

## 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
BC1. Coordination des opérations de transports multimodales nationales et internationales.	<p>C1 : Proposer, y compris en anglais, des solutions de transports multimodales en vue de satisfaire une demande client, dans le respect des réglementations sectorielles, sociales et environnementales.</p> <p>C2 : Combiner, au moyen d'EDI, les ressources internes et externes afin de garantir l'efficacité de l'offre.</p> <p>C3 : Contrôler le bon déroulement de la solution de transport retenue en s'appuyant sur un logiciel de traçabilité transport et proposer le cas échéant des solutions de substitution y compris à l'aide de bourses de fret dans le respect des réglementations et des procédures.</p>	<p>Mise en situation reconstituée à partir d'une entreprise réelle ou fictive de transport à dimension internationale</p> <p>À partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, construction d'un dossier individuel remis à l'issue de l'épreuve</p> <p>Le dossier est présenté en soutenance orale de 20 minutes.</p>	<p>L'ensemble de la demande, y compris en anglais est traité et le besoin du client est identifié,</p> <p>L'offre technique est complète (moyens de transport adaptés, Incoterm...) et répond aux attentes du donneur d'ordre</p> <p>Le chiffrage de l'offre répond aux objectifs de rentabilité,</p> <p>La réponse apportée au cahier des charges est en adéquation avec la réglementation et les procédures,</p> <p>Les choix techniques retenus sont explicités dans l'argumentaire, y compris en anglais.</p> <p>Le choix des ressources est adapté à la prestation,</p> <p>L'affectation des ressources est économiquement optimisée,</p> <p>La combinaison des ressources répond au cahier des charges.</p> <p>Le contrôle des étapes de la prestation et des normes sécurité, sûreté est effectué,</p> <p>Les dysfonctionnements sont identifiés et communiqués auprès de sa hiérarchie,</p> <p>Les propositions de substitution prennent en compte les enjeux stratégiques et réglementaires,</p> <p>La solution de substitution est ajustée au dysfonctionnement.</p>
BC2. Encadrement des équipes opérationnelles	<p>C4 : Dimensionner à l'aide d'un logiciel de planification les moyens humains, en accord avec sa hiérarchie, dans le respect de la réglementation sociale et des procédures en usage afin de garantir l'activité.</p> <p>C5 : Contrôler l'activité des membres de l'équipe et évaluer les performances afin de garantir l'atteinte des objectifs et d'identifier les forces et axes d'amélioration de son équipe.</p>	<p>Étude de cas basée sur une situation d'entreprise fictive ou réelle centrée sur le dimensionnement des moyens humains.</p> <p>À partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat réalise un dossier écrit individuel</p>	<p>Les besoins prévisibles en compétences sont identifiés,</p> <p>L'organisation des moyens humains tient compte de la législation, des conventions et normes en vigueur,</p> <p>L'organisation des moyens humains tient compte des compétences et qualifications requises par les besoins de l'activité,</p> <p>Les besoins en formation sont repérés.</p> <p>Les objectifs individuels et collectifs sont clairement définis et</p> <p>Les critères de suivi de performances individuels établis sont mesurables,</p> <p>Les directives de sa hiérarchie sont communiquées aux équipes et mises en œuvre.</p> <p>Des outils et méthodes d'animation d'équipe mis en œuvre mis en œuvre,</p> <p>Les sources de conflits potentiels sont identifiées,</p>

	<p>C6 : Animer l'équipe pour réguler et fédérer les collaborateurs autour d'un objectif commun ou de phase de transition en utilisant différentes formes de communication et outils collaboratifs digitaux.</p>	<p>Mise en situation reconstituée d'animation managériale appelant une action de communication.</p> <p>Sujet remis le jour de l'épreuve. Présentation écrite et orale</p>	<p>La nécessité d'un entretien de recadrage est identifiée, Les enjeux du changement, leurs freins et résistances sont identifiés, Les propositions visant l'adhésion de l'équipe et l'anticipation des sources de conflit sont formalisées.</p>
BC3 Pérennisation de la relation commerciale.	<p>C7 : Conseiller sur le plan technique et réglementaire les équipes commerciales afin d'adapter une solution pour répondre à un besoin client y compris à l'international.</p> <p>C8 : Négocier, y compris en anglais, les contrats de partenariat et ou sous-traitance liés aux opérations de transport en prenant en compte la dimension interculturelle.</p> <p>C9 : Maintenir la satisfaction clients par le suivi de la qualité de service, le service après-vente et le traitement des litiges.</p>	<p>Mise en situation reconstituée à partir d'une entreprise fictive de transport à dimension internationale appelant une présentation argumentée de choix de solution</p> <p>À partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, construction d'un dossier écrit individuel.</p> <p>Étude de cas sur l'analyse d'un litige ou d'un dysfonctionnement dans le cadre d'une opération de transport multimodale.</p> <p>À partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat réalise un dossier écrit individuel.</p>	<p>Des recommandations sur le plan contractuel, technique et réglementaire sont formalisées en français ou en anglais.</p> <p>L'argumentaire de négociations des contrats y compris en anglais est formalisé de façon claire et explicite</p> <p>Le client est informé de l'avancée de la prestation, Les demandes et observations du client sont prises en compte, L'origine du litige est identifiée, La préservation des recours est respectée, La solution proposée au client répond aux aléas identifiés</p>
BC 4 Optimisation de l'activité multimodale nationale et internationale	<p>C10 : Réaliser une analyse des indicateurs de performance à l'aide d'un TMS ou WMS afin de préconiser des améliorations dans le cadre d'objectifs de qualité et de rentabilité.</p> <p>C11 : Évaluer les impacts environnementaux de l'activité pour caractériser les performances de durabilité et proposer le cas échéant des actions correctives et/ou préventives.</p> <p>C12 : Conduire des chantiers d'amélioration en mode projet à l'aide d'un outil de gestion de projet et en tenant compte de ressources de veille technologique, économique et réglementaire pour répondre aux évolutions de l'unité de transport.</p>	<p>Étude de cas portant sur l'analyse des indicateurs de performance d'une entreprise de transport multimodal.</p> <p>À partir d'un sujet remis le jour de l'épreuve, le candidat réalise un dossier écrit individuel.</p> <p>Réaliser une enquête RSE au sein d'une entreprise réelle ou fictive et proposer un plan d'action. Le dossier est préparé sur une période de 9 semaines. Présentation orale de 20 minutes.</p> <p>Mise en situation reconstituée : Présenter un projet d'amélioration d'un indicateur incluant les évolutions sectorielles.</p> <p>Le dossier est préparé sur une période de 4 semaines et présenté en soutenance orale de 20 minutes.</p>	<p>Les indicateurs clés de performance sont identifiés et interprétés, Les écarts entre les objectifs et le réalisé sont expliqués, Les propositions d'amélioration des outils et/ou procédures sont argumentées et répondent aux exigences de qualité et de rentabilité</p> <p>Les sources des données collectées sont citées Les données collectées sont fiables et en lien avec l'objet d'étude. Dans l'analyse des données diffusée à l'équipe projet les résultats sont recoupés et filtrés, la conclusion est formulée</p> <p>Un tableau de bord environnemental regroupant les indicateurs clés autour des enjeux majeurs est produit à l'aide d'un tableur, Un plan d'action pour faire évoluer la démarche environnementale de l'activité est formalisé.</p> <p>Les axes d'amélioration sont identifiés, Le périmètre du projet est déterminé, Le plan d'action est construit, Les informations issues de la veille alimentent les livrables liés au projet, Les propositions d'amélioration incluent les évolutions sectorielles et répondent aux problématiques identifiées</p>

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

Pour viser la certification professionnelle complète « Responsable du Transport Multimodal », le candidat doit :

- Valider les 4 blocs de compétences ci-dessus
- Rédiger un dossier de synthèse professionnelle s'appuyant sur une expérience en entreprise de 4 mois minimum consécutifs ou non et présenté lors d'un entretien avec le jury