

## **SPECIALITE TRANSPORT DU BACCALAUREAT PROFESSIONNEL**

### **Profil professionnel**

#### **I. Appellation du diplôme**

Spécialité « Transport » du baccalauréat professionnel.

#### **II. Champ d'activité**

##### **II.1. Définition du métier**

Le/la titulaire de la spécialité « Transport » du baccalauréat professionnel met en œuvre et suit les opérations de transport de marchandises en tenant compte de la complémentarité des modes de transport (terrestre, aérien, maritime). Il/elle contribue au dédouanement des marchandises. Il/elle peut également participer à la réalisation d'activités logistiques liées aux flux de marchandises. Dans ses activités, il/elle respecte les procédures, les règles de sécurité et de sûreté, les normes qualité et environnementales.

Dans ce cadre, il/elle est en relation avec des partenaires externes (représentants des donneurs d'ordres, des fournisseurs et des clients, des sous-traitants, des administrations) et des partenaires internes (conducteurs(trices), services logistiques, administratifs, commerciaux, comptables) avec lesquels il/elle communique à l'oral et à l'écrit, en français et en langue étrangère.

Il/elle est placé(e), selon l'emploi occupé, sous l'autorité d'un(e) responsable d'agence, d'exploitation, logistique, de douane, du service après-vente ou de la qualité-sécurité à qui il/elle rend compte.

##### **II.2. Contexte professionnel**

###### **II.2.1. Environnement de l'emploi**

L'environnement technique et économique de l'emploi est soumis à l'influence de plusieurs facteurs :

- ➔ l'internationalisation des échanges ;
- ➔ les progrès technologiques se traduisant par une variété et une fiabilité croissantes des modes de transport, dans une chaîne logistique complexe ;
- ➔ les contraintes environnementales liées à la recherche d'un développement durable.

Dans un marché particulièrement concurrentiel, l'ensemble de ces évolutions pousse les entreprises à s'adapter par des moyens variés :

- ➔ réactivité plus grande aux besoins des clients ;
- ➔ création de nouvelles gammes de services aux industriels, importateurs, exportateurs et plateformes de grande distribution dans le cadre de l'externalisation des prestations logistiques ;
- ➔ mise en place d'une démarche-qualité ;
- ➔ traçabilité des opérations de transport et de logistique mais aussi des colis/produits ;
- ➔ compétitivité en termes de coûts et de délais ;
- ➔ adaptation du transport de messagerie avec l'essor du «e-commerce».

Le contexte de travail des salariés des entreprises de transport et des entreprises réalisant des activités de transport se caractérise par des contraintes renforcées :

- ➔ la mobilisation de moyens et techniques de transport, d'outils logistiques (manutention, stockage, entreposage) variés et de plus en plus sophistiqués ;
- ➔ le recours à un système d'information complexe assurant la traçabilité, la sûreté, la sécurité des opérations de transport, le dédouanement ;
- ➔ le travail en équipe, dans un contexte multiculturel (entreprise, personnel, partenaires...) ;
- ➔ un cadre professionnel caractérisé par des échanges avec des partenaires non-francophones.

## II.2.2. Emplois concernés

Le/la titulaire de la spécialité « Transport » du baccalauréat professionnel accède, en fonction de son expérience, de la taille de l'organisation et des opportunités, sous l'autorité d'un(e) responsable, d'agence, d'exploitation, logistique, de douane, du service après-vente ou de la qualité-sécurité, aux emplois suivants (liste non exhaustive) :

### A. dans le cadre d'une première insertion professionnelle :

- assistant(e) d'exploitation transport ;
- opérateur(trice) de production transport ;
- employé(e) de transit ;
- employé(e) aux expéditions et aux arrivages ;
- chargé(e) d'expéditions overseas import/export débutant(e) ;
- assistant(e) gestionnaire de parc de véhicules ;
- employé(e) service après-vente ;
- aide déclarant en douane ;
- ...

### B. après une première expérience professionnelle :

- agent d'exploitation ;
- affréteur ;
- agent de transit ;
- chargé(e) d'expéditions overseas import/export confirmé(e) ;
- chargé(e) de groupage overseas ;
- adjoint sûreté/sécurité ;
- déclarant(e) en douane ;
- ...

## II.2.3. Types d'entreprises

Le/la titulaire de la spécialité « Transport » du baccalauréat professionnel exerce principalement dans les entreprises :

- de transports de marchandises pour compte d'autrui ;
- organisatrices de transports terrestres, aériens, maritimes et multimodaux ;
- de transports spécialisés (transport sous température dirigée, transport de marchandises dangereuses, transport exceptionnel...) ;
- de location de véhicules industriels ;
- commissionnaires en douane ;
- industrielles et commerciales de tous secteurs d'activités (dans les services : transport, logistique, douane...) ;
- ...

## II.2.4. Place dans les entreprises

La place du/de la titulaire de la spécialité « Transport » du baccalauréat professionnel varie en fonction des structures et des missions de l'entreprise qui l'emploie :

- au sein d'une PME/PMI, il/elle dépend directement du chef d'entreprise ou du responsable d'agence ;
- au sein d'une entreprise de taille plus importante, il/elle est placé(e) sous l'autorité d'un(e) responsable d'agence, d'exploitation, logistique, de douane, du service après-vente ou de la qualité-sécurité.

## Annexe I a Référentiel des activités professionnelles

### Activité 1 : La mise en œuvre d'une opération de transport

**A1T1 - La préparation de l'opération de transport**

**A1T2 - Le recours à la sous-traitance**

**A1T3 - La réalisation de l'opération de transport**

**A1T4 - Le traitement des flux de marchandises**

#### Conditions d'exercice

Au sein d'une entreprise ayant une activité de transport ou de commission de transport, opérant à l'échelle locale, régionale, nationale ou internationale, le/la titulaire de la spécialité « Transport » du baccalauréat professionnel reçoit la demande et/ou la commande du donneur d'ordre, prend en compte ses besoins et les caractéristiques de l'envoi. Il/elle met en œuvre les différents modes de transport (route, fer, fluvial, maritime, aérien) et les techniques intermodales, en moyens propres ou sous-traités. Il/elle est amené(e) à participer au traitement des flux entrants et sortants de marchandises.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La demande du donneur d'ordre ;</li> <li>- La commande du donneur d'ordre ;</li> <li>- les données clients et partenaires ;</li> <li>- des tarifs ;</li> <li>- un descriptif des moyens de transport et des unités de chargement ;</li> <li>- une documentation géographique ;</li> <li>- les réglementations applicables ;</li> <li>- les protocoles de sécurité ;</li> <li>- les procédures internes et consignes d'exploitation ;</li> <li>- un plan transport ;</li> <li>- des planigrammes ;</li> <li>- les documents liés aux prestations ;</li> <li>- des plans d'implantation et d'adressage ;</li> <li>- le plan de chargement ;</li> <li>- les règles relatives aux économies d'efforts.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ;</li> <li>- l'accès au système d'information ;</li> <li>- les outils de traçabilité ;</li> <li>- des moyens de transport ;</li> <li>- des matériels de manutention ;</li> <li>- des équipements de protection individuelle ;</li> <li>- des zones de réception et de stockage ;</li> <li>- les matériels de contrôle et de comptage ;</li> <li>- du matériel de préparation ;</li> <li>- du matériel de nettoyage ;</li> <li>- des bacs de tri sélectif ;</li> <li>- des marchandises ;</li> <li>- des supports de charge ;</li> <li>- des emballages ;</li> <li>- des moyens de protection et de calage des colis/produits ;</li> <li>- des consommables.</li> </ul>	<p><u>Relations internes</u> :</p> <p>Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le responsable d'agence ou d'exploitation ;</li> <li>- l'agent d'exploitation ;</li> <li>- le déclarant en douane ;</li> <li>- le service commercial ;</li> <li>- le service logistique ;</li> <li>- le(s) conducteur(s) ;</li> <li>- le service maintenance.</li> </ul> <p><u>Relations externes</u> :</p> <p>Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le donneur d'ordre ;</li> <li>- les intervenants de la chaîne logistique ;</li> <li>- les administrations.</li> </ul>	<p>Il/elle prépare et exécute les opérations de transport sous le contrôle d'un responsable d'agence, d'exploitation qui détermine son degré d'autonomie.</p> <p>Il/elle traite les flux de marchandises et transmet l'information nécessaire en autonomie.</p>

**Résultats attendus**

Le respect de la demande du donneur d'ordre.

La réalisation de l'opération de transport, en moyens propres ou sous-traités, dans le respect des réglementations applicables.

L'exécution en autonomie des opérations de traitement des flux de marchandises.

Le respect des règles relatives à la sécurité.

## Activité 2 : Le suivi d'une opération de transport

**A2T1 - Le contrôle de la réalisation de l'opération de transport**

**A2T2 - Le traitement des dysfonctionnements et des réclamations**

**A2T3 - La clôture du dossier de transport**

### Conditions d'exercice

Au sein d'une entreprise ayant une activité de transport ou de commission de transport, opérant à l'échelle locale, régionale, nationale ou internationale, le/la titulaire de la spécialité « Transport » du baccalauréat professionnel suit et contrôle les étapes de la réalisation de l'opération de transport. Il/elle traite les éventuels dysfonctionnements. Il/elle collecte et transmet les informations utiles au traitement des réclamations. Il/elle complète et clôt le dossier de transport.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un dossier de transport ;</li> <li>- des données client ;</li> <li>- les protocoles internes ;</li> <li>- les accords inter-entreprises ou inter-agences ;</li> <li>- les pièces utiles au traitement des dysfonctionnements et/ou réclamations ;</li> <li>- les réglementations applicables ;</li> <li>- les archives.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ;</li> <li>- l'accès au système d'information ;</li> <li>- les outils de traçabilité.</li> </ul>	<p><u>Relations internes</u> :</p> <p>Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le responsable d'agence ou d'exploitation ;</li> <li>- l'agent d'exploitation ;</li> <li>- le service après-vente ;</li> <li>- le service affrètement ;</li> <li>- le déclarant en douane ;</li> <li>- le service commercial ;</li> <li>- le service logistique ;</li> <li>- le(s) conducteur(s).</li> </ul> <p><u>Relations externes</u> :</p> <p>Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le donneur d'ordre ;</li> <li>- les agences partenaires ;</li> <li>- le transporteur affrété ;</li> <li>- la compagnie maritime, aérienne, ferroviaire, fluviale (ou leur représentant) ;</li> <li>- les intervenants de la chaîne logistique ;</li> <li>- les administrations.</li> </ul>	<p>Il/elle travaille sous le contrôle d'un responsable d'agence, d'exploitation, de service après vente qui détermine son degré d'autonomie.</p>

### Résultats attendus

La collecte et le contrôle des données nécessaires au suivi de l'opération de transport.

L'application rigoureuse des réglementations, normes et procédures d'exploitation.

Un dossier client complété et transmis au service facturation ou, le cas échéant, au SAV.

### Activité 3 : Le respect des procédures de qualité, de sécurité, de sûreté et des contraintes environnementales

**A3T1 - La mise en œuvre des procédures de qualité, de sécurité et de sûreté**

**A3T2 - Le repérage des contraintes environnementales**

#### Conditions d'exercice

Au sein d'une entreprise ayant une activité de transport ou de commission de transport, opérant à l'échelle locale, régionale, nationale ou internationale, le/la titulaire de la spécialité « Transport » du baccalauréat professionnel applique les procédures qualité, sécurité et sûreté. Il/elle est amené(e) à prendre en compte les contraintes environnementales dans le cadre de son activité.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les protocoles de qualité, sécurité, sûreté, hygiène et environnement ;</li> <li>- les procédures qualité ;</li> <li>- des données client ;</li> <li>- des résultats d'études ;</li> <li>- les instructions des donneurs d'ordre ;</li> <li>- une documentation réglementaire ;</li> <li>- les consignes des compagnies d'assurances ;</li> <li>- le plan des locaux et les droits d'accès.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ;</li> <li>- l'accès au système d'information ;</li> <li>- le système de géo-localisation ;</li> <li>- les outils de sécurisation du fret.</li> </ul>	<p><u>Relations internes</u> :</p> <p>Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le chef d'entreprise ;</li> <li>- le responsable d'agence ou d'exploitation ;</li> <li>- les services logistiques ;</li> <li>- le service commercial ;</li> <li>- ...</li> </ul> <p><u>Relations externes</u> :</p> <p>Il/elle communique avec</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le donneur d'ordre ;</li> <li>- les entreprises de manutention ;</li> <li>- les compagnies aériennes et maritimes ;</li> <li>- la douane ;</li> <li>- les organismes de sécurité et de sûreté ;</li> <li>- les sous-traitants ;</li> <li>- ...</li> </ul>	<p>Il/elle travaille sous le contrôle d'un responsable d'agence, d'exploitation, logistique, qui détermine son degré d'autonomie.</p>

#### Résultats attendus

Le respect des procédures qualité.  
 Le respect des procédures de sécurité et de sûreté.  
 La prise en compte des contraintes environnementales.

## Activité 4 : Le dédouanement des marchandises

**A4T1 - La préparation du dossier de dédouanement**

**A4T2 - Le traitement de l'opération douanière**

**A4T3 - La clôture du dossier de dédouanement**

### Conditions d'exercice

Dans l'activité douane d'une entreprise de transport et/ou de commission de transport agréée en douane, d'une entreprise industrielle ou commerciale, le/la titulaire de la spécialité « Transport » du baccalauréat professionnel prépare le dossier de dédouanement des marchandises. Il/elle tient compte des instructions du donneur d'ordre et de la réglementation douanière en vigueur. Il/elle déclare les opérations d'importation, d'exportation et de transit et en assure le suivi. Il/elle transmet les documents et les informations nécessaires à la clôture du dossier.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La demande du donneur d'ordre ;</li> <li>- des données clients ;</li> <li>- les pièces utiles au traitement des opérations de transit, d'importation et/ou d'exportation ;</li> <li>- la réglementation et les procédures douanières ;</li> <li>- les termes du commerce international.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les technologies de l'information et de la communication ;</li> <li>- l'accès au système d'information ;</li> <li>- les progiciels de dédouanement et/ou un accès à une plate-forme douanière.</li> </ul>	<p><u>Relations internes</u> :</p> <p>Il/elle est en contact avec les services concernés par les opérations de dédouanement.</p> <p><u>Relations externes</u> :</p> <p>Il/elle est en contact avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les donneurs d'ordre ;</li> <li>- les confrères ;</li> <li>- les transporteurs ;</li> <li>- les administrations.</li> </ul>	<p>Il/elle prépare et exécute les opérations douanières sous le contrôle d'un déclarant en douane ou d'un responsable du service douane qui détermine son degré d'autonomie.</p>

### Résultats attendus

Le respect de la demande du donneur d'ordre.

Le traitement douanier des marchandises dans le respect de la réglementation douanière.

La transmission des documents et des informations aux différents partenaires et services dans le respect des délais impartis.

## Activité 5 : Les relations avec les partenaires

**A5T1 - La communication avec les interlocuteurs internes**

**A5T2 - La communication avec les interlocuteurs externes**

### Conditions d'exercice

Au sein d'une entreprise ayant une activité de transport ou de commission de transport, opérant à l'échelle locale, régionale, nationale ou internationale, le/la titulaire de la spécialité « Transport » du baccalauréat professionnel communique avec des interlocuteurs internes et externes, en français ou en langue étrangère, par oral ou par écrit.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents de transport ;</li> <li>- des informations sur les produits ;</li> <li>- des informations sur les clients et les prospects ;</li> <li>- des informations sur la disponibilité des ressources humaines ;</li> <li>- les données clients ;</li> <li>- la demande des donneurs d'ordre ;</li> <li>- la réglementation et les procédures douanières ;</li> <li>- l'organigramme de l'entreprise ;</li> <li>- les procédures internes de démarche qualité, sécurité, sûreté ;</li> <li>- une documentation sur l'environnement réglementaire, social, législatif et contractuel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ;</li> <li>- l'informatique embarquée ;</li> <li>- l'accès au système d'informations.</li> </ul>	<p><u>Relations internes</u> :</p> <p>Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le chef d'entreprise ;</li> <li>- le responsable d'agence ou d'exploitation ;</li> <li>- le(s) conducteur(s) ;</li> <li>- le service exploitation ;</li> <li>- le service après-vente ;</li> <li>- le service affrètement ;</li> <li>- le service douane ;</li> <li>- le service commercial ;</li> <li>- le service logistique ;</li> <li>- le service maintenance ;</li> <li>- ...</li> </ul> <p><u>Relations externes</u> :</p> <p>Il/elle communique avec les conducteurs, les donneurs d'ordre, les prestataires, les transporteurs, les administrations, les clients, en français ou en langue étrangère.</p>	<p>Il/elle agit sous le contrôle d'un responsable dans le respect des protocoles et des procédures internes.</p> <p>Il/elle transmet des informations et rend compte.</p>

### Résultats attendus

Une communication écrite et orale adaptée.  
La transmission d'une image positive de l'entreprise.

## Annexe I b - Référentiel de certification

### Groupe de compétences n° 1 : L'organisation d'une opération de transport

COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS
<b>G1C1- Préparer l'opération de transport</b> <b>G1C1.1-</b> Identifier le besoin du donneur d'ordre <b>G1C1.2-</b> Sélectionner le/les moyen(s) de transport <b>G1C1.3-</b> Définir un prix <b>G1C1.4-</b> Élaborer le plan de transport	<b>G1C1.CP1-</b> Respecter la demande du donneur d'ordre	<b>G1S1-</b> Les intervenants de la chaîne logistique <b>G1S2-</b> Les modes et techniques de transport <b>G1S3-</b> L'offre de transport <b>G1S4-</b> La géographie des transports <b>G1S5-</b> La cartographie des transports <b>G1S6-</b> Les caractéristiques de la marchandise <b>G1S7-</b> Les caractéristiques de l'envoi <b>G1S8-</b> Les caractéristiques techniques des matériels de transport <b>G1S9-</b> Les planigrammes <b>G1S10-</b> La sous-traitance <b>G1S11-</b> Le contrat de transport et le contrat de commission <b>G1S12-</b> Les prestations annexes <b>G1S13-</b> Les tarifs, les prix et la rentabilité de l'opération de transport <b>G1S14-</b> Les réglementations applicables aux transports de marchandises <b>G1S15-</b> Les termes du commerce international
<b>G1C2- Recourir à la sous-traitance</b> <b>G1C2.1-</b> Identifier les prestations à sous-traiter <b>G1C2.2-</b> Sélectionner un sous-traitant <b>G1C2.3-</b> Transmettre des instructions	<b>G1C2.CP1-</b> Situer son action au sein de la chaîne logistique <b>G1C2.CP2-</b> Préserver les intérêts de l'entreprise	

### Groupe de compétences n° 2 : L'exécution d'une opération de transport

COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS
<b>G2C1- Réaliser l'opération de transport</b> <b>G2C1.1-</b> Ouvrir et renseigner le dossier transport <b>G2C1.2-</b> Préparer les documents de transport <b>G2C1.3-</b> Transmettre les instructions nécessaires à l'opération de transport	<b>G2C1.CP1-</b> Être vigilant dans le traitement des différentes étapes du dossier <b>G2C1.CP2-</b> Être réactif face aux imprévus	<b>G2S1-</b> L'utilisation des logiciels de transport et de logistique <b>G2S2-</b> Les documents liés au transport <b>G2S3-</b> Les espaces logistiques <b>G2S4-</b> Les règles et procédures <b>G2S5-</b> Les règles d'utilisation et de circulation des matériels de manutention <b>G2S6-</b> La réception des marchandises <b>G2S7-</b> La préparation des commandes <b>G2S8-</b> L'expédition des marchandises
<b>G2C2- Traiter des flux de marchandises</b> <b>G2C2.1-</b> Traiter les flux entrants <b>G2C2.2-</b> Traiter les flux sortants	<b>G2C2.CP1-</b> Appliquer les procédures en vigueur <b>G2C2.CP2-</b> Utiliser les matériels de manutention en sécurité	

### Groupe de compétences n° 3 : Le suivi d'une opération de transport

COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS
<b>G3C1- Contrôler la réalisation de l'opération de transport</b> <b>G3C1.1-</b> S'assurer de la réalisation de l'opération de transport <b>G3C1.2-</b> Collecter et contrôler les documents de retour		
<b>G3C2- Traiter les dysfonctionnements et les réclamations</b> <b>G3C2.1-</b> Identifier les dysfonctionnements <b>G3C2.2-</b> Traiter les dysfonctionnements <b>G3C2.3-</b> Vérifier la validité de la réclamation <b>G3C2.4-</b> Préparer les éléments nécessaires au traitement de la réclamation <b>G3C2.5-</b> Transmettre les pièces au(x) service(s) concerné(s)	<b>G3C2.CP1-</b> Respecter les protocoles et procédures	<b>G3S1-</b> Les liens entre les services de l'entreprise de transport <b>G3S2-</b> L'orientation client <b>G3S3-</b> Les incidents liés au transport <b>G3S4-</b> La responsabilité du transporteur et du commissionnaire <b>G3S5-</b> La pré-facturation <b>G3S6-</b> L'éthique professionnelle
<b>G3C3- Clôturer le dossier de transport</b> <b>G3C3.1-</b> Mettre à jour le dossier transport <b>G3C3.2-</b> Transmettre les éléments nécessaires à la facturation <b>G3C3.3-</b> Archiver le dossier transport	<b>G3C3.CP1-</b> Être attentif à l'exactitude des données transmises	

### Groupe de compétences n° 4 : Le respect des procédures qualité, sécurité, sûreté et des contraintes environnementales

COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS
<b>G4C1- Mettre en œuvre les procédures de sûreté, de sécurité et de qualité</b>	<b>G4C1.CP1-</b> Respecter les procédures de sûreté, de sécurité et de qualité <b>G4C1.CP2-</b> Respecter les règles de confidentialité	<b>G4S1-</b> La démarche qualité <b>G4S2-</b> Les règles de sécurité liées au transport et à la logistique <b>G4S3-</b> Les règles de sécurité liées au personnel
<b>G4C2- Repérer les contraintes environnementales</b>	<b>G4C2.CP1-</b> Appliquer les mesures environnementales <b>G4C2.CP2-</b> Adopter une démarche éco-responsable	<b>G4S4-</b> Les règles de sûreté <b>G4S5-</b> Le développement durable dans le transport et la logistique



## Groupe de compétences n° 5 : Le dédouanement des marchandises

COMPÉTENCES	COMPOTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS
<b>G5C1- Préparer un dossier de dédouanement</b> <b>G5C1.1-</b> Prendre en compte la demande du client <b>G5C1.2-</b> Contrôler les documents nécessaires au dédouanement	<b>G5C1.CP1-</b> Respecter les instructions du client <b>G5C1.CP2-</b> Respecter la chronologie de constitution du dossier	<b>G5S1-</b> Les missions et l'organisation de la douane <b>G5S2-</b> Le statut du déclarant en douane <b>G5S3-</b> Les éléments déclaratifs caractéristiques de la marchandise <b>G5S4-</b> Les documents nécessaires aux opérations douanières <b>G5S5-</b> Les procédures de dédouanement <b>G5S6-</b> Les régimes de transit <b>G5S7-</b> Les régimes douaniers <b>G5S8-</b> La transmission d'une déclaration <b>G5S9-</b> La liquidation douanière
<b>G5C2- Traiter une opération douanière</b> <b>G5C2.1-</b> Compléter et/ou éditer les documents nécessaires <b>G5C2.2-</b> Saisir les éléments déclaratifs <b>G5C2.3-</b> Contrôler les éléments saisis <b>G5C2.4-</b> Contrôler les différentes valeurs <b>G5C2.5-</b> Assurer le suivi de la déclaration	<b>G5C2.CP1-</b> Être attentif à l'exactitude des calculs <b>G5C2.CP2-</b> Être rigoureux dans la saisie des informations <b>G5C2.CP3-</b> Communiquer de façon constructive	
<b>G5C3- Clôturer un dossier de dédouanement</b> <b>G5C3.1-</b> Transmettre les documents <b>G5C3.2-</b> Transmettre les informations nécessaires à la facturation <b>G5C3.3-</b> Archiver le dossier de dédouanement	<b>G5C3.CP1-</b> Veiller au respect des procédures en vigueur	

## Groupe de compétences n° 6 : Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère)

COMPÉTENCES	COMPOTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS
<b>G6C1- Accueillir ou contacter l'interlocuteur</b> <b>G6C2- Identifier le besoin de l'interlocuteur</b> <b>G6C3- Collecter des informations</b> <b>G6C4- Transmettre des informations</b> <b>G6C5- Formuler une réponse orale</b> <b>G6C6- Formuler oralement un besoin</b> <b>G6C7- Rédiger des messages courants</b>	<b>G6CP1-</b> S'intégrer à une équipe de travail <b>G6CP2-</b> Adapter sa communication orale à l'interlocuteur <b>G6CP3-</b> Rendre compte <b>G6CP4-</b> Respecter les règles et usages propres aux écrits professionnels <b>G6CP5-</b> Être attentif à la satisfaction du client ou de l'interlocuteur <b>G6CP6-</b> Donner une image positive et valorisante de l'entreprise	<b>G6S1-</b> Les principes de la communication professionnelle <b>G6S2-</b> La communication orale <b>G6S3-</b> La communication téléphonique <b>G6S4-</b> La communication écrite professionnelle <b>G6S5-</b> Les technologies de l'information et de la communication <b>G6S6-</b> La gestion administrative des documents de transport et des documents annexes

<b>G6C8- Utiliser les technologies d'information et de communication</b>		
--	--	--

<b>Savoirs et limites des savoirs</b>
---------------------------------------

### Groupe de compétences n° 1 : L'organisation d'une opération de transport

SAVOIRS	LIMITES DES SAVOIRS
<b>G1S1- Les intervenants de la chaîne logistique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La place et le rôle des acteurs : donneurs d'ordre, expéditeurs, transporteurs, commissionnaires et mandataires de transport, prestataires logistiques, intégrateurs, destinataires</li> </ul>
<b>G1S2- Les modes et techniques de transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les cinq modes de transport : routier, ferroviaire, fluvial, aérien, maritime</li> <li>▪ Le transport combiné</li> </ul>
<b>G1S3- L'offre de transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les prestations proposées : la messagerie, le groupage, l'express, le transport de lots, les transports spécialisés, le service intégré</li> </ul>
<b>G1S4- La géographie des transports</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ France : la localisation des régions, des départements, des préfectures</li> <li>▪ Union européenne : la localisation des pays, de leur capitale, des principaux ports et aéroports, des réseaux de transport</li> <li>▪ Reste du monde : la localisation des zones d'échanges, des principaux ports et aéroports</li> </ul>
<b>G1S5- La cartographie des transports</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les logiciels de détermination d'itinéraires routiers</li> <li>▪ Les outils de navigation (cartes, informatique embarquée...)</li> </ul>
<b>G1S6- Les caractéristiques de la marchandise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La nature des produits transportés (marchandises conditionnées, denrées périssables, vrac, masses indivisibles, marchandises dangereuses)</li> <li>▪ Les contraintes liées à la marchandise transportée</li> </ul>
<b>G1S7- Les caractéristiques de l'envoi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les différentes unités de charge (cartons, fûts, sacs, palettes, rolls...)</li> <li>▪ L'encombrement (poids, volume, longueur)</li> <li>▪ Les contraintes de chargement</li> </ul>
<b>G1S8- Les caractéristiques techniques des matériels de transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les véhicules de transport routier : les types, les configurations, les carrosseries ; les normes techniques ; les équipements embarqués, de manutention, de communication</li> <li>▪ Les types de navires et de bateaux</li> <li>▪ Les types d'aéronefs</li> <li>▪ Les types de wagons</li> <li>▪ Les unités de transport intermodal : conteneurs, caisses mobiles...</li> </ul>

<b>Groupe de compétences n° 1 : L'organisation d'une opération de transport - suite</b>	
<b>SAVOIRS</b>	<b>LIMITES DES SAVOIRS</b>
<b>G1S9- Les planigrammes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'affectation des moyens matériels</li> <li>▪ L'affectation des personnels roulants</li> </ul>
<b>G1S10- La sous-traitance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La notion de sous-traitance dans l'activité transport</li> <li>▪ La sélection d'un sous-traitant</li> <li>▪ La réservation du fret</li> </ul>
<b>G1S11- Le contrat de transport et le contrat de commission</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La formation, l'exécution et la fin du contrat</li> <li>▪ Les principales obligations des parties (expéditeur, destinataire, transporteur, commissionnaire)</li> </ul>
<b>G1S12- Les prestations annexes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les opérations d'emballage, de chargement/déchargement, de manutention et de stockage</li> <li>▪ Le passage portuaire et aéroportuaire</li> <li>▪ La location de conteneurs, l'empotage</li> </ul>
<b>G1S13- Les tarifs, les prix et la rentabilité de l'opération de transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'utilisation de grilles tarifaires</li> <li>▪ Le calcul des opérations accessoires et complémentaires les plus courantes (port dû, contre-remboursement, prestations annexes)</li> <li>▪ L'utilisation de coûts standards en transport routier</li> <li>▪ Le calcul d'une marge</li> </ul>
<b>G1S14- Les réglementations applicables aux transports de marchandises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les conventions applicables aux contrats de transports nationaux et internationaux</li> </ul>
<b>G1S15- Les termes du commerce international</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La notion de termes du commerce international (TCI) Les principaux TCI</li> </ul>

**Groupe de compétences n° 2 : L'exécution d'une opération de transport**

SAVOIRS	LIMITES DES SAVOIRS
<b>G2S1- L'utilisation des progiciels de transport et de logistique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'utilisation d'un EDI</li> <li>▪ L'utilisation d'un progiciel d'exploitation</li> <li>▪ L'utilisation d'un progiciel de tenue physique et administrative des stocks</li> </ul>
<b>G2S2- Les documents liés au transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les documents matérialisant le contrat de transport dans les différents modes</li> </ul> <p>Les documents d'accompagnement de la marchandise</p>
<b>G2S3- Les espaces logistiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La chaîne logistique : repérage des différents sites où s'effectuent les opérations logistiques (entrepôts, quais, plateformes...) et leurs enchaînements</li> <li>▪ Les équipements de sécurité sur le site logistique</li> <li>▪ La localisation des zones d'activité (zones de réception, de stockage, de préparation de commandes, de regroupement, d'expédition)</li> <li>▪ L'organisation des zones de réception et/ou d'expédition</li> </ul>
<b>G2S4- Les règles et procédures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les consignes de travail, les fiches de procédures</li> <li>▪ Les protocoles de sécurité</li> <li>▪ Les normes qualité en usage dans le domaine de la logistique</li> <li>▪ Les règles d'hygiène</li> </ul>
<b>G2S5- Les règles d'utilisation et circulation des matériels de manutention</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La réglementation en matière de conduite en sécurité des chariots automoteurs à conducteur porté</li> <li>▪ Les instances et organismes de prévention</li> <li>▪ Les principaux facteurs d'accidents avec les chariots</li> <li>▪ Les principaux types de chariots automoteurs à conducteur porté</li> <li>▪ La technologie des chariots</li> <li>▪ Les opérations de maintenance</li> <li>▪ La conduite en sécurité d'un chariot transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée inférieure ou égale à 1 mètre)</li> </ul>
<b>G2S6- La réception des marchandises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les documents nécessaires à la réception</li> <li>▪ Les contrôles en réception</li> <li>▪ Le plan d'adressage</li> <li>▪ les marchandises</li> <li>▪ la manipulation des marchandises</li> <li>▪ Les pictogrammes et symboles normalisés</li> <li>▪ Les équipements de protection individuelle</li> <li>▪ Les matériels de manutention</li> </ul>
<b>G2S7- La préparation des commandes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le document support de la préparation de commande</li> <li>▪ Les supports de charge</li> <li>▪ Le circuit de prélèvement</li> <li>▪ L'emballage</li> <li>▪ La palettisation</li> <li>▪ Les règles de marquage et d'étiquetage des colis</li> <li>▪ Le pesage</li> </ul>
<b>G2S8- L'expédition des marchandises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le bon de livraison</li> <li>▪ Le plan de chargement</li> <li>▪ Les documents de transport</li> </ul>

### Groupe de compétences n° 3 : Le suivi d'une opération de transport

SAVOIRS	LIMITES DES SAVOIRS
<b>G3S1- Les liens entre les services de l'entreprise de transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les principaux services</li> <li>▪ L'organigramme et les liaisons fonctionnelles et hiérarchiques</li> </ul>
<b>G3S2- L'orientation client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La prise en compte permanente de la demande du client</li> <li>▪ La pérennisation de la relation client</li> </ul>
<b>G3S3- Les incidents liés au transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les principaux types d'incidents (avaries, pertes, retards, dévoyés, refus, vols)</li> <li>▪ La formulation des réserves</li> <li>▪ Les procédures de traitement des incidents</li> </ul>
<b>G3S4- La responsabilité du transporteur et du commissionnaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le principe de la responsabilité</li> <li>▪ Les causes d'exonération</li> </ul>
<b>G3S5- La pré-facturation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les éléments nécessaires à la pré-facturation des prestations</li> <li>▪ L'application des grilles tarifaires</li> </ul>
<b>G3S6- L'éthique professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La confidentialité des données</li> <li>▪ La préservation des intérêts de l'entreprise</li> <li>▪ La posture professionnelle</li> </ul>

**Groupe de compétences n° 4 : Le respect des procédures qualité, sécurité, sûreté et des contraintes environnementales**

SAVOIRS	LIMITES DES SAVOIRS
<b>G4S1- La démarche qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les indicateurs de la qualité (taux de litiges, de satisfaction de la clientèle, de retards, de pertes, d'accidents ...)</li> <li>▪ Les tableaux de bord qualité</li> <li>▪ Les outils de traçabilité</li> </ul>
<b>G4S2- Les règles de sécurité liées au transport et à la logistique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les mesures de sécurité liée au transport (arrimage, calage, lavage ...)</li> <li>▪ Les protocoles de sécurité (consignes, plan de circulation)</li> <li>▪ Les règles générales de circulation des véhicules (limitations de vitesse, restrictions de circulation, barrière de dégel)</li> <li>▪ Les visites techniques des véhicules routiers</li> <li>▪ La réglementation applicable au transport sous température dirigée</li> <li>▪ Le transport des marchandises dangereuses (classification, signalisation des véhicules)</li> <li>▪ Les trois catégories du transport exceptionnel</li> </ul>
<b>G4S3- Les règles de sécurité liées au personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les équipements de protection individuelle</li> <li>▪ La circulation sur les quais</li> <li>▪ Les permis de conduire</li> <li>▪ Les formations professionnelles des conducteurs</li> <li>▪ La réglementation communautaire sur les temps de conduite et de repos</li> </ul>
<b>G4S4- Les règles de sûreté</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les règles de sûreté pour les modes de transport aérien et maritime</li> <li>▪ Les règles de sûreté du fret en entrepôt et en transport routier</li> <li>▪ Les acteurs et leur rôle en matière de sécurisation du fret</li> <li>▪ Les outils utilisés en matière de sûreté (portiques détecteurs, détecteurs portatifs...)</li> </ul>
<b>G4S5- Le développement durable dans le transport et la logistique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La notion de développement durable pour l'entreprise de transport</li> <li>▪ Le tri sélectif, le recyclage et la valorisation des déchets</li> <li>▪ La formation des conducteurs à l'éco-conduite</li> <li>▪ Les équipements et les solutions technologiques pour réduire le CO2</li> </ul>

**Groupe de compétences n° 5 : Le dédouanement des marchandises**

SAVOIRS	LIMITES DES SAVOIRS
<b>G5S1-</b> Les missions et l'organisation de la douane	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les missions</li> <li>▪ L'organisation générale</li> <li>▪ Le territoire douanier</li> </ul>
<b>G5S2-</b> Le statut du déclarant en douane	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les personnes habilitées à déclarer</li> <li>▪ Les principales obligations du déclarant en douane</li> </ul>
<b>G5S3-</b> Les éléments déclaratifs caractéristiques de la marchandise	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'espèce tarifaire</li> <li>▪ L'origine</li> <li>▪ La valeur (valeur douane, valeur statistique, valeur assiette)</li> </ul>
<b>G5S4-</b> Les documents nécessaires aux opérations douanières	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les documents justificatifs de la valeur</li> <li>▪ Les documents justificatifs de l'origine</li> <li>▪ Les documents de circulation des marchandises</li> <li>▪ Les documents liés au contrôle du commerce extérieur</li> </ul>
<b>G5S5-</b> Les procédures de dédouanement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La procédure de droit commun</li> <li>▪ Les procédures simplifiées</li> </ul>
<b>G5S6-</b> Les régimes de transit	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le transit communautaire</li> <li>▪ Le transit commun</li> <li>▪ Le Transit International Routier</li> </ul>
<b>G5S7-</b> Les régimes douaniers	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les régimes douaniers définitifs</li> <li>▪ Les régimes douaniers économiques</li> </ul>
<b>G5S8-</b> La transmission d'une déclaration	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le mode Direct Trader Interface (DTI)</li> <li>▪ Le mode Echange de Données Informatisé (EDI)</li> </ul>
<b>G5S9-</b> La liquidation douanière	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les éléments nécessaires au calcul de la liquidation douanière</li> </ul>

## Groupe de compétences n° 6 : Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère)

SAVOIRS	LIMITES DES SAVOIRS
<b>G6S1-</b> Les principes de la communication professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les composantes de la communication (acteurs, objectif et contenu, message, canal)</li> <li>▪ Le contexte de la communication (cadre, distance, statut, rôle, type de relation)</li> <li>▪ L'argumentation et la qualité du message (clarté, rigueur, précision, technicité)</li> <li>▪ Le registre de langue (courant, familier et soutenu)</li> <li>▪ Les rituels et les codes de la communication</li> <li>▪ Les freins à la communication</li> <li>▪ La dimension interculturelle</li> </ul>
<b>G6S2-</b> La communication orale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'écoute active</li> <li>▪ Les signes verbaux et non-verbaux (tenue, posture, gestuelle, ...)</li> <li>▪ L'empathie et l'assertivité</li> <li>▪ Les caractéristiques d'un groupe (dimension, statut et rôle de ses membres)</li> <li>▪ Le travail en équipe</li> </ul>
<b>G6S3-</b> La communication téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La préparation de la communication téléphonique</li> <li>▪ L'accueil téléphonique</li> <li>▪ La prise en compte de la demande</li> <li>▪ La formulation de la réponse</li> <li>▪ Le transfert d'appel</li> <li>▪ La prise en note de messages</li> <li>▪ La prise de congé</li> <li>▪ La gestion du stress</li> </ul>
<b>G6S4-</b> La communication écrite professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La rédaction de courriels, de télécopies</li> <li>▪ La prise de notes</li> </ul>
<b>G6S5-</b> Les technologies de l'information et de la communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les types de réseaux (internet, intranet, extranet, EDI...)</li> <li>▪ Les règles et droits d'accès aux données</li> <li>▪ Les outils du travail collaboratif ( agendas partagés, plateforme collaborative ...)</li> <li>▪ Les équipements de communication embarquée (géolocalisation, RFID...)</li> </ul>
<b>G6S6-</b> La gestion administrative des documents de transport et des documents annexes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les principales règles du classement</li> <li>▪ L'archivage</li> </ul>