

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31\(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétences 1</p> <p>Encadrer le personnel dans l'organisation de l'activité Transport Logistique</p> <p>Au sein d'une unité Transport-Logistique, mettre en place et coordonner les organisations de travail de l'ensemble des services en optimisant le triptyque « qualité-service-coûts », gérer les ressources humaines et développer les compétences de l'ensemble des collaborateurs ; adapter en permanence les changements organisationnels pouvant impacter le personnel et l'activité.</p>	<p>CT1 Animer et coordonner l'ensemble des collaborateurs</p> <p>SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISEES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer les objectifs généraux et la stratégie de l'entreprise aux collaborateurs de l'unité - Assurer l'animation en utilisant les outils managériaux existants (réunions, entretiens etc...) - Accompagner les collaborateurs dans le changement d'organisations au sein de l'unité - Utiliser et adapter les techniques de communication - Conseiller, assister les responsables de services dans le règlement des conflits individuels ou collectifs - Gérer les relations avec les instances représentatives du personnel - Etablir des définitions de fonction, de poste des collaborateurs et l'organigramme de l'unité - Réaliser les entretiens annuels (individuels et professionnels) 	<p>Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation professionnelle par constitution de dossier dans le cadre d'une évaluation globale du métier.</p> <p>A partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, les candidats réalisent leur dossier.</p> <p>A l'issue de l'épreuve, les candidats remettent leur travail et le sujet au surveillant pour la présentation devant le jury technique (entretien technique).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La lecture sociale et humaine de l'organisation en place prend en compte les profils et les compétences des collaborateurs déjà en place (personnalité, statut, attitude professionnelle, etc.) et des futurs recrutés - Le style de management et de communication est adapté aux situations rencontrées favorise la motivation et l'autonomie du collaborateur - L'impact social du changement organisationnel sur les collaborateurs a été clairement mesuré - Les objectifs individuels et collectifs sont clairement définis et cohérents

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer les informations importantes des entretiens annuels à la RH et prendre les mesures en conséquence - Négocier la rémunération et les mesures individuelles des collaborateurs dans le respect de la politique salariale de l'entreprise <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les outils et techniques du management d'équipes - Connaître la sociologie des organisations en entreprise - Connaître les techniques de motivation du personnel - Connaître les techniques de la gestion du temps - Connaître les techniques de conduite de réunion et d'entretien - Connaître les règles qui régissent les relations avec les instances représentatives du personnel. - Connaître les techniques de la conduite de changement - Connaître les techniques de communication managériale - Connaître les techniques d'entretien individuel (évaluation annuel, professionnel, motivationnel...) <p>Connaissances transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais professionnel - Bureautique 		
<p>Bloc de compétences 1</p> <p>Encadrer le personnel dans l'organisation de l'activité Transport Logistique</p>	<p>CT2 Organiser les moyens humains dans le respect de la législation sociale et des procédures réglementaires</p>	<p>Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation professionnelle par constitution de dossier dans le cadre d'une évaluation globale du métier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'affectation des tâches de travail est compatible avec les compétences et les qualifications du personnel - L'organisation de l'unité permet de couvrir les charges de travail

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><i>Au sein d'une unité Transport-Logistique,</i> mettre en place et coordonner les organisations de travail de l'ensemble des services en optimisant le triptyque « qualité-service-coûts », gérer les ressources humaines et développer les compétences de l'ensemble des collaborateurs ; adapter en permanence les changements organisationnels pouvant impacter le personnel et l'activité.</p>	<p>SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISEES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer la politique de gestion des emplois (embauches, départ, mutation, etc.) en liaison avec les différents chefs de service - Participer à l'évolution des compétences du personnel - Coordonner l'activité des différents services de l'entreprise dans le respect de la sécurité des opérations effectuées et des objectifs de qualité de service - Etablir les prévisions d'activité en termes d'objectifs, d'organisation et de moyens - Veiller aux conditions générales de travail et d'application de la législation sociale - Appliquer la politique sociale élaborée par la Direction Générale - Garantir la formation des collaborateurs de l'ensemble des services en lien avec la politique de formation - Appliquer la nature et la portée du contrat de travail, la gestion des absences et des congés, la gestion des départs (démission, rupture conventionnelle, licenciement) - Favoriser le développement du potentiel (compétences) des collaborateurs - Collecter l'ensemble des données sociales (salaires moyens ; absentéisme ; statut : CDD, CDI, intérimaires) et les transmettre au service RH. - Représenter, dans le respect de sa délégation confiée par la Direction Générale, la société auprès des organismes et services administratifs officiels (Inspection du Travail, DREAL, Douanes, Pôle Emploi, etc...) - Participer à la gestion des risques psychosociaux - Veiller à l'application de la législation en vigueur en matière d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail - Appliquer et faire appliquer le règlement intérieur de l'entreprise dans le respect des contraintes légales 	<p>A partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, les candidats réalisent leur dossier.</p> <p>A l'issue de l'épreuve, les candidats remettent leur travail et le sujet au surveillant pour la présentation devant le jury technique (entretien technique).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La législation sociale, les procédures de qualité interne, et la convention collective sont appliquées et respectées pour l'ensemble du personnel dans l'exercice de leur fonction - L'activité est gérée conformément aux dispositions légales, au règlement intérieur, aux consignes d'hygiène, sûreté, sécurité en vigueur dans l'entreprise.
---	--	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none">- Garantir la bonne application de la politique QSHE, sécurité et sûreté- Soumettre à la direction des propositions d'évolution de carrière et de rémunération <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none">- Connaître les bases légales et conventionnelles qui régissent les relations employeur / employé (de l'embauche jusqu'au départ du salarié)- Connaître les règles en matière d'hygiène, sûreté, sécurité et conditions de travail- Connaître les dispositifs liés à la prévention des risques (Sauveteur Secourisme du Travail - SST, Prévention des Risques).- Connaître les outils d'évaluation des risques professionnels.- Connaître les principaux indicateurs de santé et de sécurité au travail.- Connaître la méthodologie d'analyse des accidents de travail.- Connaître les modes de gestion des compétences- Connaître les règles d'exercice du pouvoir disciplinaire de l'employeur.- Connaître les règles qui régissent les relations avec les instances représentatives du personnel.- Connaître les règles de prévention des risques psychosociaux.- Connaître les règles en matière de responsabilité pénale du chef d'entreprise- Connaître les modalités de consultation des instances représentatives du personnel- Connaître les accords d'entreprise, le statut collectif et les documents obligatoires.- Connaître les normes et processus Qualité (ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001...)		
--	---	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la réglementation sociétale de l'entreprise (RSE) <p>Connaissances transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais professionnel - Bureautique 		
<p>Bloc de Compétences 2</p> <p>Gérer l'activité économique et financière de l'unité Transport Logistique</p> <p><i>Au sein d'une unité Transport-Logistique,</i> Contrôler régulièrement les données et indicateurs économiques importants liés aux services et aux activités opérées, élaborer le budget en collaboration avec sa Direction, afin d'atteindre les objectifs de rentabilité fixés.</p>	<p>CT3-Suivre et analyser les indicateurs de rentabilité des prestations et de chaque service</p> <p>SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISEES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les coûts des différentes activités, internes et connexes, et savoir évaluer le montant des unités payantes en fonction des opérations à produire et des missions des services - Identifier des besoins exprimés par les clients potentiels et savoir les convertir en volume d'activité mesuré en unités de transport - Analyser et participer à la maîtrise des coûts de l'unité Transport/Logistique - Déterminer les rentabilités prévisionnelles par activité (transport, transit etc.) et choisir les unités d'œuvre (tonnage, volume, position, nombre de dossiers etc.) en fonction des orientations et objectifs de sa hiérarchie - Elaborer les statistiques quantitatives et qualitatives de l'exploitation, du service commercial et du contrôle de gestion - Calculer périodiquement la rentabilité d'un service - Déterminer le coût de revient et seuil de rentabilité des activités transport/transit. 	<p>Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation professionnelle par constitution de dossier dans le cadre d'une évaluation globale du métier.</p> <p>A partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, les candidats réalisent leur dossier.</p> <p>A l'issue de l'épreuve, les candidats remettent leur travail et le sujet au surveillant pour la présentation devant le jury technique (entretien technique).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les outils statistiques sélectionnés permettent de suivre la situation de rentabilité - L'analyse des unités d'œuvre permet d'identifier les causes des écarts - Les écarts de rentabilité sont expliqués - Les coûts unitaires de chaque activité et services sont déterminés

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none">- Connaissance des éléments constitutifs d'un coût de revient : charges fixes, charges variables, coûts directs, coûts indirects, marge, seuil de rentabilité.- Connaître les méthodes de calcul des coûts des activités de transport et transit, et les ratios de gestion d'une entreprise de transport et commission de transport- Maîtriser les principes de base de la gestion en entreprise (coût de revient, frais fixes, suivi des comptes clients, des fournisseurs etc)- Connaître les principes de la comptabilité analytique- Connaître les différents tableaux de bord associés à la gestion économique et financière- Connaître les règles internes de gestion et la structure des coûts- Connaître les applications informatiques nécessaires à la conception des indicateurs de gestion- Connaître la méthodologie relative à l'élaboration des tableaux de bord.- Connaître les différentes rubriques d'un compte de résultat (approche fonctionnelle et financière)- Connaître les principes d'analyse du résultat comptable de l'entreprise et des soldes intermédiaires de gestion- Connaître les comptes de synthèse d'une entreprise (bilan, compte de résultat, annexes). <p>Connaissances transversales :</p> <ul style="list-style-type: none">- Anglais professionnel- Bureautique		
--	---	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Bloc de Compétences 2</p> <p>Gérer l'activité économique et financière de l'unité Transport Logistique</p> <p><i>Au sein d'une unité Transport-Logistique,</i> Contrôler régulièrement les données et indicateurs économiques importants liés aux services et aux activités opérées, élaborer le budget en collaboration avec sa Direction, afin d'atteindre les objectifs de rentabilité fixés.</p>	<p>CT4- Participer à l'élaboration du budget prévisionnel de l'unité et effectuer un contrôle de gestion performant</p> <p>SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISEES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Simuler des scénarii de prévisions budgétaires. - Analyser les différentes parties constitutives du budget global (exploitation, investissements, trésorerie) en gérant les grandes phases de la démarche budgétaire (prévisions, réalisations, contrôles) - Soumettre le budget prévisionnel établi - Effectuer la comparaison permanente des résultats réels et des prévisions chiffrées figurant au budget - Mettre en place des outils de suivi financiers - Evaluer les causes et les conséquences des écarts entre les prévisions et les réalisations (variation des standards de coût ou de quantité, variation de l'activité) - Interpréter les écarts entre le budget prévisionnel et le budget réalisé - Gérer le risque client (cotation du risque, détermination d'un en-cours maximum par signature, couverture externe du risque) <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principes de la gestion budgétaire et du contrôle de gestion - Connaître les principes de la gestion prévisionnelle - Connaître les fondements d'une comptabilité - Connaître les techniques de création d'outils de simulation budgétaire 	<p>Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation professionnelle par constitution de dossier dans le cadre d'une évaluation globale du métier.</p> <p>A partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, les candidats réalisent leur dossier.</p> <p>A l'issue de l'épreuve, les candidats remettent leur travail et le sujet au surveillant pour la présentation devant le jury technique (entretien technique).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'analyse du budget prévisionnel tient compte de l'ensemble des contraintes de l'entreprise (commerciales, techniques, financières...) - Les indicateurs budgétaires sont analysés et ajustés - Les réalisations sont conformes aux prévisions budgétaires - L'interprétation des éléments liés au risque client est effectuée - Le contrôle des indicateurs budgétaires est effectué
---	---	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les indicateurs majeurs d'un tableau de bord financier et les ratios significatifs : trésorerie : escompte, crédit clients, crédit fournisseurs, frais financiers, fonds de roulement, structure du bilan, rendement et rentabilité, structure financière et patrimoniale - Connaître l'incidence de l'environnement économique, juridique et social sur les activités du transport, du transit et des activités connexes - Connaître les indicateurs de gestion et les choix des unités d'œuvre se rapportant à une activité donnée (lot, messagerie etc.) <p>Connaissances transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais professionnel - Bureautique 		
<p>Bloc de compétences 3</p> <p>Gérer et développer la relation client de l'unité Transport Logistique</p> <p><i>Au sein d'une unité Transport-Logistique,</i> Concevoir une offre de service selon un besoin exprimé par le client, argumenter les modalités de réalisation optimale des opérations transport/transit et gérer la relation client au travers des engagements de performance des opérations réalisées</p>	<p>CT5- Concevoir et argumenter une offre de service en adéquation avec les besoins du client</p> <p>SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISEES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exploiter les informations fournies par le service commercial concernant les demandes des clients et prospects - S'informer des axes de développement de ses propres clients, des prospects mais aussi de la concurrence - Rechercher les informations concernant le marché ou le segment de marché sur lesquels le client se positionne (nature des produits, contexte économique, structure des entreprises du secteur, état de la concurrence, etc.) - Traiter la demande du client en tenant compte des informations clés associées à cette demande exprimée sous la forme d'un appel d'offre, d'un rapport commercial - Analyser les éléments constitutifs de la demande client 	<p>Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation professionnelle par constitution de dossier dans le cadre d'une évaluation globale du métier.</p> <p>A partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, les candidats réalisent leur dossier.</p> <p>A l'issue de l'épreuve, les candidats remettent leur travail et le sujet au surveillant pour la présentation devant le jury technique (entretien technique).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les besoins réels du client sont clairement identifiés (volumes, délais etc...) et l'analyse de la demande tient compte des ressources à mettre en œuvre - L'organisation mise en place est compatible avec le fonctionnement et les moyens internes et/ou externes de l'entreprise - L'organisation transport proposée est conforme aux engagements contractuels définis avec le client - La rentabilité de l'organisation mise en place est garantie - L'argumentaire de vente tient compte des facteurs de risques et de performances

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none">- Anticiper les incidences d'un cahier des charges client sur l'organisation interne de sa propre entreprise- Identifier les prestations externalisables de la chaîne Transport- Rechercher les solutions les plus performantes et les plus adaptées en collaboration avec les services commerciaux et exploitation- Participer à l'élaboration d'un plan d'action commercial avec le(s) service(s) associé(s)- Construire un plan de transport en fonction des paramètres de la demande client et des réglementations en vigueur- Argumenter le choix des modes de transport en liaison avec le service commercial et de tout autre choix de prestation complémentaire afin de garantir la crédibilité de la proposition- Elaborer un cahier des charges afin de formaliser le choix des fournisseurs et des sous-traitants et obtenir la rentabilité optimale en matière de coût, de délai, de volumes traités, de sécurité, de qualité de service et de prix- Convertir les choix techniques de l'offre de service en argumentaire de vente- Prévoir des réponses aux objections par des arguments pertinents <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none">- Connaître les éléments d'un cahier des charges-types stipulant les droits et les devoirs du prestataire transport et logistique et du client donneur d'ordre (prestation de base, moyens à mettre en œuvre, clauses de		
--	--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>responsabilité, indicateurs de qualité, tarifs, assurances, durée et résiliation)</p> <ul style="list-style-type: none">- Connaître les différents métiers du transport et de la commission de transport de marchandises et de la stratégie des entreprises concernées- Connaître le cadre juridique et social dans lequel ces entreprises évoluent selon leur champ d'activité (national, communautaire et international)- Connaître les facteurs de concurrence et de complémentarité entre les modes de transport (routier, ferroviaire, fluvial, aérien et maritime)- Connaître les techniques de traitement des flux physiques et d'information par voies terrestre, maritime et aérienne et leur cadre juridique- Connaître les caractéristiques des produits à transporter- Connaître les caractéristiques des matériels d'emballage, de manutention, de transport et d'entreposage- Connaître le rôle des douanes et des régimes douaniers associés à la transformation, au stockage, à l'entreposage et à la circulation internationale des marchandises tant à l'export qu'à l'import- Connaître le calcul des marges et la formation des prix de vente- Connaître les règles tarifaires dans les transports maritimes et aériens- Connaître les trois phases essentielles d'une vente (l'avant-vente : identification prospection ; la vente : négociation, argumentation, réponse aux objections, mise au point de l'offre, prise de commande, prise de congé ; l'après-vente : suivi du dossier, recouvrement de créance, remontée de l'information, contact avec le client)- Connaître les modes de gestion industrielle (économies de production, de marché, de globalisation, d'intégration de flux)		
--	---	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les termes de vente internationaux (INCOTERMS), les moyens et les sécurités de paiement nationaux et internationaux - Connaître le principe de fonctionnement d'une chaîne logistique globale - Connaître les techniques de traitement et de réponse à un appel d'offre - Connaître les principaux centres économiques français, européens et mondiaux, la cartographie et les courants de trafics des réseaux terrestres, maritimes et aériens - Connaître les marchés du transport de marchandises (vrac, lot, détail, dangereux, périssables, etc.) <p>Connaissances transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais professionnel - Bureautique 		
<p>Bloc de compétences 3</p> <p>Gérer et développer la relation client de l'unité Transport Logistique</p> <p><i>Au sein d'une unité Transport-Logistique,</i> Concevoir une offre de service selon un besoin exprimé par le client, argumenter les modalités de réalisation optimale des opérations transport/transit et gérer la relation client au travers des engagements de performance des opérations réalisées</p>	<p>CT6- Suivre la relation commerciale et s'assurer de l'efficacité opérationnelle</p> <p>SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISEES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre tous les moyens pour atteindre les objectifs de la politique commerciale de son entreprise (tarifs, remises, délais de paiement, etc.) - Contrôler les données de l'activité du client en s'appuyant sur les informations dont il (elle) dispose au sein de l'unité (Chiffre d'Affaires, nombre de dossiers, d'Ordres de Transport saisis, coûts de sous traitance ou montant des achats ; frais de douane, nombre d'avaries, de dossiers litiges etc...) - Analyser les informations liées aux indicateurs de performances des prestations opérationnelles et des services annexes 	<p>Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation professionnelle par constitution de dossier dans le cadre d'une évaluation globale du métier.</p> <p>A partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, les candidats réalisent leur dossier.</p> <p>A l'issue de l'épreuve, les candidats remettent leur travail et le sujet au surveillant pour la présentation devant le jury technique (entretien technique).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'analyse des données de l'activité du client et des indicateurs de performances opérationnelles permet de vérifier le respect des engagements commerciaux - Les explications données sur des écarts possibles en matière de qualité de service sont cohérentes - Les nouveaux besoins exprimés par le client sont identifiés - L'offre de service initiale est revue et complétée par une proposition tenant compte des nouveaux besoins exprimés

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none">- Négocier les conditions tarifaires et de collaboration avec les opérateurs sous-traitants, compagnies de transport en respectant les tarifs internes- Participer à la mise en place et accompagner des accords-cadres nationaux et internationaux sous la coordination du service commercial- Interpréter les indicateurs opérationnels et commerciaux avec la force des ventes et anticiper les réponses à apporter aux clients- Apporter les éléments d'informations liés aux KPI et argumenter les réponses lors de réunions périodiques avec le client- Organiser la tenue de visites ou réunions chez les clients afin de faire le bilan des conditions contractuelles et des engagements Qualité- Analyser avec le client les conditions du contrat en vigueur et réajuster l'offre au besoin, en argumenter les avantages et les bénéfices pour le client- Recueillir le(les) nouveaux besoins exprimés par le client et qualifier ce(ces) besoins à la force de ventes et/ou aux services opérationnels- Participer au règlement des litiges en lien avec les services concernés- Contrôler la bonne préservation des recours en cas de sinistre- Instruire les dossiers « contentieux » dans la limite de sa délégation de pouvoir <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none">- Connaître les outils et techniques d'aide à la négociation.- Connaître les techniques de communication- Connaître les conventions et les réglementations nationales et internationales applicables au transport- Connaître les termes de vente internationaux, les moyens et les sécurités de paiement nationaux et internationaux		
--	--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les techniques de traitement des flux physiques et d'information associés à la circulation nationale et internationale des marchandises - Connaître les procédures et techniques douanières appliquées à la circulation internationale des marchandises - Connaître les règles fondamentales du droit des affaires - Connaître le cadre contractuel des transactions nationales ou internationales - Connaître les applications informatiques nécessaires à la conception des indicateurs de performance opérationnelle des prestations de transport-transit (KPI) - Connaître la méthodologie relative à l'élaboration des tableaux de bord - Connaître les limites de responsabilité et d'indemnisation liées au « contentieux » transport - Connaître les règles d'assurances des marchandises et de responsabilité civile lors des opérations de transport-transit <p>Connaissances transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais professionnel - Bureautique 		
<p>Bloc de compétences 4</p> <p>Elaborer un processus d'amélioration continue dans l'unité Transport Logistique</p> <p><i>Au sein d'une unité Transport-Logistique,</i></p>	<p>CT7-Analyser les tableaux de bord et les indicateurs clés d'une unité Transport Logistique</p> <p>SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISEES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivre et mettre à jour les tableaux de bord des activités transport et logistique 	<p>Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation professionnelle par constitution de dossier dans le cadre d'une évaluation globale du métier.</p> <p>A partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, les candidats réalisent leur dossier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les tableaux de bord et indicateurs importants, permettant l'analyse de la situation générale, sont identifiés - Les indicateurs sélectionnés sont analysés - L'analyse de la situation est effectuée et tient compte des

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Etudier les données statistiques et indicateurs de performances des activités et des services de l'unité, cibler les mesures correctives, mettre en œuvre leur déploiement afin d'assurer la pérennité économique</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et sélectionner les indicateurs permettant d'avoir une vue d'ensemble du fonctionnement des différents services de l'unité - Articuler les tableaux de bord opérationnels et les tableaux de bord stratégiques. - Créer un tableau de bord reprenant les principaux ratios de l'exploitation du commercial, du social et du financier afin d'obtenir une vision claire et dynamique de la rentabilité et de la compétitivité de l'entreprise (tableau de bord de synthèse du dirigeant ou du responsable de service) - Suivre les indicateurs de la valeur des produits et des services (coût, satisfaction des clients internes et externes, taux de service, etc.). - Analyser les procédures existantes organisant l'activité Transport - Qualifier le rendement et la qualité des processus Transport (productivité et performances) - Analyser les facteurs économiques, politiques, sociaux et humains qui conditionnent le fonctionnement et les objectifs de l'entreprise - Etudier l'ensemble des processus transport-transit pour identifier les sources d'optimisation possibles - Mettre en œuvre la résolution de dysfonctionnements (méthodes Ishikawa, 5M...) - Repérer les dysfonctionnements et les formaliser <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les finalités, les caractéristiques et les positions stratégiques de la chaîne transport-transit - Connaître les outils d'amélioration de la performance globale de la chaîne Transport-Logistique - Connaître les principes d'une démarche Qualité. - Connaître l'organisation du Management de la Qualité 	<p>A l'issue de l'épreuve, les candidats remettent leur travail et le sujet au surveillant pour la présentation devant le jury technique (entretien technique).</p>	<p>écarts et/ou dysfonctionnements constatés</p>
--	--	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Bloc de compétences 4</p> <p>Elaborer un processus d'amélioration continue dans l'unité Transport Logistique</p> <p><i>Au sein d'une unité Transport-Logistique,</i> Etudier les données statistiques et indicateurs de performances des activités et des services de l'unité, cibler les mesures correctives, mettre en œuvre leur déploiement afin d'assurer la pérennité économique</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les outils et les méthodes d'audit de processus. - Connaître les principales phases d'un diagnostic. - Connaître les techniques d'analyse et de résolution de problèmes. - Connaître les techniques de reporting de données <p>Connaissances transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais professionnel - Bureautique <p>CT8- Réaliser la mise en place des mesures d'amélioration continue</p> <p>SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISEES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structurer les actions (commerciales, techniques et sociales) afin qu'elles convergent vers les objectifs définis et valorisés par le tableau de bord financier - Utiliser les outils de cartographie des processus - Elaborer des indicateurs de gestion utiles aux collaborateurs. - Identifier et réaliser des interactions entre les différents maillons de la chaîne transport-transit. - Déterminer des solutions d'interaction entre les différents interlocuteurs internes et / ou externes - Décider avec les interlocuteurs (externes et / ou internes) des ajustements et régulations nécessaires. - Fixer des objectifs opérationnels à partir de l'analyse des processus 	<p>Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation professionnelle par constitution de dossier dans le cadre d'une évaluation globale du métier.</p> <p>A partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, les candidats réalisent leur dossier.</p> <p>A l'issue de l'épreuve, les candidats remettent leur travail et le sujet au surveillant pour la présentation devant le jury technique (entretien technique).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les axes de progrès proposés sont cohérents et réalisables - Le style de management et de communication mis en œuvre est adapté à la situation nouvelle - Les actions mises en place sont planifiées - La projection budgétaire est réaliste
---	--	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

- Prendre en compte et respecter les règles d'hygiène, de sûreté, sécurité et la réglementation sociale dans le cadre de la mise en œuvre des actions correctives
- Formaliser les plans d'action avec tous les acteurs associés
- Contrôler l'application et l'efficacité des mesures correctives
- Prendre en compte les objectifs de niveau de performance globale attendu suite à la mise en place de nouvelles actions d'amélioration
- Prendre en compte Les meilleures pratiques (best practices) du secteur d'activité pour mesurer l'efficacité des processus transport mis en place
- Utiliser les principes généraux du management du changement avec le service RH
- Favoriser le travail collaboratif au sein des différents services

Connaissances associées :

- Connaître les normes ISO 9000-9001-14001
- Connaître la méthode PDCA
- Connaître les étapes de création d'un projet d'entreprise
- Connaître les outils de cartographie des processus
- Connaître les méthodes d'optimisation des processus
- Connaître les outils basiques de la gestion de projet
- Connaître les étapes de la conduite du changement (8 étapes de Kotter)
- Connaître les différentes méthodes d'accompagnement au changement

Connaissances transversales :

- Anglais professionnel
- Bureautique
-

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

--	--	--	--

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

