

- L'image d'entreprise (éléments, rôle...)
- La communication au travers de l'image de l'entreprise

- ⇒ Adéquation de la communication à l'image de marque de l'entreprise

## 2.1 LES TRANSPORTS ROUTIERS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

### 2.1.1 ASPECTS GÉOGRAPHIQUES ET ÉCONOMIQUES

- Atouts et inconvénients du mode de transport
- Les grands flux de marchandises transportées par voie routière et leur évolution
- Situation géographique des grandes villes, des départements et des pays

⇒ Part modale dans les échanges nationaux et internationaux

⇒ Voir Economie § 5.2.1

⇒ France : localisation des grandes villes, des chefs lieux de départements, des régions et des départements

⇒ Europe : connaissance des pays, des capitales, des groupes de pays (Union Économique, Association Économique de Libre Echange, Espace Économique Européen...)

⇒ Usage des outils de navigation routière dans le but de tracer des itinéraires

- Les outils de navigation routière

### 2.1.2 LES MOYENS MATÉRIELS

#### 2.1.2.1 LES VÉHICULES DE TRANSPORT :

- Les types de véhicules, configurations et carrosseries : adéquation entre véhicules de transport et marchandises transportées

⇒ Les poids et dimensions en France et dans l'Union Économique

⇒ Vocabulaire professionnel afférent aux véhicules et à leurs équipements (hors moteur et aspects mécaniques purs)

- Les normes techniques : poids et dimensions

⇒ Suivi des visites d'entretien et de réparation et surveillance des consommations

- La maintenance d'un parc de véhicules de transport

⇒ Enumérations des moyens, leurs raisons d'utilisation hors connaissances techniques et financières

- Les moyens de communication embarquée
- Les moyens embarqués de manutention

#### 2.1.2.2. LES UNITÉS DE CHARGE

- Les différents types
- Les normes ISO (International Standard Organisation)

⇒ Identification des différents types

⇒ Existence des normes ISO

#### 2.1.2.3 LES OUTILS D'ENREGISTREMENT ET DE GESTION DES TEMPS

- Les outils d'enregistrement et de gestion des temps d'activités des conducteurs
- Les outils d'exploitation d'enregistrement des activités des conducteurs

## 2.1 LES TRANSPORTS ROUTIERS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

### 2.1.2.4 LE QUAI D'UNE ENTREPRISE DE TRANSPORT :

- Configuration d'un quai
- Règles de sécurité sur le quai

- ⇒ Identification des différentes zones d'un quai.
- ⇒ Identification des flux de marchandises sur un quai.
- ⇒ Règles élémentaires de sécurité, causes d'accidents.

### 2.1.2.5 LES ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS DE MANUTENTION :

- Différents équipements et matériels sur un quai
- Règles de sécurité liées à l'utilisation de ces équipements ou matériels

- ⇒ Identification des équipements courants
- ⇒ Règles élémentaires de sécurité, causes d'accident.
- ⇒ Adéquation avec la charge à manutentionner

### 2.1.3 RÉGLEMENTATIONS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIVES

#### 2.1.3.1 LES CONTRATS LIÉS A LA PRESTATION TRANSPORT ET LEURS SOURCES JURIDIQUES

- Le contrat de transport de marchandises en régime national et en régime international
- Le contrat de commission
- Le contrat de mandat

- ⇒ Champ d'application des différents textes (code de commerce, Convention internationale au transport de Marchandises par Route...)
- ⇒ Droits et obligations des parties, conditions de validité des contrats, responsabilités de chaque partie, formalités permettant de préserver les intérêts et recours des parties
- ⇒ Exclure les clauses particulières de responsabilité du transporteur en transporteur international
- ⇒ Distinction de l'étendue des pouvoirs du mandataire par rapport au commissionnaire et des conséquences sur les responsabilités de chaque partie

#### 2.1.3.2 AUTRES RÉGLEMENTATIONS

##### 2.1.3.2.1 Réglementations applicables à toutes les activités

- Textes législatifs parus afférents aux savoirs référencés aux points 2.1 :
  - \* La Loi d'Orientation des Transports Intérieurs et ses décrets et arrêtés d'application
  - \* La loi "Sécurité et Modernisation des Transports"
  - \* La loi sur la sous-traitance
  - \* Les textes sur la "co-responsabilité pénale" du donneur d'ordres et du transporteur
  - \* Le protocole de sécurité
  - \* La loi du 6.02.1998
- Textes législatifs à paraître afférents aux mêmes savoirs

- ⇒ Principes généraux de la LOTI
- ⇒ Pour tous les autres textes : répercussions de ces textes dans les tâches d'exploitation

## 2.1 LES TRANSPORTS ROUTIERS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

<p><b>2.1.3.2 Réglementations applicables aux conducteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La réglementation sociale française</li><li>• La réglementation sociale européenne</li> <li>• Les accords sociaux</li> <li>• La formation des conducteurs</li> <li>• Les permis de conduire</li></ul> <p><b>2.1.3.2.3 Réglementations applicables aux véhicules</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les visites techniques</li><li>• Les limitations de vitesse</li><li>• Les restrictions de circulation</li></ul> <p><b>2.1.3.2.4 Réglementations applicables à certaines catégories de marchandises</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les matières dangereuses</li><li>• Les denrées périssables</li></ul> <p><b>2.1.3.3 LES CONVENTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les contrats types</li> <li>• Les accords litiges et/ou cahiers des charges</li> <li>• Conditions générales de vente des organisateurs et commissionnaires de transport</li></ul> <p><b>2.1.3.4 LES CONTRÔLES ET LES SANCTIONS POUR INOBSERVATION DES RÉGLEMENTATIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les agents de contrôle</li> <li>• Les différentes formes de sanctions : sanctions pénales et sanctions administratives</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Maîtrise des temps de conduite journalier, hebdomadaire, des temps d'interruption et de repos journalier pour un seul conducteur (hors double équipage) dans des cas simples, hors dérogations</li><li>⇒ Pour tous les autres cas, exploitation des informations fournies</li> <li>⇒ Dans leur répercussion sur la détermination des temps de service</li> <li>⇒ Prise en compte des obligations de formation initiale et continue des conducteurs</li> <li>⇒ Identification des différentes catégories de permis en France et de leurs conditions de validité</li><li>⇒ Adéquation entre permis et type de véhicules</li> <li>⇒ Suivi des visites techniques</li><li>⇒ Existence de ces réglementations et de leurs raisons d'être</li>  <li>⇒ Obligations élémentaires des parties et leurs responsabilités dans des cas simples</li>  <li>⇒ Identification des principales dispositions du contrat-type général et du contrat type de messagerie</li><li>⇒ Existence des autres contrats types</li> <li>⇒ Identification des principales dispositions</li> <li>⇒ Identification des principales dispositions</li>  <li>⇒ Identification des principaux types d'agents</li>  <li>⇒ Exploitation des informations fournies pour l'appréciation de la gravité de la non-observation</li></ul>
--	---

## 2.1 LES TRANSPORTS ROUTIERS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

### 2.1.4 LES PROFESSIONS DU TRANSPORT ROUTIER

- Le transporteur pour compte d'autrui
  - \* Conditions d'accès à la profession en France
  - \* Titres d'exploitation
- Le loueur de véhicules industriels
  - \* Responsabilités respectives du loueur et du locataire
  - \* Titres d'exploitation
- Le commissionnaire de transport
  - \* Les activités du commissionnaire de transport
  - \* Les conditions d'accès à la profession en France
  - \* Titre d'exploitation
- Organisation administrative des transports
  - \* Les différentes administrations
  - \* Les organismes professionnels

- ⇒ Différences entre compte propre et compte d'autrui et conséquences
- ⇒ Uniquement le contrat de location de véhicule avec conducteur : responsabilités respectives du loueur et du locataire
- ⇒ Distinction entre commissionnaire et mandataire
- ⇒ A l'exclusion de l'activité de Bureau de Ville
- ⇒ Identification du rôle des principaux organismes administratifs et professionnels aux différents niveaux territoriaux

### 2.1.5 LES TECHNIQUES D'EXPLOITATION

#### 2.1.5.1 LES ASPECTS TECHNIQUES

- Les techniques de base :
  - \* En fonction du type d'envoi : lots complets, partiels et envois de détail
  - \* En fonction des moyens mis en œuvre : transport en moyens propres et transport en moyens sous-traités
- Combinaison des techniques de base :
  - \* Selon les moyens mis en œuvre
  - \* Selon l'organisation du transport : transports directs et transports avec rupture de charge, avec ou sans passage à quai
  - \* Selon le service offert : service courant, services à délais garantis, service express, mono-colis....

- ⇒ Envoi, chargement, lot, rupture de charge, passage à quai, groupage, consolidation, unicitation, plan de transport
- ⇒ Pour chaque technique et chaque type de prestations : les services proposés, l'organisation à mettre en œuvre, les contraintes réglementaires, professionnelles et juridiques à respecter

#### 2.1.5.2 LES ASPECTS FINANCIERS

- Prix de traction

- ⇒ Identification des contraintes réglementaires et juridiques relatives à la sous-traitance

## 2.1 LES TRANSPORTS ROUTIERS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

- Prix de vente : à partir de tarifs ou de coûts de revient

- Commission, Marge

- Facturation

- La taxe à la valeur ajoutée pour la facturation des transports intra-communautaires directs

### 2.1.6 MAÎTRISE ET CIRCULATION DE L'INFORMATION

- Les instructions au conducteur
- Les documents relatifs aux véhicules et aux conducteurs
- Les documents de transport
- Les autres documents nécessaires à l'exploitation et à la traçabilité des envois

### 2.1.7 LES LITIGES

- Les différents types de litiges et incidents
- Les réglementations et accords applicables
- Les éléments du dossier litige
- L'esprit commercial et le traitement des litiges

### 2.1.8 LES ASSURANCES

#### 2.1.8.1 GÉNÉRALITÉS EN MATIÈRE D'ASSURANCE

- Les intervenants : l'agent, le courtier, la compagnie

- Vocabulaire spécifique

- Les principaux risques en transport
  - \* en responsabilité civile
  - \* générés par l'usage des véhicules
  - \* au niveau des marchandises transportées

- ⇒ Identification de la structure d'un tarif
- ⇒ Calcul d'un prix de transport pour un ou plusieurs envois à partir de tarifs simples généraux ou particuliers (tarifs professionnels, forfaitaires, au poids, au volume, au mètre/plancher, avec payant pour, application d'un minimum...)
- ⇒ Calcul des opérations accessoires les plus courantes.
- ⇒ Détermination de la marge brute d'un dossier
  
- ⇒ Règles relatives à la facturation des prestations de services
- ⇒ Facturation du transport effectué par un transporteur français, sans rupture de charge, en transport national, communautaire et international
  
- ⇒ Principes essentiels

- ⇒ Identification
- ⇒ Conséquences sur le traitement des dossiers de litiges

- ⇒ Identification

- ⇒ Notions sommaires appliquées au domaine professionnel pour : événement, risques, polices, avenant, bénéficiaire, certificat d'assurance, constat d'avaries, commissaire d'avaries, facultés, prime, indemnités, franchise, sinistre, valeur d'assurance, conditions générales, conditions particulières

- ⇒ Notions sommaires
- ⇒ Notions sommaires sur l'assurance minimale aux tiers
- ⇒ Voir § 2.1.8.2.

## 2.1 LES TRANSPORTS ROUTIERS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

### 2.1.8.2 LA POLICE D'ASSURANCE DE MARCHANDISES TRANSPORTÉES PAR VOIE TERRESTRE

- Responsabilité vis-à-vis du donneur d'ordre
- Types de polices
  - \* au voyage et d'abonnement
  - \* tiers chargeur
- Les formes de garanties
- Le contrat d'assurance des marchandises transportées
  
- Les dispositions particulières relatives au vol des marchandises

- ⇒ Distinction entre assurance marchandises transportées, assurance responsabilité civile et valeur déclarée
  
- ⇒ Identification et notions sommaires
- ⇒ Identification et rôle
  
- ⇒ Identification des garanties "tous risques" et "accidents caractérisés"
  
- ⇒ Identification des droits et obligations des parties, de la garantie, sa durée et de son étendue géographique, des marchandises et risques exclus de la garantie, des constatations et règlements des dommages et pertes
- ⇒ Identification de l'assurance "dommages des biens confiés" dans le cas d'une marchandise entreposée non couverte par le contrat de transport
- ⇒ Calcul de l'indemnité en relation avec les réglementations relatives au contrat de transport
  
- ⇒ Existence de ces clauses et identification

### 2.1.8.3 RELATIONS AVEC LES ASSUREURS

- ⇒ Relations nécessaires aux traitements des litiges
- ⇒ Répercussion des accords-litiges avec les clients sur les risques couverts par l'assurance responsabilité contractuelle

## 2.2 LES TRANSPORTS FERROVIAIRES

### 2.2.1 ASPECTS GÉOGRAPHIQUES ET ÉCONOMIQUES

- Les avantages et les inconvénients du mode de transport
- Les grands flux de marchandises transportées par voie ferroviaire.

⇒ Part modale dans les échanges nationaux et internationaux  
⇒ Voir Économie § 5.2.1

### 2.2.2 LES MOYENS MATÉRIELS

- Les différents types de wagons
  - \* les carrosseries
  - \* boggies et essieux
  - \* le marquage des wagons
- Les infrastructures de chargement et de déchargement
- Les chantiers combinés, conteneurs et caisses mobiles

⇒ Identification des principaux types de wagons  
⇒ Adéquation avec la nature et le poids des marchandises transportées  
⇒ Identification des différents éléments du marquage  
⇒ Installation Terminale Embranchée. Installation Terminale Concédée. voies de débords et voies des ports.  
⇒ Voir § 2.3

### 2.2.3 RÉGLEMENTATIONS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIVES

- Les réglementations juridiques relatives au contrat de transport de marchandises par fer :
  - \* transport national
    - code de commerce
    - loi d'orientation des transports intérieurs
    - les conditions générales de vente
  - \* convention relative aux transports ferroviaires internationaux
- Le groupe SNCF
- Textes législatifs parus et/ou à paraître et notamment les directives européennes

⇒ Les principaux articles du code de commerce  
⇒ Les obligations des parties  
⇒ Les litiges. le constat-wagon  
⇒ Les limites de réparations  
⇒ Existence de la convention CIM  
⇒ Voir Economie §.5.2.5  
⇒ Existence de ces textes

### 2.2.4 LES OPÉRATIONS DE TRANSPORT

- Les produits : le wagon isolé, le train entier, le transport combiné...
- Les services : fret express, fret rapide, fret économique, fret chrono...
- Le calcul du prix d'un transport ferroviaire : étude de tarifs SNCF

⇒ Identification des produits et des services  
⇒ Calcul d'un prix de transport pour des marchandises hors opérations accessoires pour un wagon isolé, à partir de tarifs simples à lecture directe  
⇒ Analyse sommaire des avantages et contraintes réciproques (SNCF et donneur d'ordres) d'un envoi en trains entiers

### 2.2.5 MAÎTRISE ET CIRCULATION DE L'INFORMATION

- Le document du contrat de transport national
- Le document du contrat de transport international
- Les procédures informatiques SNCF

⇒ Compréhension des informations portées sur le document  
⇒ Identification du document  
⇒ Ce point pourra être développé en tant que de besoin

## 2.3. LES TRANSPORTS COMBINÉS

<p><b>2.3.1 ASPECTS ÉCONOMIQUES ET GÉOGRAPHIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atouts et inconvénients</li><li>• Importance de ces techniques dans certains pays européens</li><li>• Perspectives de développement de ces techniques au niveau européen</li></ul>	<p>⇒ Interprétation d'informations, de statistiques et tableaux</p>
<p><b>2.3.2 TECHNIQUES PROPRES AU COMBINÉ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les matériels roulants<ul style="list-style-type: none"><li>* Conteneurs et autres unités de charge</li><li>* Caisses mobiles</li><li>* Semi-remorques</li></ul></li><li>• Les matériels portants<ul style="list-style-type: none"><li>* terrestres</li><li>* maritimes</li></ul></li><li>• Les techniques d'exploitation<ul style="list-style-type: none"><li>* Route roulante</li><li>* Trafic terrestre des unités de transport intermodales</li><li>* Chantiers de transbordement</li><li>* Roulier, porte-conteneurs</li></ul></li></ul>	<p>⇒ Énumération des principaux types de matériels contenant et portants</p> <p>⇒ En ferroutage : les techniques, leur organisation, leurs contraintes et les principaux services proposés</p> <p>⇒ Identification des autres techniques</p>
<p><b>2.3.3 LES OPÉRATEURS</b></p>	<p>⇒ Identification des opérateurs français</p> <p>⇒ Leur rôle dans la chaîne du transport</p>

## 2.4 LES TRANSPORTS FLUVIAUX

<p><b>2.4.1 ASPECTS GÉOGRAPHIQUES ET ÉCONOMIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Avantages et inconvénients du mode de transport</li></ul>	<p>⇒ Part modale dans les échanges nationaux et internationaux</p> <p>⇒ Voir Économie § 5.2.1</p>
<p><b>2.4.2 LES MOYENS MATÉRIELS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les différents types de matériels : péniches types « Freycinet », les chalands automoteurs, les barges</li></ul>	<p>⇒ Identification des principaux types de matériels</p> <p>⇒ Adéquation avec la nature et le poids de marchandises transportées</p>
<p><b>2.4.3 LES DOCUMENTS DU CONTRAT DE TRANSPORT NATIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La convention d'affrètement</li><li>• La lettre de voiture</li></ul>	<p>⇒ Compréhension des informations portées sur les documents, pour un contrat au voyage</p>

## 2.5 LES TRANSPORTS MARITIMES

### 2.5.1 ASPECTS GÉOGRAPHIQUES ET ÉCONOMIQUES

- Avantages et inconvénients du mode de transport
- Les grands flux de marchandises transportées par voie maritime (en conventionnel et en conteneur) et leur évolution
- La localisation et le volume d'activité des grands ports mondiaux
- Les ports français : localisation, importance, atouts et handicaps

### 2.5.2 LES MOYENS MATÉRIELS

- Les différents types de navires
- La conteneurisation : les différents types de conteneurs

### 2.5.3 RÉGLEMENTATIONS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIVES

- Les réglementations juridiques relatives au contrat de transport de marchandises par mer :
  - \* convention de Bruxelles et ses modifications
  - \* convention de Hambourg
  - \* loi française du 18.06.1966 et ses modifications
- Les compagnies et les armateurs
- Les professions du transport maritime
  - \* l'agent de ligne, le consignataire
  - \* le transitaire, le transitaire portuaire
  - \* les entreprises de manutention portuaire

### 2.5.4 LES OPÉRATIONS DE TRANSPORT

- Les services offerts : lignes régulières, affrètement
- Les techniques : le conventionnel et le conteneurisé
- Les types d'expéditions par conteneur

⇒ Part modale dans les échanges nationaux et internationaux  
⇒ Voir Économie § 5.2.1

⇒ Identification des différents grands types de navires  
⇒ Identification des types de conteneurs aux normes ISO (International Standard Organisation)

⇒ Dans un contexte donné, identification de la réglementation applicable

⇒ Le contentieux maritime ne sera pas abordé

⇒ Identification des principales compagnies françaises

⇒ Identification des professions et leur rôle dans la chaîne du transport maritime

⇒ L'affrètement sera seulement expliqué sur un plan théorique

⇒ Connaissance de la signification des termes "FCL" (full container load ou conteneur remis ou livré complet), "LCL" (less than container load ou conteneur de groupage empoté ou dépoté par la compagnie maritime), "merchant haulage" et "carrier haulage" (acheminement à la charge du client ou du transporteur)

## 2.5 LES TRANSPORTS MARITIMES

- Le calcul du coût d'un transport maritime : étude de tarifs compagnies

- ⇒ Calcul d'un coût de transport pour des marchandises en conventionnel ou en conteneur homogène
- ⇒ Incidence des liners terms (termes de lignes) dans le calcul des coûts de transport
- ⇒ Calcul d'un coût global d'acheminement en tenant compte de toutes les prestations

### 2.5.6 MAÎTRISE ET CIRCULATION DE L'INFORMATION

- Le connaissement
  - \* types et formes
  - \* rôle
  - \* élaboration et exploitation
- Les autres documents
  - \* note de colisage (1)
  - \* note de chargement (2)
  - \* manifeste (3)
  - \* documents de statut douanier (4)
- Les procédures informatiques aux ports

- ⇒ Les types de connaissement : nominatif, à ordre, de port à port

- ⇒ Rôle de ces documents (1 et 2), leur exploitation, leur rédaction
- ⇒ Rôle de ces documents (3 et 4), leur exploitation

- ⇒ *Ce point pourra être développé en tant que de besoin pour les élèves des centres de formation situés à proximité des villes portuaires*

## 2.6 LES TRANSPORTS AÉRIENS

### 2.6.1 ASPECTS GÉOGRAPHIQUES ET ÉCONOMIQUES

- Atouts et inconvénients du mode de transport
- Les grands flux de marchandises transportées par voie aérienne
- Localisation des principaux aéroports mondiaux
- Les aéroports français : localisation, importance, atouts et handicaps

- ⇒ Part modale dans les échanges internationaux
- ⇒ Voir Économie § 5.2.1

### 2.6.2 LES MOYENS MATÉRIELS

- Les différents types d'aéronefs, leur capacité de fret, les poids et dimensions admissibles pour les colis
- Les unités de chargement : les ULD (Unit Load Devices, unités de chargement)

- ⇒ Identification des principaux types d'aéronefs
- ⇒ Sensibilisation aux capacités de fret et restrictions dimensionnelles
- ⇒ Identification des principaux types d'unités de chargement et de leurs capacités utiles
- ⇒ Pour les plans de chargement, limitation à des unités de charges parallélépipédiques

### 2.6.3 RÉGLEMENTATIONS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIVES

- Les réglementations juridiques relatives au contrat de transport de marchandises par air :
  - \* transports intérieurs : le code de l'aviation civile
  - \* transports internationaux : la convention de Varsovie, protocole de La Haye
- Les organismes professionnels IATA (Association Internationale des Transporteurs Aériens) et ATAF (Association des Transporteurs Aériens de la Zone Franc)
- Les compagnies :
  - \* les compagnies européennes
  - \* les intégrateurs
- Les professions du transport aérien
  - \* l'agent de fret agréé, l'entreprise de manutention
  - \* le transitaire, le transitaire aéroportuaire, le groupeur aérien

- ⇒ Dans un contexte donné, identification de la réglementation applicable
- ⇒ Le contentieux aérien ne sera pas abordé
- ⇒ Existence et rôle général de ces associations
- ⇒ Identification des principales compagnies européennes
- ⇒ Identification des principaux intégrateurs aériens
- ⇒ Identification de ces professions et leur rôle dans la chaîne du transport aérien
- ⇒ Définition du processus
- ⇒ Calcul du coût de transport pour des marchandises en conventionnel ou en ULD (Unit Load Devices- Unité de chargement) et en envois express

### 2.6.4 LES OPÉRATIONS DE TRANSPORT

- Le traitement physique d'une expédition au sol
- Le coût d'une opération de transport aérien : étude des tarifs compagnies

## 2.6 LES TRANSPORTS AÉRIENS

<ul style="list-style-type: none"><li>• Le groupage aérien</li></ul> <h3>2.6.5 MAÎTRISE ET CIRCULATION DE L'INFORMATION</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• La lettre de transport aérien (LTA)</li><li>• Les autres documents :<ul style="list-style-type: none"><li>* le document d'instructions du donneur d'ordres</li><li>* le manifeste</li></ul></li><li>• Les procédures informatiques propres aux aéroports</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Calcul du coût global d'acheminement en tenant compte des autres prestations</li><li>⇒ Principes généraux et avantages</li> <li>⇒ Rôle de la LTA et du document d'instructions, leur rédaction et leur exploitation, y compris LTA de groupage</li><li>⇒ Identification du manifeste</li> <li>⇒ <i>Ce point pourra être développé en tant que de besoin pour les élèves des centres de formation situés à proximité des aéroports concernés</i></li></ul>
---	---

## 2.7 LES COÛTS DE REVIENT

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<p><b>2.7.1 LES CHARGES ET LES PRODUITS D'UNE ENTREPRISE DE TRANSPORT</b></p>	<p>⇒ Approche globale de tous les types de charges et de produits d'une entreprise de transport, sauf charges et produits à caractère exceptionnel</p>
<p><b>2.7.2 CALCULS DES COÛTS POUR UN VÉHICULE ROUTIER</b></p>	<p>⇒ Chaque poste de coût doit être étudié de façon à ce que l'élève puisse construire une formulation binôme ou trinôme du coût de revient d'un véhicule routier</p>
<p><b>2.7.2.1 LES COÛTS DIRECTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les coûts d'entretien et de réparation : en atelier intégré et/ou en sous-traitance</li> <li>• Les autres coûts kilométriques <ul style="list-style-type: none"> <li>* le carburant</li> <li>* les pneumatiques</li> <li>* les péages : au kilomètre ou au passage (tunnel, pont...)</li> </ul> </li> <li>• Le coût du personnel roulant : salaires, charges patronales et frais de route</li> <li>• Les autres coûts périodiques <ul style="list-style-type: none"> <li>* les taxes fiscales sur les véhicules</li> <li>* les frais d'assurance</li> <li>* l'amortissement économique</li> <li>* les frais financiers sur l'emprunt</li> <li>* le loyer du crédit-bail</li> </ul> </li> </ul>	<p>⇒ A partir de paramètres divers définis par poste d'atelier ou à partir de factures de sous-traitants : avantages et inconvénients des deux solutions, choix de la solution optimale</p> <p>⇒ Coût du carburant pris en citerne propre ou sur route</p> <p>⇒ Coût des pneumatiques neufs, retailés ou réchappés</p> <p>⇒ Calcul de la paie et des charges patronales données sous forme d'un pourcentage global pour toutes les catégories de salariés</p> <p>⇒ Existence</p> <p>⇒ Utilisation de barèmes</p> <p>⇒ Hors actualisation financière de l'annuité d'amortissement, hors détermination de la période de renouvellement, hors incidence fiscale</p> <p>⇒ Lecture de tableaux à exploiter</p>
<p><b>2.7.2.2 LES COÛTS INDIRECTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition et répartition</li> </ul>	<p>⇒ Remplissage d'un tableau de répartition (le tracé étant fourni) sans prestations réciproques et dans des cas simples (sans imputation rationnelle des charges)</p>
<p><b>2.7.3 LE COÛT DE REVIENT D'UN VÉHICULE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulation binôme ou trinôme du coût de revient</li> </ul>	<p>⇒ Élaboration de tableau de synthèse de coût de revient, le tracé étant fourni</p> <p>⇒ Évaluation des pourcentages de chaque type de charges dans le coût de revient global</p> <p>⇒ Construction d'une formulation</p>

## 3.1 LES ACTIVITÉS CONNEXES AU TRANSPORT

### 3.1.1 LA CHAÎNE LOGISTIQUE ET L'ENTREPRISE DE TRANSPORT

- Les étapes de la chaîne logistique
- L'entrepôt :
  - \* types, rôles, différentes opérations
- Notions de cahier des charges
- Contrat de dépôt et/ou contrat de transport
- Notions de réseaux
- Notions de juste-à-temps ou de flux tendus

⇒ *Pour l'ensemble des points traités, se limiter à des cas simples et dans le cadre d'une prestation de transport élargie*

⇒ Définition sommaire des différentes étapes de la chaîne logistique

⇒ Identification des principales opérations dans un entrepôt : réception, mise en stock, préparation des commandes, expédition

⇒ A partir d'un extrait ou d'éléments de cahier des charges fournis, identification des différentes parties, de leurs obligations, des limites de responsabilités

⇒ Identification du contrat relatif à la situation

⇒ Définitions du juste-à-temps et des flux tendus

### 3.1.2 LA GESTION DES MOYENS

- Moyens humains :
  - \* fonctions et postes de travail
- Moyens matériels :
  - \* matériels de manutention et équipements
  - \* techniques de chargement et de déchargement
  - \* organisation spatiale (définitions des différentes zones de stockage, emplacement des marchandises)
  - \* fiches de stock des matériels en quantité

⇒ Identification des principales fonctions dans un entrepôt

⇒ Identification des principaux matériels de manutention : rolls, transpalettes, transstockeurs, chariots élévateurs

⇒ Règles élémentaires de sécurité en matière de manutention

⇒ Identification des différentes zones d'un entrepôt

### 3.1.3 EMBALLAGES, UNITÉS DE CHARGES, MARQUAGE, ETIQUETAGE

- Emballage :
  - \* classification des emballages courants
  - \* types d'emballages en fonction de la marchandise
- Unités de charge
  - \* les différents types de palettes, de conteneurs, d'ULD (Unit load devices)
  - \* leurs dimensions, capacité, coût d'achat
  - \* gestion des mouvements des palettes pleines et/ou vides (gestion des retours)

⇒ Identification des emballages courants et des unités définies par les normes AFNOR

⇒ Caractéristiques des palettes Europe, des conteneurs 20 et 40 pieds

⇒ Pour les autres types d'unités de charge, fournir une documentation

### 3.1 LES ACTIVITÉS CONNEXES AU TRANSPORT

- Marquage, étiquetage :
  - \* informations en clair
  - \* pictogrammes de manutention et de sécurité
  - \* codes barres

#### 3.1.4 LE STOCKAGE

- |  |  |
|--|--|
| • Documents des mouvements                       | ⇒ Documents d'entrées et de sorties du stock<br>⇒ Etablissement des documents à partir des instructions du donneur d'ordres  |
| • Notions d'inventaire physique et administratif | ⇒ Tenue des fiches de stock des marchandises en quantité seulement   |
| • Coût de la marchandise entreposée              | ⇒ Calcul du coût de la marchandise entreposée. Se limiter à des calculs très simples (à la palette ou au m <sup>3</sup> ) hors méthodes de valorisation de sortie des stocks |
| • Facturation de la prestation                   | ⇒ A partir de tarifs ou de paramètres simples  |

## 3.2 LE COMMERCE EXTÉRIEUR

### 3.2.1 ORGANISATIONS EUROPÉENNES A CARACTÈRE ÉCONOMIQUE ET DOUANIER

- Union Européenne
- Association Européenne de Libre Échange
- Espace Économique Européen
- Pays de Visegrad
- Les pays d'Europe Centrale et Orientale (PECO)

⇒ Identification de leur rôle et de leurs incidences générales dans les activités professionnelles du transport

### 3.2.2 LES MOUVEMENTS COMMERCIAUX

- La politique commerciale commune :
  - \* mesures de sauvegarde
  - \* mesures de surveillance
  - \* mesures spécifiques
- Les restrictions et réglementations diverses

⇒ Identification de chaque type de documents justificatifs et de leur rôle

⇒ Existence de ces mesures et de documents correspondants

### 3.2.3 LES TERMES DE VENTES INTERNATIONALES

- Les incoterms

⇒ Énumération des incoterms

⇒ Partage des risques, formalités et frais principaux

⇒ Répercussion dans le traitement des opérations chez les professionnels du transport

### 3.2.4 GARANTIES DES PAIEMENTS INTERNATIONAUX

- Le crédit documentaire :
  - \* utilité
  - \* mécanisme
  - \* conséquences

⇒ Pour une opération commerciale ponctuelle, dans des cas simples, et hors crédits documentaires spéciaux

⇒ Répercussions dans le contrôle et le traitement des opérations chez les professionnels de transport

### 3.3 LES ACTIVITÉS DE DÉDOUANEMENT ET ASSOCIÉES

#### 3.3.1 L'ADMINISTRATION DES DOUANES ET DROITS INDIRECTS

- Organisation de l'administration des douanes
- Missions

#### 3.3.2 LES TEXTES RÉGLEMENTAIRES

- Le code des douanes
- Le Bulletin Officiel des Douanes
  
- Le tarif des douanes

#### 3.3.3 ORIGINE ET RÉGIMES PRÉFÉRENTIELS

- Origine, provenance et dernière provenance
- Régimes préférentiels

#### 3.3.4 LES PROCÉDURES

##### 3.3.4.1 TRANSIT

- Transit communautaire et commun
  
- Transit international routier

##### 3.3.4.2 RÉGIMES DE DÉDOUANEMENT

- Définitifs
- Économiques

##### 3.3.4.3 LES PROCÉDURES DE DROIT COMMUN POUR LE DÉDOUANEMENT DÉFINITIF

- Conduite et mise en douane
  
- Dédouanement

##### 3.3.4.4 LES PROCÉDURES SIMPLIFIÉES

- Dédouanement à domicile
- Dédouanement simplifié

⇒ *Pour l'ensemble des points traités, ne pas aborder les produits pétroliers ni ceux relevant de la politique agricole commune*

⇒ Identification sommaire de l'organisation générale de la douane et de ses principales missions en matière de transactions commerciales

⇒ Existence des deux textes

⇒ Identification du rôle du Bulletin Officiel des Douanes

⇒ Utilisation du tarif, quelqu'en soit le support, en régime préférentiel ou non, hors contingents tarifaires

⇒ Différenciation des notions d'origine, de provenance et de dernière provenance

⇒ Identification des régimes préférentiels

⇒ Identification des principaux documents justifiant l'origine des marchandises

⇒ Conditions d'application de chaque régime

⇒ Identification du déroulement de la procédure

⇒ Elaboration du titre de transit en transport routier

⇒ Identification des conditions d'application

⇒ Identification sommaire du déroulement de la procédure

⇒ Régimes définitifs d'importation et d'exportation

⇒ Différenciation des régimes économiques (exportation et admission temporaire, perfectionnements actif et passif, entrepôts)

⇒ Identification des documents valant déclaration sommaire

⇒ Description de la mise en douane et suivi

⇒ Étapes d'un dédouanement en procédure de droit commun

⇒ Étapes des procédures

## 3.3 LES ACTIVITÉS DE DÉDOUANEMENT ET ASSOCIÉES

### 3.3.5 LES DOCUMENTS

- La déclaration en détail
- Les déclarations en procédures simplifiées :
  - \* la déclaration sommaire
  - \* la déclaration complémentaire globale
- Les autres documents
  - \* les certificats de circulation et certificats d'origine
  - \* la déclaration de valeur "DV1"
  - \* la comptabilité "matières"
- Les autres documents spécifiques

⇒ Finalités, conditions d'utilisation, destinataires des feuillets, élaboration

⇒ Finalités, conditions d'utilisation, élaboration

⇒ Identification des autres documents à présenter à la douane au moment du dédouanement

### 3.3.6 LA LIQUIDATION

- Note de valeurs
- Calculs
- Modalités de paiement

⇒ Présentation

⇒ Calcul de la liquidation

⇒ Paiements au comptant et sous crédit d'enlèvement

### 3.3.7 RÈGLES CONTRACTUELLES

- Personnes habilitées à dédouaner
- Contrat de commission en douane
- Principal obligé
- Les conventions entre douane et opérateurs du commerce international
- Facturation de la prestation associée éventuellement à celle d'organisateur de transport

⇒ Commissionnaire agréé en douane, propriétaire et détenteur des marchandises

⇒ Obligations principales du commissionnaire agréé en douane

⇒ Responsabilités vis-à-vis du donneur d'ordres et de la douane

⇒ Identification du principal obligé et de ses rôles

⇒ Sensibilisation à la nécessité de leur existence

⇒ Identification des postes et des montants d'une facture

### 3.3.8 ORGANISATION GÉNÉRALE DU SYSTÈME INTRACOMMUNAUTAIRE

- Principes généraux
- Obligations des opérateurs en matière de facturation
- Responsabilité du redevable de l'information
- Finalité fiscale et statistique de la déclaration

⇒ Existence des principes généraux,

⇒ Reconnaissance sur une facture des mentions afférentes à ces obligations

⇒ Existence et nécessité du numéro d'identification à la TVA

### 3.3.9 LA DÉCLARATION INTRACOMMUNAUTAIRE

⇒ Identification des éléments nécessaires à son établissement  
⇒ Élaboration

## 4.1 LES ACTIVITÉS COMMERCIALES

### 4.1.1 LA FONCTION COMMERCIALE ET L'ESPRIT COMMERCIAL

⇒ Voir Economie § 5.2.2.

### 4.1.2 L'ASSISTANCE AUX ACTIVITÉS COMMERCIALES

- Communication de renseignements aux clients

⇒ Identification des informations à communiquer, en fonction des demandes et besoins du client et des possibilités de l'entreprise

- Collaboration avec le service commercial :

- \* prospection ponctuelle

⇒ Description sommaire du déroulement d'une prospection à distance

- \* devis, cotations

⇒ Adéquation entre devis ou cotation et le type de client, le contexte de la demande et les potentialités de l'entreprise

- \* grilles tarifaires

⇒ Identification de la structure d'une grille tarifaire

- \* comptes-rendus de visites

⇒ Analyse d'un compte-rendu de visite commerciale et répercussion sur les activités de l'entreprise et le dossier du client

- \* statistiques

⇒ Identification du processus d'établissement de statistiques

## 4.2 LA QUALITÉ ET LA CERTIFICATION

<b>4.2.1 DÉMARCHE QUALITÉ</b>	
• Finalités et enjeux	⇒ Voir Economie §.5.2.3..
• La "non-qualité"	⇒ Voir Economie §.5.2.3....
<b>4.2.2 OUTILS ET MESURES DE LA QUALITÉ</b>	⇒ Voir Economie §.5.2.3....
<b>4.2.3 SUIVI DE LA QUALITÉ</b>	
• Fiches d'évaluation qualité ou document similaire	⇒ Identification de ces documents et de leur utilité
• Rapport de non-conformité	⇒ Elaboration
• Actions relatives à la qualité	⇒ Actions préventives, correctives et curatives : proposition d'actions dans le domaine de l'exploitation
<b>4.2.4 LA CERTIFICATION</b>	
• Démarche "assurance-qualité"	
* la mise en place de la certification	⇒ Identification des principaux organismes certificateurs français
* la pérennité de la certification	⇒ Principaux enjeux et avantages de la certification
	⇒ Appréciation approximative du coût de la démarche de certification
	⇒ Étapes de la procédure et de sa pérennité
• Procédures	⇒ Rôle de ces procédures

## 5.1 APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Partie intégrante du domaine professionnel, les connaissances en économie et en droit ont une composante fortement méthodologique.

Elles se développent principalement à partir de l'observation et l'analyse de situations d'entreprises de transport en relation avec le cadre économique et juridique général.

Les diplômés doivent acquérir des représentations construites et cohérentes à deux niveaux :

- ⇒ d'une part celui de l'entreprise de transport, de ses finalités, des composantes de sa structure, de ses fonctions et de ses décisions, en privilégiant les interdépendances et les relations entre ces divers éléments,
- ⇒ d'autre part, celui de la dimension juridique de l'activité de l'entreprise de transport, impliquant la mise en œuvre de la règle de droit et des procédures juridiques les plus courantes.

Ces éléments, à la fois conceptuels, concrets et méthodologiques, fournissent au titulaire du diplôme non seulement des clés de compréhension de la réalité de l'entreprise de transport et de la vie des affaires, mais également des outils pertinents permettant, à son niveau, une intervention efficace dans l'action organisée de l'entreprise.

La composante méthodologique des connaissances en économie et en droit doit être privilégiée en particulier en ce qui concerne les points et capacités suivantes :

1. Observer et analyser une situation d'entreprise de transport (caractériser son contexte, son activité principale, son organisation et sa structure, ses performances...)
2. Analyser un document économique et /ou juridique
3. Analyser, représenter, interpréter des données quantitatives ou statistiques
4. Consulter, mettre à jour, exploiter une documentation juridique ou économique
5. Analyser un contrat
6. Mettre en évidence un problème d'économie d'entreprise et comparer des solutions envisagées
7. Dégager les incidences juridiques d'une situation d'entreprise.

**Toutes les connaissances répertoriées dans le pôle économique et juridique sont à traiter en liaison étroite avec les compétences figurant dans les différents pôles du référentiel de certification.**

## 5.2 ÉCONOMIE

### 5.2.1 L'ENTREPRISE DE TRANSPORT ET LE TISSU ÉCONOMIQUE

- La diversité des types d'entreprises de transport
- Les partenaires de l'entreprise de transport
- Les grands flux de marchandises transportées selon les différents modes de transport et leur évolution

- ⇒ Rôle du transport de marchandises dans l'économie
- ⇒ Répartition des entreprises du secteur transport selon leur activité et leur taille
- ⇒ Identification des différents partenaires de l'entreprise
- ⇒ Interprétation d'informations, de statistiques ou de tableaux

### 5.2.2 L'ACTIVITÉ COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE DE TRANSPORT

- La direction commerciale
- L'agent commercial et ses missions

- ⇒ Identification des fonctions de direction
- ⇒ Distinction entre l'agent commercial « sédentaire » et l'agent commercial « itinérant »
- ⇒ Énumération des différentes missions de l'agent commercial
- ⇒ Liaison avec les autres services de l'entreprise
- ⇒ Définition de l'esprit commercial
- ⇒ Nécessité de l'adhésion de l'ensemble des personnels à l'esprit commercial de l'entreprise
- ⇒ Identification des mesures à adopter pour favoriser l'esprit d'investigation de l'ensemble des personnels

- L'esprit commercial

- La connaissance du marché

- ⇒ Identification des différentes sources d'informations concernant le marché du transport de marchandises et la concurrence
- ⇒ Évaluation d'un marché potentiel simple

- Les composantes de l'action commerciale

- ⇒ Identification des composantes de l'action commerciale (produits, prix, communication et investigation)

### 5.2.3 L'ACTIVITÉ PRODUCTIVE DE L'ENTREPRISE DE TRANSPORT

- Les personnels de l'exploitation, les personnels roulants : leurs missions
- La productivité

- ⇒ Présentation de ces postes comme relevant de la production d'un service
- ⇒ Calcul de la productivité de l'activité dans un exemple concret
- ⇒ Comparaison des éléments du coût de revient d'un transport avec les coûts moyens de la branche
- ⇒ Identification des facteurs permettant de maîtriser les coûts de revient

## 5.2 ÉCONOMIE

<ul style="list-style-type: none"><li>• La qualité<ul style="list-style-type: none"><li>* démarche qualité</li><li>* outils et mesures</li><li>* suivi</li></ul></li> <li>• La sous-traitance : exemple: recours par l'entreprise de transport à la location de véhicules industriels avec chauffeur</li> <li>• L'organisation du travail</li> <li>• L'aménagement du temps de travail</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Définition de la notion de qualité et présentation des enjeux pour l'entreprise</li><li>⇒ Présentation à partir d'exemples simples, de la démarche qualité totale</li><li>⇒ Utilisation d'outils de mesures de la qualité : indicateurs, ratios, courbes, statistiques, démerite, histogramme</li><li>⇒ Élaboration de fiches d'évaluation qualité</li><li>⇒ Identification d'actions préventives et/ou curatives à mettre en place.</li> <li>⇒ Identification des avantages et des inconvénients économiques pour le donneur d'ordres et pour le sous-traitant.</li> <li>⇒ Analyse des conséquences de la production en "juste-à-temps" des chargeurs sur la flexibilité de l'entreprise de transport</li> <li>⇒ Présentation de l'intérêt et des principales modalités de l'aménagement du temps de travail</li></ul>
<b>5.2.4 LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les besoins en personnel</li> <li>• Le recrutement</li>  <li>• La rémunération</li>   <li>• La formation des personnels</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Analyse des situations dans lesquelles l'entreprise est amenée à recruter, à licencier, à ne pas embaucher</li><li>⇒ Analyse des avantages respectifs des différentes modalités de sélection et de recrutement des candidats</li><li>⇒ Identification des composantes de la masse salariale</li> <li>⇒ Analyse de l'impact des temps d'attente sur la masse salariale des personnels roulants</li><li>⇒ Analyse des avantages et des inconvénients d'un système de rémunération lié aux résultats ou individualisé</li> <li>⇒ Analyse de la politique de formation continue et de promotion interne d'une entreprise, suivi des principaux effets économiques (coûts, efficacité économique)</li></ul>
<b>5.2.5 L'ORGANISATION ET LE MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE DE TRANSPORT</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les principes de base de l'organisation</li>   <li>• Le management : objectifs, modalités, caractéristiques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Identification des caractéristiques structurelles de l'entreprise (à titre d'exemple : comparaison entre l'organigramme de la SNCF et le rôle de ses différentes composantes à celui d'une PME en transport routier)</li><li>⇒ Identification de la fonction de direction</li> <li>⇒ Caractéristiques des différents types d'animation et de direction de l'entreprise</li><li>⇒ Nécessité de l'information et de la communication</li></ul>

## 5.2 ÉCONOMIE

### 5.2.6 LA CROISSANCE DE L'ENTREPRISE DE TRANSPORT

- Les objectifs de la croissance
- Les modalités de la croissance
  
- L'investissement et son financement

- ⇒ Identification, à partir d'exemples concrets, de la nécessité et des modalités de la croissance de l'entreprise
- ⇒ Analyse des forces et des faiblesses des PMI et PME
- ⇒ Identification des principales caractéristiques d'un investissement
- ⇒ Caractéristiques des modalités de financement d'un investissement

### 5.2.7 L'ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE DE TRANSPORT

- La conjoncture économique générale :
  - \* la croissance
  - \* l'inflation
  - \* l'emploi
  - \* le commerce extérieur
  
- L'ouverture internationale de l'entreprise
  
- L'Union Européenne

- ⇒ Identification des conséquences pour l'entreprise d'une évolution des éléments de la conjoncture économique
  
- ⇒ Identification à partir de cas concrets, des objectifs et des différentes formes de l'internationalisation
  
- ⇒ Appréciation, à partir d'une situation concrète, des conséquences pour l'entreprise de l'unification du marché et des disparités restantes

## 5.3 DROIT

### 5.3.1 L'ENTREPRISE DE TRANSPORT ET L'ORGANISATION JUDICIAIRE

- Les juridictions de l'ordre judiciaire
- Les voies de recours de l'ordre judiciaire
- Les procédures d'urgence et les procédures simplifiées

- ⇒ Identification et caractéristiques des différentes juridictions susceptibles d'intervenir dans un litige impliquant l'entreprise
- ⇒ Règles essentielles en matière de compétence des tribunaux
- ⇒ Identification du rôle des principaux acteurs du système judiciaire
- ⇒ À partir d'une décision de justice, identification du problème de droit, de la solution retenue, des voies de recours possibles
- ⇒ Voir connaissances associées au domaine 2

### 5.3.2 LE CONTRAT

### 5.3.3 LA RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE DE TRANSPORT

- La distinction entre responsabilité civile et responsabilité pénale
- La responsabilité civile délictuelle
- La responsabilité civile contractuelle

### *DANS DES SITUATIONS D'ENTREPRISES DE TRANSPORT ET EN LIAISON AVEC LES ENSEIGNEMENTS DU DOMAINE 2*

- ⇒ Identification des éléments constitutifs de la responsabilité
- ⇒ Identification de la nature de la responsabilité : pénale ou civile, (délictuelle ou contractuelle)
- ⇒ Conséquences de la mise en jeu de la responsabilité (dont les sanctions administratives)
- ⇒ Étude de la co-responsabilité du donneur d'ordres et des employeurs de salariés affectés à la conduite de véhicules de transport
- ⇒ Identification des causes d'exonération de la responsabilité contractuelle
- ⇒ Action directe de l'expéditeur contre le transporteur substitué et l'inverse

### 5.3.4 LE CONTRAT DE TRAVAIL

- Le contrat à durée indéterminée, contrat de droit commun
- Les contrats de travail particuliers :
  - \* le contrat à durée déterminée
  - \* le contrat de travail temporaire
  - \* les contrats d'insertion et de formation professionnelle
- La suspension, la modification, la rupture du contrat de travail

- ⇒ À partir d'une situation d'entreprise de transport et de documents
- ⇒ Justification du recours à un contrat particulier
- ⇒ Identification des conséquences de l'inexécution du contrat de travail
- ⇒ Identification des conséquences de la modification d'un élément du contrat de travail
- ⇒ Identification des motifs de la rupture du contrat de travail : démission, licenciement

## 5.3 DROIT

### 5.3.5 LE STATUT JURIDIQUE DE L'ENTREPRISE

- Entreprise individuelle et entreprise sociétaire
- Caractéristiques principales des sociétés commerciales
- Principes généraux d'organisation et de fonctionnement de la SA et de la SARL (*dont l'EURL*)

### 5.3.6 LE CRÉDIT ET LES GARANTIES ACCORDÉES AUX CRÉANCIERS

### 5.3.7 LES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES, RÉGLEMENTAIRES OU CONVENTIONNELLES EN MATIÈRE DE DURÉE DU TRAVAIL, DE RÉMUNÉRATION ET DE FORMATION

- La durée du travail
- La rémunération
- La formation

- ⇒ Identification de la nature du licenciement
- ⇒ Description de la procédure de licenciement, d'après une documentation fournie et dans un cas donné
- ⇒ Identification et justification des mesures d'accompagnement d'un licenciement économique

#### *À PARTIR DE SITUATIONS RÉELLES DANS LE DOMAINE DES TRANSPORTS :*

- ⇒ Distinction entreprise individuelle et entreprise sociétaire
- ⇒ Distinction sociétés de personnes et sociétés de capitaux
- ⇒ Conséquences de cette distinction sur le plan de la responsabilité des associés
- ⇒ Caractéristiques essentielles d'une société, d'après la lecture de ses statuts
- ⇒ Identification des principaux critères de choix d'une structure juridique
- ⇒ Distinction entre les différentes garanties conférées aux créanciers (en se limitant aux principes de base) : hypothèque, nantissement, caution, droit de gage général des créanciers

#### *ÉTUDE DES RÉGLEMENTATIONS DE DROIT COMMUN ET DES RÉGLEMENTATIONS PARTICULIÈRES AU PERSONNEL DE CONDUITE, EN LIAISON AVEC LE DOMAINE 2 :*

- ⇒ Description des principes de la réglementation en matière de durée du travail
- ⇒ Durée journalière, hebdomadaire, mensuelle, annuelle
- ⇒ Heures supplémentaires, repos compensateur, repos récupérateur
- ⇒ Congés payés, jours fériés
- ⇒ Identification des principales composantes de la rémunération
- ⇒ Principales règles légales ou conventionnelles en matière de rémunération
- ⇒ Énumération des principales règles relatives à la protection du salarié
- ⇒ Raisons justifiant la formation comme impératif national et impératif au niveau des entreprises
- ⇒ Attentes du salarié quant aux actions de formation dont il bénéficie
- ⇒ Cadre juridique de la formation continue, obligations des employeurs, droits des salariés

## 5.3 DROIT

### 5.3.8 LA REPRÉSENTATION ET L'ACTION COLLECTIVE DES SALARIÉS

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La négociation collective</li><li>• Le droit d'expression des salariés</li><li>• Les syndicats</li><li>• Les organismes représentatifs du personnel : délégués du personnel, délégués syndicaux, comité d'entreprise</li><li>• Les conflits collectifs et leur mode de règlement</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ À partir de la convention collective et accords professionnels en vigueur dans le transport routier, identification du mode de conclusion, du champ d'application et du rôle des accords d'entreprise et des conventions collectives</li><li>⇒ Énumération des principales attributions des syndicats professionnels et des institutions représentatives du personnel</li><li>⇒ Principes et limites du droit de grève</li><li>⇒ Identification des modes de règlement des conflits collectifs</li></ul> |
|--|--|