

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. »

Les quatre activités principales du Gestionnaire de transport international multimodal et logistique portuaire sont, pour le compte de son entreprise ou d'une entreprise cliente :

1. Organisation de l'acheminement international multimodal des marchandises
2. Gestion du transport et des ruptures de charges occasionnées par la multi modalité
3. Gestion de l'entreposage en relation avec les opérations de transport
4. Suivi de l'acheminement international multimodal des marchandises tout au long de la chaîne logistique.

ACTIVITE 1 : ORGANISATION DE L'ACHEMINEMENT INTERNATIONAL MULTIMODAL DES MARCHANDISES

- A.1.1 Prise en charge de la commande de transport
- A.1.2 Choix des modalités du transport en fonctions des exigences : tarifs, délais, qualité de service et négociation commerciale avec les prestataires impliqués
- A.1.3 Identification des étapes : ruptures de charge et entreposage éventuel.
- A.1.4 Elaboration d'une proposition au client
- A.1.5 Organisation du transport : gestion documentaire, gestion des aspects réglementaires et des formalités.

ACTIVITE 2 : GESTION DU TRANSPORT ET DES RUPTURES DE CHARGES OCCASIONNEES PAR LA MULTI MODALITE

- A.2.1 Organisation et contrôle de l'exploitation du transport, coordination des différents opérateurs, suivi de l'acheminement
- A.2.2 Exploitation des différents modes de transport
- A.2.3 Gestion et optimisation des ruptures et transferts de charge
- A.2.4 Coordination des opérations relatives aux flux physiques et suivi du flux d'informations

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

ACTIVITE 3 : GESTION DE L'ENTREPOSAGE EN RELATION AVEC LES OPERATIONS DE TRANSPORT

- A.3.1 Organisation de la réception des marchandises et de leur entreposage
- A.3.2 Gestion du régime douanier
- A.3.3 Suivi et contrôle de la réalisation de la commande (groupage-dégroupage, pré et post manufacturing, conditionnement).
- A.3.4 Contrôle de la réalisation de la commande (gestion des flux documentaires, suivi des indicateurs de performance, respect des réglementations QHSE).

ACTIVITE 4 : SUIVI DE L'ACHEMINEMENT INTERNATIONAL MULTIMODAL DES MARCHANDISES TOUT AU LONG DE LA CHAINE LOGISTIQUE

- A.4.1 Suivi et contrôle de la réalisation globale de la prestation tout au long de la chaîne logistique
- A.4.2 Information du client sur le déroulement et proposition de solutions en cas d'anomalies.
- A.4.3 Clôture documentaire du dossier, facturation, analyse financière de l'opération
- A.4.3 Traitement des dossiers particuliers (réclamations, litiges) ou transmission aux services concernés.

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
ACTIVITE 1 : Organisation de l'acheminement international multimodal des marchandises			
<p>CONTEXTE GÉNÉRAL DE RÉALISATION : La fonction d'organisation conjugue plusieurs activités techniques, logistiques, administratives, juridiques, commerciales. En charge d'une commande de transport, le Gestionnaire de transport international et logistique portuaire doit prendre en compte les exigences du client et en étudier les moyens les plus appropriés en termes de tarifs, délais, qualité de service pour lui proposer un devis. Une fois la commande validée il organise et coordonne le parcours de la marchandise en gérant les aspects techniques et réglementaires et en s'assurant de la conformité des formalités administratives (documentation douanière...). Dans une exigence de <u>qualité</u> logistique il s'efforce d'optimiser le choix des modes de transport en conjuguant efficacité, productivité, respect des contraintes environnementales (bilan carbone) et sociétales.</p>			
A.1.1 Prise en charge de la commande de transport	<p>Compétences métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'ensemble des paramètres de l'opération logistique et leurs contraintes respectives (délai, 	A partir d'un draft de commande, en décomposer l'analyse, procéder à la	- Prise en compte d'au moins 4 éléments de l'environnement de

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>- L'identification des paramètres de l'opération logistique et leurs contraintes respectives (délai, distance, poids, volume, nature de la marchandise...)</p> <p>- L'évaluation des composantes quantitatives et qualitatives du transport et de la prestation logistique</p>	<p>distance, poids, volume, nature de la marchandise...) en prenant en compte les réglementations et les normes nationales et / ou internationales afin d'analyser une demande de transport et de prestation logistique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluer les composantes quantitatives et qualitatives du transport et de la prestation logistique afin de déterminer les prestations possibles et leurs coûts en privilégiant la plus pertinente en termes de qualité/délai/coût pour le client. <p>Compétences transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lire, interpréter et rédiger les documents de transport et documents commerciaux, - Établir des notes de synthèse, des comptes rendus d'activités, - Communiquer à l'oral et à l'écrit en français et en anglais - Lire la cartographie économique et des réseaux des transports et des flux au niveau national et mondial en intégrant les notions des enjeux de développement durable. 	<p>codification de la marchandise, rédiger les termes techniques de la commande en indiquant les informations complémentaires nécessaires et présenter la capacité de l'entreprise à réaliser la prestation et le recours éventuel à des partenaires. Travail individuel écrit en temps limité évalué par un professionnel.</p>	<p>transport international qui répondent à la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> • géographie des transports (réseau routier, lignes maritimes, aériennes, fluviales, etc.) • commerce international • implications du choix d'une politique transport • les intervenants et leurs responsabilités, • les auxiliaires de transport - Utilisation du langage technique du transport et cohérence du support par rapport au niveau de compréhension technique du client
<p>A.1.2 Choix des modalités du transport en fonction des exigences : tarifs, délais, qualité de service et négociation commerciale avec les prestataires impliqués</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse de la commande de transport - La réalisation de l'étude des coûts de la prestation logistique 	<p>Compétences métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser une commande de transport (déterminer le chargeur, les données géographiques – distances, les circonstances temporelles, le volume et la nature des marchandises, la capacité à réaliser le déplacement) afin d'assembler les éléments nécessaires à la rédaction du cahier des charges. - Réaliser l'étude des coûts afin de déterminer les coûts de revient de la prestation globale. - Consulter les fournisseurs/prestataires de transport et de prestation logistique pour déterminer les 	<p>Exercice individuel par écrit d'analyse d'une commande de transport door to door (pré et post acheminement). Déterminer les modes de transport possible et leurs incidences techniques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte des caractéristiques des différents modes de transport : • transports maritimes : lignes régulières, affrètements, types et techniques de transport, conventions internationales, obligations des parties au contrat, risques, etc,

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - La détermination des moyens matériels et humains nécessaires pour établir le plan de transport - La négociation des prix et les modalités de transport avec les prestataires impliqués 	<p>moyens matériels et humains nécessaires pour établir le plan de transport en fonction des différents modes de transport retenus.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exploiter les tarifs, négocier les prix et les modalités de transport avec les compagnies maritimes fluviales ferroviaires routières aériennes pour s'assurer du respect des contraintes. <p><u>Connaissances associées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de l'environnement socioéconomique sectoriel. <p><u>Compétences transversales :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Adopter les techniques de négociation commerciale appropriées. - Maîtriser les principaux éléments de géographie des réseaux de transport et des flux au niveau national et mondial. - Comprendre les enjeux des politiques de transport et les enjeux de développement durable. - Maîtriser les principaux outils bureautiques (traitement de texte, tableur, gestion de bases de données relationnelles), 		<ul style="list-style-type: none"> • transports fluviaux : techniques, réseaux, moyens, contrats types, prix, • transports par voies terrestres route et fer, réglementation, tarifications, documents, responsabilité des parties, modalités de transport et équipement • transports aériens : réglementation, documentation, tarification, spécificités opérationnelles. - Pertinence de l'analyse de la commande, - Exhaustivité des postes à prendre en compte, - Bonne compréhension et exploitation des incoterms.
---	---	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.1.3 Identification des étapes de ruptures de charge et entreposage éventuel</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des opérations de chargement et déchargement des différents moyens de transport 	<p><u>Compétences métier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les opérations de chargement et déchargement des différents moyens de transport pour déterminer les moyens permettant d'optimiser en termes de coût et de délais les opérations de transfert de charge - Dresser au moyen de la réglementation existante les conditions pour faire respecter les contraintes de qualité, d'hygiène, de sûreté et de sécurité afin d'assurer le contrôle de leur application. - Utiliser les classifications existantes pour assurer la prise en charge des contraintes propres à certains types de marchandises : Matières dangereuses : Réglementation TMD (RID, ADR, ADN, OACI) classes 1 à 9 (y compris leur affectation à des groupes d'emballage spécifiques) ; Transports sous température dirigée : Accord ATP. <p><u>Connaissances associées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Outils et techniques de manutention propres aux différents modes de transport. 	<p>Etude de cas : élaboration du cahier des charges d'une rupture de charge.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • techniques de manutention • faisabilité (normes, réglementation) • délais de réalisation • calcul des coûts
<p>A.1.4 Elaboration d'une proposition de prestation logistique au client</p>	<p><u>Compétences métier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Etablir un devis pour le client sur la base de la solution de transport retenue en intégrant toutes les contraintes (moyens, règlements, budgets spécifiques) afin de définir le coût à facturer au client. - Rédiger une fiche présentant la rentabilité de la solution de transport et de prestation logistique à son supérieur hiérarchique. - Vendre la prestation qui fera l'objet d'une contractualisation en présentant au client le choix qui paraît le plus pertinent, en argumentant le choix de la solution proposée, en conduisant la 	<p>Elaboration d'un devis à partir d'un cas d'étude (cas pratique) et construction d'un argumentaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la présentation • Décomposition des différents postes • Justesse des cotations • Justesse des arguments • Maîtrise de l'outil bureautique

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>négociation avec le client afin de remporter l'affaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédiger les clauses impératives et consensuelles du contrat de transport et d'affrètement dans le respect des dispositions légales et réglementaires (LOTI) : régime juridique, contenu et portée des obligations, respect des obligations légales. 		
<p>A.1.5 Organisation du transport : gestion documentaire, gestion des aspects réglementaires et des formalités administratives</p>	<p>Compétences métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recenser les différentes sources des documents ainsi que les pièces justificatives (EDI, mail, physique) afin de constituer le dossier documentaire de l'opération de transport - Remplir les documents papiers, supports au dossier dématérialisé : LTA (aérien), BL (maritime), CMR (route), CIM (ferroviaire) en appliquant les différentes réglementations internationales (incoterms, IATA, matières dangereuses, RUU 600...) - Saisir l'information dans des outils de gestion et systèmes d'information EDI, ERP (AP+, S) One...) et tenir à jour les supports de suivi d'activité afin de préfigurer la planification de l'opération et accomplir les formalités administratives - Contrôler le respect des procédures et des délais au moyen de la documentation transport liée au contrat de transport et d'affrètement. - Rassembler les documents nécessaires à la pré-facturation et assurer au moyen d'échanges 	<p>Etude de cas d'une opération de transport international « door to door, » : identification de la documentation nécessaire, de son origine, de sa nature et de sa destination. Préparer la facturation intermédiaire.</p> <p>Soutenance du rapport d'activité professionnelle suite à stage de 5 mois en entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne appréhension des contraintes d'une expédition - Recensement de la documentation de ses sources et de son usage, incoterms : utilisation des bons incoterms selon sa stratégie de vente ou d'achat ; douane : échanges intra-communautaires et vers les pays tiers, procédures, déclarations assurance : risques, garanties, polices

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>(téléphone, mail) le suivi de la facturation des opérations de transit, de douane.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la distribution et le suivi des documents liés au transport au moyen d'échanges (téléphone, mail) afin d'informer les parties prenantes à l'opération du déroulement et des étapes de sa réalisation. <p><u>Compétences transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Exploitation des conventions internationales. 		
<p>ACTIVITE 2 : Gestion du transport et des ruptures occasionnées par la multi modalité</p> <p>CONTEXTE GÉNÉRAL DE RÉALISATION : Le <u>port maritime</u> est le lieu principal de la <u>rupture de charge</u> dans le cheminement international de la marchandise puisque l'échange international passe très majoritairement par la voie maritime ; il nécessite la maîtrise des opérations qui s'y déroulent (avitaillement, manutention, stationnement, pré et/ou post acheminement). Dans cette étape le gestionnaire de transport international et logistique portuaire doit être en capacité d'exercer les fonctions d'agent maritime.</p>			
<p>A.2.1 Organisation et contrôle de l'exploitation du transport, coordination des différents opérateurs, suivi de l'acheminement</p>	<p><u>Compétences métier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser les activités d'une unité d'exploitation portuaire ou de transport maritime dans le respect des normes de sécurité et la réglementation en vigueur. - Planifier de façon optimale les opérations de transport et les prestations logistiques pour mettre en œuvre et ajuster le plan de transport dans le respect des conditions de qualité, coût et délai. - Mettre en œuvre les procédures et les protocoles adaptés aux différents modes de transport par application des normes et réglementations spécifiques au transport des marchandises et aux prestations logistiques - Mettre en place les outils de la relation clientèle pour assurer le suivi et évaluer la performance 	<p>Etude de cas fournie par des professionnels du secteur : traitement d'une commande de transport multimodal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à maîtriser la multi-modalité et les opérations de trans-modalité : contraintes techniques, coûts, délais. - Maîtrise de l'application les documents des transports (lettre de voiture transports de lots, lettre de voiture messagerie, lettre de voiture internationale CMR, contrats types, etc.), les différents types de connaissements (directs, port à port, combiné, multimodal, lettre de transport maritime, datafreight receipt, FIATA, etc.), le crédit documentaire, etc.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> - Formuler les instructions pour les opérateurs impliqués dans des ordres de mission et lettres de voiture en fonction de la nature des opérations et de la nature des marchandises pour appliquer les règles de sûreté et de sécurité. 		<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à communiquer avec des prestataires externes
<p>A.2.2 Exploitation des différents modes de transport</p>	<p>Compétences métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planifier l'affectation des moyens propres à chaque mode de transport (maritime, routier, ferroviaire, fluvial, aérien) pour organiser le pré et post acheminement. - Déterminer et formuler les instructions-ordres de mission aux opérateurs retenus pour mobiliser les techniques associées à chaque mode de transport et assurer l'intermodalité. - Assurer la disponibilité et le suivi des conventionnels et des conteneurs à partir des outils dédiés : logiciels TMS, interfaces EDI. - Collecter auprès du commandant du navire les besoins (avitaillement, assistance en escale) pour organiser les opérations spécifiques (gestion d'escale par exemple). - Suivre les éléments d'activité du personnel au moyen des ordres de mission et/ou de sous-traitance (chargement/déchargement, positionnement) dans le respect de la réglementation pour renseigner les supports (reporting) de suivi d'activité. <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exploitation du transport maritime - Exploitation du transport routier - Exploitation du transport aérien - Exploitation du transport ferroviaire - Exploitation du transport fluvial 	<p>Mise en situation simulée : traitement d'une commande de transport multimodal impliquant au moins deux modes de transport.</p>	<p>Maîtrise de la prise en compte des caractéristiques des différents modes de transport : transports maritimes (lignes régulières, affrètements, types et techniques de transport, conventions internationales, obligations des parties au contrat, risques, etc.), transports fluviaux (techniques, réseaux, moyens, contrats types, prix), transports par voies terrestres (route et fer, réglementation, tarifications, documents, responsabilité des parties, modalités de transport et équipement), transports aériens (réglementation, documentation, tarification, spécificités opérationnelles).</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.2.3 Gestion et optimisation des ruptures et des transferts de charge</p>	<p>Compétences métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliser en interne ou auprès des prestataires retenus les techniques associées à chaque mode de transport aérien, ferroviaire, fluvial, maritime, routier, international et national et intermodales pour réaliser les transferts de marchandises occasionnés par les ruptures de charge. - Utiliser les outils de communication fax scanner courrier, interfaces EDI pour assurer le suivi et le contrôle de la réalisation de chacune des prestations. - Établir et contrôler les documents (Lettre de voiture CMR et e-CMR, LTA, CIM, Lettre de transport maritime, Connaissance, documents de suivi... liés au contrat de transport pour justifier de la facturation. - Renseigner les supports de suivi d'activité - Communiquer avec les partenaires internes et externes sur le déroulement des étapes prévues au contrat. 	<p>Mise en situation simulée : traitement d'une commande de transport multimodal impliquant au moins deux modes de transport.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte des caractéristiques des différents modes de transport : • transports maritimes : lignes régulières, affrètements, types et techniques de transport, conventions internationales, obligations des parties au contrat, risques, etc, • transports fluviaux : techniques, réseaux, moyens, contrats types, prix, • transports par voies terrestres : route et fer, réglementation, tarifications, documents, responsabilité des parties, modalités de transport et équipement • transports aériens : réglementation, documentation, tarification, spécificités opérationnelles.
---	--	---	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.2.4 Coordination des opérations relatives aux flux physiques et suivi du flux d'informations</p>	<p><u>Compétences métier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Établir et contrôler les documents liés au contrat de transport - Renseigner les supports de suivi d'activité - Communiquer avec les partenaires internes et externes <p><u>Compétences transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer une communication claire et technique : notes de synthèse, compte rendus d'activité. - Assurer une communication écrite et orale en anglais. - Comprendre les concepts et stratégies de gestion de l'information, - Utiliser les principaux outils de systèmes d'information 	<p>Exercices sur différents dossiers (affrètement, consignation maritime, déclaration en douane, réservation de fret, transit export marchandises, transit import marchandises, etc.).</p> <p>(Soutenance du rapport d'activité professionnelle suite à stage de 5 mois en entreprise)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise de l'application les documents des transports (lettre de voiture transports de lots, lettre de voiture messagerie, lettre de voiture internationale CMR, contrats types, etc.), les différents types de connaissements (directs, port à port, combiné, multimodal, lettre de transport maritime, datafreight receipt, FIATA, etc.), et le crédit documentaire.
---	--	--	---

ACTIVITE 3 : Gestion de l'entreposage en relation avec les opérations de transport

CONTEXTE GÉNÉRAL DE RÉALISATION : Le gestionnaire de transport international et logistique portuaire a la capacité de maîtriser et d'optimiser la gestion technique et réglementaire de ces interfaces en gérant les contraintes techniques, réglementaires et économiques spécifiques à chaque mode de transport tout en assurant à meilleur coût la qualité et la sécurité des biens qui lui sont confiés. Cette fonction logistique de gestion des flux occasionnée par la multi modalité implique également l'organisation de la chaîne logistique et des systèmes d'information et la gestion de des conditions de stockage intermédiaire : l'entreposage (groupage, dégroupage, distribution).

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.3.1 Organisation de la réception des marchandises et de leur entreposage (planification de site , gestion des stocks, lean management)</p>	<p>Compétences métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A partir de la commande d'entreposage établir les documents de production afin de déterminer la cartographie des flux dans l'entrepôt. - Mettre en œuvre les outils d'ordonnement et de planification nécessaires (allocation d'espaces...) en fonction des caractéristiques des produits. - Contrôler la réalisation des opérations de manutention (embarquement, débarquement, transfert de charges, picking, stationnement de transport et d'entreposage, dépotage et empotage) - Prescrire et veiller au respect des règles de sécurité et sûreté (OEA) afin de minimiser les risques d'accident : formuler les consignes de sécurité - Actualiser l'affichage et la circulation des informations dans l'entrepôt : signalisation, état des matériels et équipements, contrôles techniques, respect des zones dédiées. <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - WMS Warehouse management system - Connaître les réglementations (conditions de travail, hygiène et sécurité, normes sanitaires). 	<p>A partir d'une commande d'entreposage, réaliser un schéma de principe d'implantation d'une zone de stockage et de préparation de commandes (picking colis, palettes homogènes). Représenter les circuits de préparation de commandes. Répartir les moyens matériels et humains.</p> <p>(Soutenance du rapport d'activité professionnelle suite à stage de 5 mois en entreprise)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adéquation du choix de dimensionnement et d'affectation des ressources matérielles aux tâches. - Identification et construction des familles logistiques. - Allocation d'un emplacement optimal aux stocks en fonction des caractéristiques des produits.
---	---	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.3.2 Gestion du régime d'entrepôt sous douane</p>	<p><u>Compétences métier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Choisir et appliquer le régime douanier d'entrepôt le plus adapté (Entrepôt douanier, Perfectionnement passif, Admission temporaire) - Rassembler les éléments constitutifs de la déclaration en douane selon le régime retenu. - Exploiter la nomenclature douanière afin de déterminer les taxes applicables - Tenir à jour les documents de suivi détaillé de l'entreposage afin de rendre compte à la douane et d'assurer la traçabilité des opérations <p><u>Connaissances associées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de la gestion douanière des flux internationaux (incoterms, assurances, aspects douaniers) <p><u>Compétences transversales :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Situer le rôle de l'administration des douanes dans les activités de transport - Déterminer les éléments d'identification douanière de la marchandise (espèce tarifaire, origine, valeurs), - Appliquer la réglementation pour le dédouanement d'une marchandise - Appliquer les procédures de dédouanement 	<p>Analyse d'une lettre de route présentée par des professionnels (douaniers). Rédiger un document présentant l'identification des règles douanières applicables et la caractérisation des articles en vue de leur déclaration.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte des régimes douaniers (échanges intra-communautaires et vers les pays tiers) et des éléments suivants : origine, valeur, espèce tarifaire - Exploitation de la nomenclature douanière - Application correcte des régimes entrepôt public / entrepôt privé et leurs différentes catégories procédures, déclarations, contrôle du commerce extérieur, TVA, droits de douane, entrepôts sous douane.
---	---	---	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.3.3 Suivi et contrôle de la réalisation de la commande (groupage-dégroupage, pré-post manufacturing, conditionnement).</p>	<p>Compétences métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôler la réception des commandes et établir l'ordre de traitement afin d'organiser et optimiser la répartition des emplacements de stockage d'une zone de picking. - Coordonner les opérations logistiques de réception, expédition et livraison en planifiant l'activité des agents (préparateurs, caristes) - Formuler les consignes réglementaires pour minimiser les risques d'accident (signalisation, état des matériels et équipements, contrôles techniques visuels, respect des zones dédiées) - Informer le client à chaque étape : mail, fax, scanner des documents de suivi, EDI 	<p>Etude de cas avec constitution d'un dossier écrit :</p> <p>Préparation d'une commande : affectation des moyens humains et matériels, définition d'une zone de picking, palettisation et empotage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Application correcte des procédures d'échanges d'informations - Utilisation correcte des progiciels spécialisés et des matériels associés. - Exhaustivité de la liste de colisage et conformité de son interprétation avec l'EDI. - Argumentation sur les choix techniques, matériels et humains envisagés dans la perspective d'optimisation du process.
<p>A.3.4 Suivi et contrôle de la réalisation de l'acheminement de la commande (gestion des flux documentaires, mesure et suivi des indicateurs de performance, respect des réglementations QHSE).</p>	<p>Compétences métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etablir un inventaire des marchandises au moyen des outils d'inventaire des marchandises (douchettes, flash codes...) pour s'assurer de la conformité avec la commande - Vérifier au moyen des documents de suivi le respect des réglementations QHSE - Renseigner les indicateurs, les tableaux de bord et les remontées d'information correspondants afin de mesurer la performance de la réalisation de l'acheminement de la commande en identifiant les activités critiques (non-respect des délais, surcoûts, pénalités...) et en recherchant les causes de dysfonctionnements. - Suivre les éléments de paiement, les réclamations, les retours en coordination avec le service documentation (logiciels de gestion, utilisation des applications TMS) <p>Compétences transversales :</p>	<p>Elaboration d'une fiche technique sécurité relative à une opération (cas d'étude) : identification des matières traitées, contraintes techniques et réglementaires, mesures de sécurité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Maitrise de la réglementation : <ul style="list-style-type: none"> • règles de sûreté, de sécurité • procédures et pratiques de protection de l'environnement.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> - Établir des notes de synthèse, des comptes rendus d'activités, - Assurer une communication claire et technique, - Assurer une communication écrite et orale en anglais. - Comprendre les concepts et stratégies de gestion de l'information, - Utiliser les principaux outils de systèmes d'information. 		
ACTIVITE 4 : Suivi de l'acheminement international multimodal des marchandises tout au long de la chaîne logistique			
<p>CONTEXTE GÉNÉRAL DE RÉALISATION : La prestation d'organisation du transport de la marchandise nécessite tout au long du process, depuis la commande du client jusqu'au bon achèvement de la prestation, la mise en œuvre de compétences de communication afin d'assurer la <u>coordination</u> des relations tant techniques que commerciales avec le client et avec les nombreux acteurs impliqués dans la chaîne logistique jusqu'au traitement des éventuels réclamations et litiges. La maîtrise de la langue anglaise y compris technique est indispensable.</p>			
<p>A. 4.1 Suivi et contrôle de la réalisation globale de la prestation de transport international multimodal tout au long de la chaîne logistique selon les cluses définies dans le cahier de charges</p>	<p><u>Compétences métier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Établir les formalités administratives d'une prestation de transport par utilisation des systèmes d'information dédiés au transport et à la logistique - Suivre, contrôler la facturation d'opérations de transit ou de douane (règlement fournisseurs, taxes douanières, déclaration d'Echanges de Biens (DEB).. - Assurer le suivi du déroulement d'une opération de transport international au moyen des indicateurs clés afin de réaliser le reporting auprès de sa hiérarchie. 	<p>A partir d'un cas d'étude identifier les sources d'information, leur nature et leurs destinataires pour assurer le suivi du déroulement d'une opération/prestation de transport international.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Détermination des obligations et des responsabilités des parties (expéditeur, transporteur, réception des marchandises, réserves, indemnités, etc.).
<p>A.4.2 Information du client sur le déroulement et proposition de solutions en cas d'anomalies.</p>	<p><u>Compétences métier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer régulièrement le client et les partenaires impliqués du déroulement / des difficultés rencontrées / des correctifs éventuels intervenus dans le cadre de l'opération de transport. 	<p>Epreuve réalisée sur la base d'une mise en situation professionnelle : Gestion d'une situation de réclamation et/ou de litige dans une prestation de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rédaction des courriers officiels circonstanciés et argumentés à la douane, à la banque (erreurs, demande d'augmentation de

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - L'information du client du déroulement de l'opération de transport - La prise en charge des réclamations - La négociation avec le client des correctifs nécessaires - La formulation des demandes de réclamation auprès des services concernés 	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrer et prendre en charge les réclamations d'un client en identifiant la nature des réclamations afin de déterminer la capacité d'y apporter une réponse ou la nécessité de faire appel aux services compétents, internes ou externes. - Négocier avec le client les correctifs nécessaires à la bonne exécution de l'opération au moindre coût en appliquant le vocabulaire technique adapté (tant en anglais qu'en français). - Formuler les demandes de réclamation auprès des services compétents en formalisant les supports de communication. <p>Compétences transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Établir des notes de synthèse, des comptes rendus d'activités, - Assurer une communication claire et technique - Assurer une communication écrite et orale en anglais. 	<p>transport international multimodal (aérien, ferroviaire, fluvial, maritime, routier international, routier national et communautaire).</p>	<p>crédit, etc.) pour défendre son dossier au mieux des intérêts de l'entreprise et du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité d'initiative.
<p>A.4.3 Clôture documentaire du dossier, facturation et analyse financière de l'opération.</p>	<p>Compétences métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer les éléments de facturation de la prestation de transport international et multimodal en rassemblant l'ensemble des éléments chiffrés (dépenses et achats) ainsi que les pièces justificatives afin de préparer l'émission de la facture. - Vérifier l'intégralité de la facturation de l'opération de transport en s'assurant de la conformité de la tarification des transports (coûts de référence du CNR, prix de marché, lots complets, colis volumineux, rapport poids/volume, surface au plancher, envois en groupage, transport exceptionnel, etc.) avec le plan de transport contractualisé avec le client. 	<p>A partir d'une cotation de prestation et de la documentation établissement des éléments de facturation – Travail personnel avec restitution écrite évalué par un professionnel du secteur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Application de la tarification des transports (coûts de référence du CNR, prix de marché, lots complets, colis volumineux, rapport poids/volume, surface au plancher, envois en groupage, transport exceptionnel, etc.). - Capacité en gestion : calcul de coût de revient, calcul de marge.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> - Clôturer et archiver le dossier : collation des pièces, par voie matérielle et/ou électronique. 		
<p>A.4.4 Traitement des dossiers particuliers (réclamations, litiges, etc.) ou transmission aux services concernés.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse des contentieux et litiges - La rédaction des courriers officiels de traitement d'anomalie et litige 	<p><u>Compétences métier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier et analyser la nature des contentieux, litiges en vérifiant la recevabilité au regard de la réglementation en matière d'assurances et vis-à-vis des termes d'un contrat et de partenaires. - Etablir les courriers officiels dans le traitement d'anomalie et de litige (douane, client) et garder une trace des documents (reçus et envoyés) dans le dossier. <p><u>Connaissances associées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissances juridiques en droit civil, droit commercial et droit social. 	<p>A partir d'un cas d'avarie, rédiger un courrier officiel de traitement d'un litige. Identifier les sources documentaires de référence (connaissance etc.) nécessaires, rédiger les conclusions, identifier les parties prenantes destinataires du courrier. Epreuve individuelle par écrit évaluée par un professionnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte de l'environnement juridique et commercial - Evaluation du risque (taille du client, véracité des informations transmises par le client, mandat de représentation, relation avec le client), échange sur le dossier et travail en collaboration avec le responsable du service/ de l'entreprise pour éviter les litiges et / ou minimiser les conséquences financières. - Adaptation aux situations d'urgence et de contraintes, affirmation, argumentation des points de vue en fonction des éléments du dossier et de son expérience pour éviter les litiges et / ou minimiser les amendes - La pratique du contrôle qualité de l'ensemble des procédures et des activités des prestataires et sous-traitants.

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