



Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Exploitant en transport routier de marchandises

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	1/36

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	17
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	29
Glossaire technique	31
Glossaire du REAC	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	3/36

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Technicien(ne) d'exploitation en transports terrestres de marchandises » (arrêté du 17 février 2014, JO du 02 avril 2014) était constitué de trois activités types.

La présente version comporte deux activités :

L'activité « Concevoir et organiser une prestation de transport terrestre de marchandises, y compris à l'international » couvre le traitement des commandes de transport, de l'étude de leur faisabilité jusqu'au choix des solutions de transport adaptées et leur planification.

L'activité « Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture du dossier » couvre l'ensemble des opérations nécessaires à la mise en œuvre, au suivi et à l'achèvement d'une opération de transport.

Le périmètre et le contenu des compétences sont actualisés.

Répondant à l'appellation et aux usages courants dans la profession, le titre se dénomme désormais « Exploitant en transport routier de marchandises ».

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les résultats des enquêtes menées en 2018 auprès des entreprises de transport, l'analyse des offres d'emploi et l'étude des fiches de poste ont conduit à la reconfiguration du titre.

Le cœur du métier d'exploitant consiste toujours à étudier et choisir une solution de transport, à maîtriser les techniques de planification et à assurer le suivi des différentes phases des opérations. Dans un contexte économique hautement concurrentiel, les compétences relationnelles occupent une place importante dans les préoccupations des entreprises de transport.

L'exploitant est fréquemment en relation avec les clients, les conducteurs et avec un grand nombre d'interlocuteurs internes et externes. Il évalue en temps réel les enjeux liés à la satisfaction client et à l'optimisation des moyens, et il lui revient de communiquer les solutions adéquates aux interlocuteurs. Les savoir-faire relationnels ont donc été mis en valeur dans toutes les compétences concernées.

L'exploitant contribue à la prévention des litiges par le suivi de la qualité de service, par sa réactivité en cas d'aléas et par son souci de maintenir de bonnes relations avec l'ensemble de ses interlocuteurs internes et externes. Son rôle dans le traitement des litiges se limite généralement à l'analyse des réserves sur les documents de transport et à la transmission des informations aux services chargés de l'instruction technique des dossiers litiges.

L'activité « Suivre la qualité de service, prévenir et traiter les litiges » a donc été supprimée en tant que telle; les savoir-faire liés au suivi de la qualité de service et à la prévention des litiges sont maintenus.

L'analyse du travail a également démontré l'importance de la capacité de l'exploitant à encadrer les conducteurs dans le respect des diverses dispositions réglementaires. La compétence relative à l'appui des conducteurs a donc été renforcée en connaissances et en savoir-faire ; elle s'intitule « Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect de la réglementation des transports et des règles de sûreté et de sécurité » afin de signaler l'importance de la contribution de l'exploitant à l'encadrement opérationnel de proximité du personnel roulant.

Afin de se consacrer pleinement à ses tâches, l'exploitant utilise avec aisance les outils informatiques et les canaux de communication. L'ensemble des compétences intègre donc les savoir-faire liés à la communication orale et écrite dans les différentes situations représentatives du métier.

Les exploitants peuvent pratiquer une langue étrangère si la situation géographique ou l'activité des entreprises l'exigent. Dans la mesure où l'utilisation de l'anglais au quotidien ne concerne qu'une minorité des exploitants, l'anglais ne figure plus dans les compétences du titre.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	5/36

Liste des activités

Ancien TP : Technicien d'exploitation en transports terrestres de marchandises

Activités :

- Prendre, rechercher et traiter les commandes de transports terrestres de marchandises
- Organiser et suivre une opération de transport terrestre de marchandises
- Suivre la qualité de service, prévenir et traiter les litiges

Nouveau TP : Exploitant en transport routier de marchandises

Activités :

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	6/36

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Concevoir et organiser une prestation de transport terrestre de marchandises y compris à l'international	1	Étudier la faisabilité technique d'une demande de transport terrestre au besoin à l'international
		2	Tarifier la demande de transport pour proposer l'offre par écrit au client
		3	Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation d'une opération de transport terrestre au besoin à l'international
2	Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture du dossier	4	Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect de la réglementation des transports et des règles de sûreté et de sécurité
		5	Coordonner et suivre l'exécution de chaque opération de transport
		6	Renseigner les tableaux de bord de suivi de qualité et de mesure de rentabilité des opérations de transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	8/36

FICHE EMPLOI TYPE

Exploitant en transport routier de marchandises

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

Dans le respect des différentes réglementations liées au transport terrestre de marchandises, l'exploitant en transport routier de marchandises organise l'ensemble de la prestation de transport de marchandises dans un souci d'optimisation des moyens et de satisfaction clientèle.

En fonction des caractéristiques de la commande de transport, il en étudie la faisabilité par les moyens propres de l'entreprise ou opte pour la faire exécuter par des sous-traitants.

Tout en respectant les dispositions prévues par le Code des transports, il propose par écrit au client un prix de transport établi à l'aide de références tarifaires internes. Il met en œuvre le contrat de transport en affectant les commandes aux véhicules, aux conducteurs ou aux sous-traitants, éventuellement au moyen de systèmes d'informations numériques dédiés au transport.

L'exploitant en transport routier de marchandises encadre l'activité des conducteurs ou des sous-traitants et transmet tous les documents nécessaires à l'exécution des opérations de transport en veillant au respect des diverses réglementations. Il peut coordonner l'activité de plusieurs opérateurs. Il tient à jour les plannings et peut avoir à analyser en temps réel les informations issues des systèmes d'informations numériques dédiés au transport. Il effectue le suivi des opérations tout au long des étapes du contrat de transport, assiste à distance les conducteurs et/ou les sous-traitants en cas d'aléa et traite les dysfonctionnements. Il s'assure également de l'optimisation des moyens en recherchant des rechargements via un réseau de clients ou via les bourses de fret.

L'exploitant en transport routier de marchandises assure la traçabilité des opérations, prévient les réclamations et les litiges. Il s'assure du bon déroulement des opérations, analyse les réserves éventuelles sur les documents de transports. Il clôt le dossier transport et transmet les éléments pour la facturation et le traitement des dossiers litiges aux services concernés. À la clôture du dossier transport, il renseigne les outils de suivi qualité ainsi que les tableaux de bord de suivi de rentabilité.

L'exploitant en transport routier de marchandises travaille seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il respecte les procédures de l'entreprise, les protocoles et la réglementation en vigueur, rend compte régulièrement à sa hiérarchie et l'alerte en cas de dysfonctionnement dépassant le cadre de ses attributions. Il peut être force de proposition pour améliorer la qualité de service. Il réagit rapidement en cas d'imprévu et modifie ses priorités. La taille et l'activité de l'entreprise impactent son degré de responsabilité, d'autonomie et de polyvalence. Compte tenu de l'activité et de la situation géographique de l'entreprise, la pratique d'une langue étrangère peut s'avérer nécessaire.

L'exploitant en transport routier de marchandises communique fréquemment oralement et par écrit, et utilise couramment les outils numériques et bureautiques. Il est quotidiennement en relation avec les clients, les conducteurs, les personnels des autres services et de nombreux interlocuteurs externes.

L'emploi est sédentaire et s'exerce au sein d'un poste de travail du service exploitation d'une entreprise de transport de marchandises dans un contexte régional, national ou international. Les conditions d'exercice varient selon la taille et l'activité de l'entreprise. En fonction des contraintes de l'activité du site, les horaires de travail peuvent être décalés ou postés et des astreintes sont possibles.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les entreprises de service du secteur transport, principalement transport public et commissionnaires et éventuellement de la logistique.

Les entreprises industrielles et commerciales comportant des activités de transport de marchandises.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	9/36

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent d'exploitation transport routier de marchandises
- Agent de planning
- Affréteur
- Assistant d'exploitation
- Dispatcheur / Répartiteur transport routier de marchandises
- Exploitant transport
- Employé du service exploitation
- Technicien d'exploitation
- Employé du Service Après-Vente (SAV) du transport routier de marchandises

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Concevoir et organiser une prestation de transport terrestre de marchandises y compris à l'international
Étudier la faisabilité technique d'une demande de transport terrestre au besoin à l'international
Tarifier la demande de transport pour proposer l'offre par écrit au client
Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation d'une opération de transport terrestre au besoin à l'international

2. Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture du dossier
Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect de la réglementation des transports et des règles de sûreté et de sécurité
Coordonner et suivre l'exécution de chaque opération de transport
Renseigner les tableaux de bord de suivi de qualité et de mesure de rentabilité des opérations de transport

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer par écrit et oralement avec les interlocuteurs internes et externes de l'entreprise de transport, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport terrestre

Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités d'un service exploitation des transports

Prendre en compte différents paramètres chiffrés durant toute son activité

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques dédiés au transport

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Conventions collectives et accords de branche selon l'activité économique de l'entreprise ou Convention Collective Nationale des transports routiers et activités auxiliaires pour les entreprises identifiées sous le code "63-1 E Entreposage non frigorifique", exerçant à titre principal, dans le secteur du transport routier, pour le compte de tiers, une activité de prestations logistiques sur des marchandises qui ne leur appartiennent pas et qui leur sont confiées (décret 2002-1622 du 31 décembre 2002).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	10/36

Code(s) NSF :
311n--Etudes et projets d'organisation de transit de biens ou de personnes

Fiche(s) Rome de rattachement

N4203 Intervention technique d'exploitation des transports routiers de marchandises
N1201 Affrètement transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	11/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Concevoir et organiser une prestation de transport terrestre de marchandises y compris à l'international

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

L'exploitant en transport routier de marchandises reçoit des commandes de transport, vérifie leur conformité réglementaire et leur faisabilité technique en moyens propres ou en sous-traitance, au besoin à l'international et éventuellement par le biais de prestataires de transport combiné. Il établit le prix des prestations de transport, transmet les propositions par écrit au client et organise leur mise en œuvre en affectant et planifiant les moyens adaptés.

L'exploitant en transport routier de marchandises réceptionne des commandes de transport pouvant être rédigées dans une langue étrangère et vérifie leur conformité réglementaire et leur faisabilité technique. Dans le but d'assurer au mieux l'activité de l'entreprise et de satisfaire le client, il identifie la solution de transport la plus appropriée en fonction de la nature et de la quantité des marchandises, de la destination, des délais et des coûts. Si nécessaire, il combine plusieurs modes de transports terrestres.

À l'aide de références tarifaires internes, il établit le prix du transport puis communique par écrit aux clients ou aux sous-traitants les conditions tarifaires et de réalisation du transport dans le respect des dispositions prévues par le Code des transports.

Au retour du « bon pour accord », il vérifie la disponibilité des moyens matériels adaptés en interne ou chez un sous-traitant en fonction de la nature et de la quantité des marchandises, de la destination et des délais. Il affecte des conducteurs selon leur disponibilité et leurs compétences aux véhicules, constitue le dossier transport, puis planifie les opérations.

Dans l'exercice de cette activité, l'exploitant en transport routier de marchandise dispose des procédures de l'entreprise, des textes réglementaires et des références tarifaires internes. Il s'appuie également sur les règles de sûreté et de sécurité en vigueur, ainsi que sur les normes environnementales. Il dispose des informations sur les caractéristiques techniques des véhicules et sur les compétences des opérateurs concernés par les opérations. Il peut également disposer d'éléments d'information issus du plan de transport de l'entreprise ou d'une liste de sous-traitants référencés. Il se sert fréquemment de systèmes d'information dédiés au transport.

L'activité s'exerce de façon sédentaire au sein du service exploitation, souvent au milieu d'autres personnels de l'entreprise. L'exploitant en transport routier de marchandises est amené à passer rapidement d'une tâche à l'autre en fonction des urgences. Compte tenu de l'activité et de la situation géographique de l'entreprise, la pratique d'une langue étrangère peut s'avérer nécessaire au niveau A2 du Cadre européen commun de référence pour les Langues.

L'exploitant en transport routier de marchandises réalise cette activité dans le respect des procédures et des consignes, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique.

En externe, l'exploitant en transport routier de marchandises communique principalement avec les clients et les sous-traitants.

En interne, il est en relation avec sa hiérarchie, d'autres exploitants, le service commercial, le personnel de quai, les conducteurs et les services administratifs de l'entreprise (SAV, litiges, facturation).

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	13/36

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Étudier la faisabilité technique d'une demande de transport terrestre au besoin à l'international
Tarifer la demande de transport pour proposer l'offre par écrit au client
Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation d'une opération de transport terrestre au besoin à l'international

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer par écrit et oralement avec les interlocuteurs internes et externes de l'entreprise de transport, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport terrestre

Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités d'un service exploitation des transports

Prendre en compte différents paramètres chiffrés durant toute son activité

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques ou bureautiques dédiés au transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	14/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Mettre en œuvre et piloter les opérations de transport jusqu'à la clôture du dossier

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

L'exploitant en transport routier de marchandises communique les instructions aux conducteurs et aux autres opérateurs concernés par les affectations des commandes et assure le suivi des opérations jusqu'à la clôture du dossier transport. Il traite les aléas en cours de transport et renseigne les outils de suivi qualité et les tableaux de bord de mesure de rentabilité.

L'exploitant en transport routier de marchandises communique les instructions et les documents aux opérateurs concernés par les affectations et la planification des commandes de transport. Il transmet les ordres de mission aux conducteurs et confirme les affrètements aux sous-traitants dans le respect des dispositions prévues par le Code des transports. Dans le respect des règles de sécurité et de sûreté, il veille à la bonne exécution du transport et fournit, si nécessaire, l'appui aux conducteurs ou aux sous-traitants. Il coordonne les interventions des différents opérateurs et veille à appliquer et faire appliquer la réglementation sociale prévue dans le Code des transports ainsi que toute autre réglementation en vigueur afin d'éviter toute infraction.

En cas d'aléa, il cherche des solutions alternatives et évalue leur faisabilité en tenant compte de la relation client et des impératifs de rentabilité. Il en informe sa hiérarchie et prévient le client. Il actualise le planning en temps réel en fonction des événements afin de garantir une lisibilité des activités à l'ensemble des personnels du service et de pouvoir ajuster les moyens.

Il recherche des rechargements au moyen des bourses de fret ou dans son réseau de clients afin de maintenir et garantir la productivité des véhicules.

Il alimente le dossier transport au fur et à mesure des opérations, analyse les éventuelles réserves sur les documents de transport au retour des véhicules et transmet les éléments nécessaires à la facturation et au traitement des dossiers litiges aux services concernés.

À la clôture du dossier transport, il renseigne les outils de suivi qualité et les tableaux de bord de suivi rentabilité.

Dans l'exercice de cette activité, l'exploitant en transport routier de marchandises dispose des procédures de l'entreprise, des textes réglementaires et des références tarifaires internes. Il s'appuie également sur les règles de sûreté et de sécurité en vigueur, ainsi que sur les normes environnementales. Il dispose des informations sur les caractéristiques techniques des véhicules et les compétences des opérateurs concernés par les opérations. Il peut également disposer d'éléments d'information issus du plan de transport de l'entreprise ou d'une liste de sous-traitants référencés.

Il se sert fréquemment de systèmes d'information dédiés au transport.

L'activité s'exerce de façon sédentaire au sein du service exploitation, souvent au milieu d'autres personnels de l'entreprise. L'exploitant en transport routier de marchandises est amené à passer rapidement d'une tâche à l'autre en fonction des urgences. Compte tenu de l'activité et de la situation géographique de l'entreprise, la pratique d'une langue étrangère peut s'avérer nécessaire au niveau A2 du Cadre européen commun de référence pour les Langues.

L'exploitant en transport routier de marchandises réalise cette activité dans le respect des procédures et des consignes, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique.

En externe, l'exploitant en transport routier de marchandises communique principalement avec les clients et les sous-traitants.

En interne, il est en relation avec sa hiérarchie, d'autres exploitants, le service commercial, le personnel de quai, les conducteurs et les services administratifs de l'entreprise (SAV, litiges, facturation) .

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	15/36

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect de la réglementation des transports et des règles de sûreté et de sécurité

Coordonner et suivre l'exécution de chaque opération de transport

Renseigner les tableaux de bord de suivi de qualité et de mesure de rentabilité des opérations de transport

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer par écrit et oralement avec les interlocuteurs internes et externes de l'entreprise de transport, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport terrestre

Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités d'un service exploitation des transports

Prendre en compte différents paramètres chiffrés durant toute son activité

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques ou bureautiques dédiés au transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	16/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Étudier la faisabilité technique d'une demande de transport terrestre au besoin à l'international

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Vérifier et étudier la faisabilité technique des commandes de transport pouvant être rédigées dans une langue étrangère, en fonction de la nature des marchandises, du délai, des quantités de fret et de la destination. Choisir la solution technique adaptée en faisant réaliser le transport par les véhicules de l'entreprise, ou en combinant plusieurs modes de transport terrestre ou en faisant appel à la sous-traitance.

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

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

Critères de performance

Les caractéristiques de la commande sont correctement identifiées
La faisabilité de la commande est vérifiée en fonction des contraintes techniques
Les réglementations liées au transport sont respectées
Le choix de la solution technique répond à la demande
Le choix de la solution technique répond à l'activité et à la politique de l'entreprise

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

Identifier les informations nécessaires de la commande
Évaluer les besoins en capacité de transport
Évaluer le besoin ou la pertinence de recourir à la sous-traitance
Comprendre les éléments clefs de la commande exprimée dans une langue étrangère
Estimer des distances et des temps de parcours
Localiser un département, une région, un pays de l'UE
Identifier les différents types de marchandises, leur poids et leur encombrement
Identifier la nature des supports de charge et l'utilisation qui en est faite (échange, consignation, location)
Identifier les réglementations spécifiques aux pays traversés
Traduire les dimensions des véhicules en volume, en nombre de palettes, colis ou conteneurs
Réaliser un plan de chargement et d'arrimage
Effectuer une dépose de fret sur une bourse de fret
Calculer la charge utile d'un véhicule
Rédiger un écrit professionnel type tel que devis, confirmation d'affrètement
Prendre en compte la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et les réglementations liées aux transports de marchandises
Prendre en compte, les règles et interdictions de circulation, les taxes liées au transport routier
Établir si besoin les comparatifs avec des solutions en transport multimodal
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants

Prioriser les demandes en fonction de leur caractère d'urgence
Consulter un planning afin de connaître la disponibilité des véhicules et conducteurs
Organiser et classer son dossier administratif pour en assurer la traçabilité

Etre à l'écoute des informations émanant des clients

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	17/36

Communiquer oralement avec un client en utilisant un vocabulaire commercialement adapté
Conseiller le client sur le meilleur choix technique à mettre en oeuvre

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

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

Connaissance de base du code de la route

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

Connaissance des spécificités des différents types de transport

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

Connaissance des réglementations liées aux transports terrestre de marchandises

Connaissance de base des Incoterms® en vigueur

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

Connaissance des différents systèmes de bourse de fret

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	18/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Tarifier la demande de transport pour proposer l'offre par écrit au client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des références tarifaires internes ou des critères de rentabilité, établir le prix des demandes de transport, rédiger une proposition technique et tarifaire dans le respect des dispositions du Code des transports et la proposer par écrit au client.

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

La compétence s'exerce au poste de travail, au sein du service exploitation. Elle nécessite l'utilisation des outils bureautiques courants, des outils de communication à distance, ainsi que de logiciels de calcul d'itinéraire et de références tarifaires internes. En fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, le niveau de responsabilité en matière de négociation peut être différent. L'échange avec le client peut se faire par écrit ou oralement par téléphone lors de sa demande, mais l'offre est toujours formalisée par écrit.

Critères de performance

Les méthodes de calcul de prix sont appliquées et en cohérence avec les références tarifaires ou les exigences de rentabilité.

L'offre est formalisée de manière claire sur un support adapté dans le respect de la réglementation

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

Localiser un lieu de chargement et de déchargement
Calculer les distances et des temps de parcours
Estimer la durée de réalisation des étapes de la prestation
Lister et prendre en compte les prestations annexes
Déterminer rapidement le type de tarification compte tenu de la nature de la demande
Utiliser la méthode de calcul des coûts binômes et trinômes
Calculer les seuils de rentabilité, les marges, les prix de vente
Utiliser une grille tarifaire (lots, messagerie...)
Utiliser les ratios des unités de chargement, tels que poids/volume et mètre linéaire
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants
Intégrer tous les postes de coûts de la prestation dans la proposition faite au client
Inclure la sous-traitance et l'affrètement dans les postes de coûts
Intégrer la dimension environnementale dans la réponse apportée au client
Rédiger une proposition technique et tarifaire de commande, au besoin dans une langue étrangère
Rédiger l'offre selon les normes professionnelles en vigueur et en utilisant un vocabulaire commercialement adapté

Prioriser les demandes à traiter en fonction de leur degré d'urgence

Classer son offre tarifaire de façon à en assurer la traçabilité

Communiquer oralement et par écrit avec les clients ou les donneurs d'ordre

Communiquer oralement et par écrit avec les sous-traitants

Connaissance des normes techniques et environnementales des véhicules de transport
Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos
Connaissance de la réglementation sociale française en vigueur dans les transports (Code des transports, Code du travail, Convention collective, accords de branche, accords d'entreprise...)
Connaissance des itinéraires et des contraintes de circulation des différents modes de transport
Connaissance des contraintes de circulation en Europe

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	19/36

Connaissance de base de l'organisation liée au report modal
Connaissance des emballages et des supports de charge
Connaissance des ratios des unités de chargement, tels que poids/volume et mètre linéaire
Connaissance des techniques de tarification lots et messagerie
Connaissance de base des structures tarifaires des transports terrestres, tels que tarification « tonne/km », « volume/km », « mètres linéaires/km », « formule binôme », « formule trinôme »
Connaissance des droits et obligations des contrats types de marchandises
Connaissance des indices de référence type Comité national routier (CNR)
Connaissance de base des taxes liées à l'utilisation des infrastructures routières
Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises
Connaissance de base des régimes de transit douanier
Connaissance de base des Incoterms® en vigueur
Connaissance de base des principes d'application de la TVA Intracommunautaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	20/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Affecter et planifier les moyens adaptés à la réalisation d'une opération de transport terrestre au besoin à l'international

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des commandes validées, affecter les moyens humains et matériels adaptés à la prestation, y compris en sous-traitance, dans le respect de la réglementation des transports et reporter les informations sur un planning.

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

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

Critères de performance

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

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

Repérer les contraintes spécifiques aux différents contrats de transport
Appliquer et faire appliquer la réglementation sociale européenne sur les temps de conduite et de repos et toute réglementation sociale en vigueur (Code des transports, Code du travail, Convention collective, accords d'entreprise ...)
Consulter un planning afin de connaître la disponibilité des véhicules et des conducteurs
Contrôler les documents obligatoires relatifs au véhicule, aux marchandises, au conducteur et aux habilitations administratives
Utiliser une bourse de fret
Répartir équitablement le travail entre les conducteurs
Organiser les tournées dans un souci d'optimisation
Sélectionner les conducteurs disponibles et qualifiés pour assurer les prestations
Sélectionner les véhicules adaptés et disponibles
Tenir le planning journalier ou hebdomadaire d'exploitation utilisable par différentes personnes
Tenir le planning combinant les opérations effectuées par le parc propre et celles effectuées par la sous-traitance
Optimiser le chargement des véhicules
Prendre en compte le coefficient de remplissage des véhicules
Prendre en compte le taux des kilomètres à vide
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants

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

Echanger avec d'autres exploitants du service exploitation
Echanger avec les sous-traitants
Travailler en équipe

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	21/36

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

Connaissance des normes techniques et environnementales des véhicules de transport

Connaissance du type et de la capacité des véhicules

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

Connaissance des normes environnementales européennes appliquées aux véhicules

Connaissance des qualifications des conducteurs

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

Connaissance des réglementations liées aux transports, et à la manutention

Connaissance de base des formalités douanières et du transit douanier

Connaissance de base des Incoterms® en vigueur

Connaissance des différentes techniques de planification

Connaissance des techniques de mise en place de tournées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	22/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect de la réglementation des transports et des règles de sûreté et de sécurité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Mettre en œuvre l'opération de transport planifiée, en donnant des instructions précises aux conducteurs ou aux sous-traitants dans le respect de la réglementation sociale des transports en vigueur et des règles de sécurité et de sûreté. Anticiper les problèmes d'accessibilité des lieux, de changements d'horaires de livraison ou d'enlèvement et s'assurer de la conformité des documents de bord.

Dans le respect de la réglementation et des procédures internes, relever régulièrement les temps de service, les temps de conduite et de repos des conducteurs, les analyser et alerter la hiérarchie en cas d'anomalie.

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

La compétence s'exerce au poste de travail, au sein du service exploitation et nécessite l'utilisation des textes réglementaires, des systèmes d'information dédiés au transport, des outils de communication à distance ou de bureautiques courants. Elle est mise en œuvre dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations; l'échange avec les conducteurs et les sous-traitants est permanent.

Critères de performance

Les instructions sont correctement transmises au regard des dispositions du Code des transports et des règles de sécurité et de sûreté

Les plans de marche des conducteurs sont réalisables et conformes à la réglementation sociale européenne des temps de conduite et de repos et à toute réglementation sociale en vigueur

Les données issues des relevés des temps de service, les temps de conduite et de repos sont contrôlées et les anomalies repérées

La hiérarchie est alertée en cas d'anomalie sur les temps de service, les temps de conduite et de repos ou de conflit avec un conducteur

Les documents de bord sont vérifiés et conformes

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

Analyser les temps de service, les temps de conduite et de repos des conducteurs

Appliquer et faire appliquer les dispositions de la RSE et de la réglementation sociale française

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

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

Faire appliquer les consignes internes

Rédiger un message de façon précise,

Rédiger un ordre de mission, un document de suivi ou une lettre de voiture

Rédiger une confirmation d'affrètement selon les règles prévues par le Code des Transports

Transmettre les documents réglementaires liés aux marchandises transportées au personnel de conduite

Transmettre des instructions à un conducteur ou aux sous-traitants si besoin dans une langue étrangère

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

Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants

Équilibrer les activités des conducteurs

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

Collecter et exploiter les données issues du tachygraphe et des systèmes d'information dédiés au transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	23/36

Réajuster le planning du personnel roulant afin de ne pas dépasser la base horaire hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle

Renseigner les conducteurs sur toute demande d'explication relative aux temps de service, à la prépaie et aux frais de déplacements

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

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

Communiquer des instructions de manière précise

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

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

Connaissance des différentes catégories de conducteurs

Connaissance des obligations en matière de rédaction de document de suivi et de lettre de voiture

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

Connaissance du contrat type sous-traitance

Connaissance des règles et protocoles de sécurité liés au transport

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

Connaissance de l'utilisation du tachygraphe

Connaissance des contrats types

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	24/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Coordonner et suivre l'exécution de chaque opération de transport

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir de l'ensemble des informations et à l'aide, éventuellement, des systèmes d'information dédiés au transport, assurer un suivi et reporter les étapes de l'opération de transport, de l'enlèvement jusqu'à la livraison. En collaboration avec les conducteurs, engager des mesures correctives en cas d'aléas ou d'imprévus et informer les interlocuteurs concernés. S'assurer du rechargement effectif des véhicules et vérifier la conformité réglementaire des réserves sur les documents de transport en cas de litige pour transmettre les éléments aux services concernés.

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

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

Critères de performance

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

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

Vérifier la disponibilité des moyens matériels et humains
Appliquer et faire appliquer la réglementation sociale européenne sur les temps de conduite et de repos
Identifier les facteurs de risques liés aux ruptures de charge
Collecter tous les documents relatifs à l'opération de transport
Estimer les délais de réalisation de la solution de substitution
Calculer le coût supplémentaire généré par la solution de substitution
Utiliser les bourses de fret
Utiliser les fonctions de base des outils de la bureautique
Rédiger un message de façon précise, au besoin dans une langue étrangère
Suivre en temps réel le volume horaire du personnel de conduite
Transmettre des instructions à un conducteur, au besoin dans une langue étrangère
Optimiser le fret de retour
Réajuster les plannings du personnel de conduite en fonction des aléas
Préserver les intérêts du donneur d'ordre ou du destinataire en temps réel lors d'un aléa
Prendre des mesures pour préserver l'état des marchandises transportées en cas d'aléas
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants

Combiner ses activités en priorisant les tâches selon leur degré d'urgence
Réajuster ses activités et priorités en fonction des circonstances
Assurer la traçabilité des différentes étapes de l'opération de transport

Assurer l'appui aux conducteurs
Informer les différents interlocuteurs concernés par l'opération de transport en cas d'aléa
Proposer et argumenter la solution de substitution au donneur d'ordre

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	25/36

Connaissance des documents de transport et de l'importance des informations contenues
 Connaissance des principaux services et emplois d'une entreprise de transport
 Connaissance des principales causes de réclamation ou litiges en transport de marchandises
 Connaissance des principaux acteurs de l'activité transport
 Connaissance des différents systèmes de bourse de fret
 Connaissance des différentes organisations et modes de transport en national et international
 Connaissance de la réglementation sociale européenne sur les temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur (Code des transports, Code du travail, convention collective, accords d'entreprise ...)
 Connaissance des mesures à prendre pour la sécurité du conducteur, du véhicule et du fret
 Connaissance des droits et obligations des contrats types en transport de marchandises
 Connaissance des droits et obligations des contrats de sous-traitance
 Connaissance de base du droit commercial lié au contrat de transport
 Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises
 Connaissance de base des règles de recours et d'indemnisation en transport de marchandises national et international

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	26/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Renseigner les tableaux de bord de suivi de qualité et de mesure de rentabilité des opérations de transport

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre des procédures internes ou d'une démarche qualité, collecter régulièrement les informations nécessaires au suivi des performances internes ou celles des sous-traitants.

Renseigner les tableaux de bord de suivi qualité et de mesure de rentabilité des opérations de transport pour repérer les éventuelles anomalies et alerter sa hiérarchie.

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

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

Critères de performance

Les coûts liés à la mise en œuvre de la prestation sont pris en compte
Les indicateurs de rentabilité sont relevés
Le tableau de suivi qualité est renseigné
Les dysfonctionnements sont identifiés
La hiérarchie est alertée

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

Appliquer les procédures de l'entreprise
Renseigner et actualiser les tableaux de bord relatifs à la qualité de service
Analyser les indicateurs contenus dans les tableaux de suivi
Qualifier un litige (avarie, retard, manquant...)
Calculer les coûts par véhicule, au kilomètre, au voyage ou à la tonne
Utiliser les méthodes courantes de calcul d'un coût de revient en transport de marchandises (au véhicule, au voyage ou à la tonne ...)
Appliquer les règles d'indemnisation liées au contrat de transport
Inclure la sous-traitance et l'affrètement dans les postes de coûts
Proposer des mesures préventives et correctives dans la limite de sa délégation
Recenser les coûts générés par l'opération de transport
Identifier les postes de coûts fixes et variables
Identifier les coûts excessifs par rapport aux normes de la profession de type Comité national routier (CNR)
Identifier les causes les plus fréquentes de litiges et de réclamations
Utiliser les fonctions de base des outils bureautiques courants

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

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

Connaissance des principaux services et emplois d'une entreprise de transport
Connaissance des principaux acteurs de l'activité transport
Connaissance des différentes organisations et modes de transport en national et international

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	27/36

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	28/36

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer par écrit et oralement avec les interlocuteurs internes et externes de l'entreprise de transport, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport terrestre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans un contexte de flux d'informations denses, communiquer, oralement et par écrit, avec des clients, des conducteurs, des sous-traitants et autres interlocuteurs en interne ou en externe. Écouter activement son interlocuteur, le questionner pour obtenir des informations complémentaires et lui donner les renseignements dont il a besoin afin d'apporter une réponse appropriée à sa demande. Transmettre des instructions écrites, précises et conformes aux dispositions prévues par la législation. Rédiger une proposition par courrier ou par fax dans le respect des normes de la communication professionnelle.

Critères de performance

Les demandes d'information sont exprimées avec précision

Les informations sont transmises de façon précise

Les documents sont rédigés en conformité avec les dispositions prévues par la réglementation des transports

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

Le ton et le style de la réponse sont adaptés à une relation commerciale

Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités d'un service exploitation des transports

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction de l'activité du service, des priorités et des imprévus, organiser ses activités efficacement et dans le respect des intérêts de l'entreprise pour contribuer à la satisfaction client. Coordonner l'intervention de plusieurs acteurs participant à l'opération de transport. Discerner le besoin d'alerter sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement ou d'anomalies dépassant le cadre de ses attributions.

Critères de performance

L'organisation de l'activité concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise

Tous les acteurs sont identifiés et contactés

Les situations d'urgence sont prises en compte

La hiérarchie est alertée en cas de besoin

Prendre en compte différents paramètres chiffrés durant toute son activité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Lors de l'étude des commandes de transport, estimer rapidement un délai de livraison, calculer la charge utile et le volume utile d'un véhicule. Estimer rapidement le besoin en moyens humains et matériels. Calculer un prix de transport en utilisant les références internes en vigueur dans l'entreprise et déterminer un prix d'affrètement en cas de sous-traitance. Calculer les temps de service déjà effectués et restants des conducteurs à partir des données issues du tachygraphe et dans le respect de la réglementation sociale en vigueur dans les transports. Calculer une marge sur coût de revient ou sur prix de vente dans le respect des consignes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	29/36

Critères de performance

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

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Intégrer la notion de satisfaction client dans le traitement de toutes les étapes d'une opération de transport terrestre, depuis la construction de l'offre jusqu'à sa clôture. Être à l'écoute des informations, demandes et observations des clients afin de prévenir toute réclamation. Conseiller le client, mettre en place ou adapter des modes opératoires en réponse à ses attentes, prendre toutes les mesures permettant la fidélisation du client.

Critères de performance

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

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques dédiés au transport

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans un contexte d'utilisation de systèmes d'information dédiés au transport, utiliser un logiciel de traitement de texte afin de rédiger un document professionnel numérique dans le respect des normes en usage. Utiliser un logiciel de messagerie électronique afin de communiquer efficacement avec les interlocuteurs. Manipuler un logiciel de type tableur, appliquer des formules de base et organiser les données afin d'en optimiser la lecture.

Critères de performance

Les écrits répondent aux normes professionnelles
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation et conforme aux consignes
Les données saisies sont fiables
Les formules de calcul utilisées sont cohérentes
L'organisation des données est en adéquation avec l'objectif visé
Les informations du tableau sont lisibles et compréhensibles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	30/36

Glossaire technique

Niveau A2 du CECRL

Le CECRL est le « cadre européen commun de référence pour l'apprentissage, l'enseignement et l'évaluation des langues ».

Il distingue six niveaux de compétences repérés par des termes clefs :

Utilisateur Expérimenté

Maitrise C2

Autonomie C1

Seuil B1

Utilisateur Intermédiaire

Seuil B1

Indépendant B2

Utilisateur Élémentaire

Intermédiaire ou survie A2

Introduction ou découverte A1

Le niveau A2 correspond à un utilisateur qui peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité, peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	31/36

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

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

Compétence professionnelle

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

Compétence transversale

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

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

Critère de performance

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

Emploi type

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

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

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

Savoir

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	33/36

Savoir-faire organisationnel

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

Savoir-faire relationnel

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

Savoir-faire technique

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

Titre professionnel

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETRM	REAC	TP-00375	07	01/07/2019	11/04/2019	34/36

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

