

ANNEXE II

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Baccalauréat professionnel Spécialité «Organisation de transport de marchandises»

Champ d'activité

I. Appellation du diplôme

Spécialité «Organisation de transport de marchandises» du baccalauréat professionnel.

II. Champ d'activité

II.1. Définition du métier

Le/la titulaire de la spécialité «Organisation de transport de marchandises» du baccalauréat professionnel prépare, met en œuvre, suit et contrôle les opérations de transport de marchandises dans un cadre national et international.

Dans ses activités, il/elle respecte les réglementations en vigueur, les procédures, les règles de sécurité et de sûreté, les normes qualité et environnementales.

À cet effet, il/elle est en relation avec des partenaires externes (tels les clients/donneurs d'ordre, les prestataires et les auxiliaires de transport, les intervenants de la chaîne logistique, les administrations et les réseaux d'agents étrangers) et des partenaires internes (tels les conducteurs(trices), les services logistique, administratif, commercial, comptable, douane et le réseau d'agences) avec lesquels il/elle communique à l'oral et à l'écrit, en français et en langue étrangère.

Il/elle est un des acteurs de la mise en œuvre de la démarche de responsabilité sociétale et de la prévention des risques professionnels au sein de l'entreprise.

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 avec la nécessité d'une pratique usuelle d'une langue étrangère ;
- l'impact du numérique avec la dématérialisation, l'informatisation des procédures et les autres progrès technologiques ;
- le renforcement des procédures de sécurité et de sûreté des biens et des personnes ;
- la recherche d'une qualité de service optimale des prestations ;
- la rentabilité des prestations ;
- l'utilisation d'outils de communication ;
- le travail en équipe dans un contexte multiculturel (entreprise, personnel, partenaires) ;
- les contraintes réglementaires et environnementales.

Dans un marché particulièrement concurrentiel, l'ensemble de ces facteurs pousse les entreprises à s'adapter par :

- une réactivité plus grande aux besoins des clients/donneurs d'ordre ;
- une traçabilité accrue des opérations de transport ;
- une sécurisation de l'information et des marchandises ;
- une offre compétitive de prestations ;

- une veille réglementaire et technologique ;
- une adaptation du transport aux nouveaux modes de distribution ;
- un engagement fort dans une démarche de responsabilité sociétale des entreprises.

II.2.2. Emplois concernés

Le/la titulaire de la spécialité «Organisation de transport de marchandises» du baccalauréat professionnel peut prétendre aux emplois suivants (liste non exhaustive) :

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

- assistant(e) agent d'exploitation transport ;
- assistant(e) agent de transit ;
- assistant(e) affréteur ;
- aide déclarant en douane ;
- assistant(e) gestionnaire d'opérations de transport ;
- répartiteur ;
- agent de planning.

B. après une première expérience professionnelle :

- agent d'exploitation ;
- affréteur ;
- agent de transit ;
- chargé(e) d'expéditions overseas ;
- déclarant en douane ;
- employé(e) de groupage ;
- gestionnaire d'opérations de transport.

II.2.3. Types d'entreprises

Le/la titulaire de la spécialité «Organisation de transport de marchandises» du baccalauréat professionnel exerce principalement dans :

- les entreprises de transport de marchandises générales ;
- les entreprises de transports spécialisés (transport sous température dirigée, transport de marchandises dangereuses, transport exceptionnel, transport de fonds, transport d'animaux vivants, transport en citerne, transport de véhicules roulants) ;
- les entreprises commissionnaires de transport ;
- les entreprises logistiques disposant d'un service de transport en propre ;
- les entreprises de location de véhicules industriels ;
- les entreprises de déménagement ;
- les entreprises représentant en douane enregistrées ;
- les entreprises industrielles et commerciales intégrant des activités de transport.

II.2.4. Poste dans les entreprises

Le poste, occupé par le/la titulaire de la spécialité «Organisation de transport de marchandises» du baccalauréat professionnel, varie en fonction des structures, de la taille et des activités de l'entreprise :

- au sein d'une très petite entreprise (TPE), 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, du(de la) responsable d'exploitation ou de douane.

III. Les activités professionnelles

Quels que soient la taille et le type d'organisation, les activités professionnelles sont regroupées dans les pôles suivants :

- Pôle 1 : La préparation des opérations de transport
- Pôle 2 : La mise en œuvre et le suivi d'opérations de transport
- Pôle 3 : La contribution à l'amélioration de l'activité de transport

IV. Les conditions générales d'exercice

Le/la titulaire de la spécialité «Organisation de transport de marchandises» du baccalauréat professionnel exerce ses missions dans un souci de rentabilité et de satisfaction de la demande du client/donneur d'ordre.

Il/elle développe les aptitudes et comportements suivants :

- l'intégration dans une équipe de travail ;
- l'esprit d'équipe et l'aisance relationnelle ;
- la capacité d'adaptation à un environnement de travail (numérique, vocabulaire technique en français et en langue étrangère, amplitudes horaires) ;
- l'organisation et la hiérarchisation des tâches ;
- la réactivité ;
- la rigueur et le contrôle de ses activités ;
- le respect des procédures et règlements ;
- le souci de la santé et de la sécurité au travail des personnels ;
- la prise en compte des impératifs de la démarche sociétale des entreprises ;
- l'adaptation de sa communication écrite ou orale en fonction de son interlocuteur ;
- la faculté de rendre compte, d'informer et d'argumenter ;
- la relation de service ;
- la volonté de véhiculer une image positive et valorisante de l'entreprise ;
- l'esprit d'initiative et d'innovation au sein de l'entreprise.

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Pôle d'activité n° 1 : La préparation des opérations de transport

Activité 1 : La prise en compte de la demande du client/donneur d'ordre

- Tâche 1 - La réception de la demande de transport en national ou international
- Tâche 2 - L'identification des besoins du client/donneur d'ordre
- Tâche 3 - L'identification des caractéristiques de l'envoi
- Tâche 4 - La prise en compte des contraintes et impératifs, y compris l'incoterm

Activité 2 : Le choix des modalités de l'opération de transport

- Tâche 1 - La sélection du ou des mode(s) et/ou de la technique de transport
- Tâche 2 - Le choix des moyens humains et matériels
- Tâche 3 - La prise en compte des prestations associées
- Tâche 4 - La sélection du ou des opérateur(s) de transport
- Tâche 5 - La sélection du ou des sous-traitant(s)

Activité 3 : L'optimisation de l'offre de transport

- Tâche 1 - La recherche et la sélection de l'itinéraire
- Tâche 2 - La détermination des temps de conduite, de repos et de travail
- Tâche 3 - L'élaboration des plans de chargement

Activité 4 : La cotation de l'offre de transport

- Tâche 1 - La sélection et l'application des tarifs pour la prestation demandée
- Tâche 2 - La prise en compte des prestations annexes
- Tâche 3 - La détermination du coût de revient de l'opération de transport et du prix de vente de l'opération
- Tâche 4 - La transmission de l'offre au client/donneur d'ordre

Conditions d'exercice			
<p>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 «Organisation de transport de marchandises» du baccalauréat professionnel reçoit la demande du client/donneur d'ordre, prend en compte ses besoins et les caractéristiques de l'envoi. Il/elle étudie et propose un ou plusieurs mode(s) de transport (routier, aérien maritime) et les techniques intermodales, en moyens propres ou sous-traités dans le respect d'une démarche éthique et responsable afin de formuler une offre tarifaire au client/donneur d'ordre. Il/elle est amené(e) à utiliser différentes ressources et des outils d'exploitation numériques. Il/elle peut et être amené(e) à utiliser une langue étrangère.</p>			
Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> ▪ le contexte professionnel ; ▪ la demande du client/donneur d'ordre ; ▪ les données clients et partenaires ; ▪ le descriptif des contraintes et des moyens matériels et humains ; ▪ la documentation spécifique à l'international ; ▪ la documentation géographique, technique, commerciale ; ▪ la réglementation applicable ; ▪ les tarifs ; ▪ les procédures internes à l'entreprise ; ▪ les planigrammes ; ▪ les documents liés aux prestations. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ les technologies de l'information et de la communication (TIC) ; ▪ l'accès au système d'information ; ▪ les outils de traçabilité ; ▪ les documents dématérialisés ; ▪ les moyens de transport ; ▪ les moyens humains disponibles ; ▪ les marchandises ; ▪ les supports de charge ; ▪ les services de cartographie numérique et de calcul d'itinéraires ; ▪ les logiciels bureautiques, les progiciels ; ▪ les solutions collaboratives. 	<p><u>Relations internes</u> :</p> <p>Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le chef d'entreprise ; ▪ le responsable d'agence ou d'exploitation ; ▪ l'agent d'exploitation ; ▪ le déclarant en douane ; ▪ le(s) conducteur(s) ; ▪ le service commercial ; ▪ le service logistique ; ▪ le service maintenance. <p><u>Relations externes</u> : Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les clients/donneurs d'ordre ; ▪ les intervenants de la chaîne logistique ; ▪ les sous-traitants ; ▪ les administrations. 	<p>Il/elle prépare et organise les opérations de transport sous le contrôle du chef d'entreprise, d'un responsable d'agence, d'exploitation qui détermine son degré d'autonomie.</p>
Résultats attendus			
<p>La prise en compte de la demande du client/donneur d'ordre.</p> <p>Le respect des réglementations en vigueur.</p> <p>Le choix approprié du ou des mode(s) et de la technique de transport, des sous-traitants, des moyens humains et matériels avec la prise en compte d'une démarche de responsabilité sociétale des entreprises.</p> <p>Une cotation pertinente et argumentée.</p> <p>La cohérence des itinéraires.</p> <p>L'optimisation des plans de chargement.</p> <p>La prise en compte de la chronologie des différentes étapes de l'élaboration du dossier du client/donneur d'ordre.</p> <p>Une communication adaptée et efficace avec les clients/donneurs d'ordre et l'ensemble des partenaires concernés.</p> <p>La conformité de l'offre à la demande du client/donneur d'ordre.</p>			

Pôle d'activité n° 2 : La mise en œuvre et le suivi d'opérations de transport

Activité 1 : La constitution du dossier transport

- Tâche 1 - La collecte et la vérification des données et/ou des documents nécessaires à l'opération de transport, y compris les formalités douanières
- Tâche 2 - La création du dossier de transport (manuscrit ou dématérialisé) et la saisie des données
- Tâche 3 - Le contrôle du dossier transport

Activité 2 : L'exécution de la demande du client/donneur d'ordre

- Tâche 1 - La réservation du transport
- Tâche 2 - La prise en compte de la demande dans la planification des opérations de transport
- Tâche 3 - L'application des procédures de sûreté et de sécurité
- Tâche 4 - L'établissement des documents liés à l'opération de transport
- Tâche 5 - Le contrôle et l'actualisation des données nécessaires à l'exécution de l'opération de transport
- Tâche 6 - La transmission des informations, des documents et des instructions aux différents acteurs du transport

Activité 3 : Le suivi de l'opération de transport et la communication aux interlocuteurs

- Tâche 1 - Le suivi de la marchandise et de l'opération de transport
- Tâche 2 - Le suivi des opérations sous-traitées
- Tâche 3 - Le suivi des opérations de douane
- Tâche 4 - Le traitement des incidents et aléas
- Tâche 5 - Le suivi des autres opérations de transport en cours
- Tâche 6 - La transmission des informations aux interlocuteurs concernés

Conditions d'exercice			
<p>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 «Organisation de transport de marchandises» du baccalauréat professionnel prépare et complète le dossier administratif, déclenche l'opération de transport et en contrôle les différentes étapes (logistique, transport, douane). Il/elle veille à l'application de la sûreté et de la sécurité du personnel, des marchandises et des équipements. Il/elle gère les incidents. Il/elle collecte et transmet aux services concernés les informations et les documents utiles à la facturation de l'opération de transport. Il peut être conduit à communiquer oralement ou par écrit, avec ses interlocuteurs, dans une langue étrangère.</p>			
Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> ▪ le dossier de transport ; ▪ les données client/donneur d'ordre ; ▪ les données marchandises ; ▪ les documents nécessaires à l'opération de transport ; ▪ les documents de douane ; ▪ les protocoles internes ; ▪ les accords interentreprises ou interagences ; ▪ les pièces utiles au traitement des incidents ; ▪ les réglementations applicables ; ▪ les planigrammes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ les technologies de l'information et de la communication (TIC) ; ▪ l'accès aux systèmes d'information ; ▪ les outils de traçabilité ; ▪ les documents dématérialisés ; ▪ les nouvelles technologies (intelligence artificielle, objets connectés, blockchain) ; ▪ les bourses de fret ; ▪ les logiciels bureautiques, les progiciels ; ▪ les solutions collaboratives ; ▪ les téléprocédures. 	<p><i>Relations internes :</i> Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le chef d'entreprise ; ▪ le responsable d'agence ou d'exploitation ; ▪ l'agent d'exploitation ; ▪ le service après-vente ; ▪ le service affrètement ; ▪ le déclarant en douane ; ▪ le(s) conducteur(s) ; <p>▪ le service commercial ;</p> <p>▪ le service logistique ;</p> <p>▪ le service « litiges ».</p> <p><i>Relations externes :</i> Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les clients/donneurs d'ordre ; ▪ les agences partenaires ; ▪ les sous-traitants ; ▪ les partenaires à l'international ; ▪ les intervenants de la chaîne logistique ; ▪ les administrations. 	<p>Il/elle travaille sous le contrôle du chef d'entreprise, d'un responsable d'agence, d'exploitation qui détermine son degré d'autonomie.</p>
Résultats attendus			
<p>La collecte et le contrôle des données nécessaires à la création, la mise en œuvre et au suivi de l'opération de transport.</p> <p>Le renseignement pertinent des documents de transport.</p> <p>La sélection des documents et des informations utiles au dédouanement.</p> <p>Le traitement approprié des incidents au cours de l'opération de transport.</p> <p>Une communication efficace et adaptée avec l'ensemble des interlocuteurs.</p> <p>La mise à jour du dossier.</p> <p>La traçabilité des marchandises et de l'opération de transport.</p> <p>L'application rigoureuse des procédures d'exploitation.</p> <p>La priorisation et la réactivité dans le traitement des opérations.</p> <p>L'utilisation appropriée des principales fonctionnalités des logiciels bureautiques, des progiciels et des</p>			

solutions collaboratives.

Le respect des réglementations en matière de sûreté et de sécurité.

Pôle d'activité n° 3 : La contribution à l'amélioration de l'activité de transport

Activité 1 : Le contrôle des engagements contractuels avec le client/donneur d'ordre

- Tâche 1 - La vérification de la conformité de l'opération de transport avec les engagements contractuels
- Tâche 2 - L'identification et le traitement des anomalies, des réclamations et des litiges
- Tâche 3 - La clôture du dossier de l'opération de transport
- Tâche 4 - Le suivi et le maintien de la relation client/donneur d'ordre

Activité 2 : La participation à la gestion des moyens matériels et humains

- Tâche 1 - La vérification du respect des temps de conduite et de repos
- Tâche 2 - La gestion du plan de développement des compétences, des certifications et des habilitations
- Tâche 3 - La participation à la gestion des moyens de transport
- Tâche 4 - La participation à la gestion des supports de charge

Activité 3 : L'actualisation des tableaux de bord liés à l'activité de transport

- Tâche 1 - La collecte et le tri des données liées à l'activité de transport
- Tâche 2 - La saisie et la vérification des données
- Tâche 3 - La transmission des données

Activité 4 : La contribution à l'amélioration de la performance de l'entreprise

- dans le domaine de la démarche qualité
- dans le domaine des certifications obligatoires
- dans le domaine de la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)
- dans le domaine de la prévention des risques professionnels
- dans le domaine de la rentabilité financière

- Tâche 1 - Le suivi des indicateurs et de la mise en œuvre des procédures
- Tâche 2 - Le suivi des principaux éléments des documents de synthèse
- Tâche 3 - La proposition d'actions préventives ou correctives
- Tâche 4 - Le compte rendu des propositions

Conditions d'exercice			
<p>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 «Organisation de transport de marchandises» du baccalauréat professionnel contrôle les opérations de transport, traite les anomalies, les réclamations et les litiges ou transmet les informations nécessaires à leur traitement. Il/elle contribue au développement de la relation client. Il/elle participe à la gestion des moyens matériels et humains. Il/elle tient à jour les informations nécessaires au suivi de l'activité. Il/elle contribue à l'amélioration des procédures qualité, des certifications, des habilitations obligatoires et de la responsabilité sociétale des entreprises. Il/elle est sensibilisé(e) à la lutte contre les risques professionnels. De même, il/elle agit pour améliorer l'efficience économique de l'entreprise.</p>			
Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> ▪ les dossiers transport ; ▪ les procédures et les protocoles de qualité, sécurité, sûreté, hygiène et environnement ; ▪ les données client/donneur d'ordre ; ▪ les données de l'activité ; ▪ l'organigramme ; ▪ le relevé des anomalies, des réclamations et litiges ; ▪ les planigrammes ; ▪ le fichier du personnel ; ▪ les instructions des clients/donneurs d'ordre ; ▪ les documents et les informations relatifs au traitement des anomalies, des réclamations et des litiges ; ▪ les réglementations ; ▪ les contrats d'assurance ; ▪ le plan des locaux et les droits d'accès ; ▪ les archives. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ les technologies de l'information et de la communication (TIC) ; ▪ l'accès au système d'information ; ▪ les logiciels bureautiques, les progiciels ; ▪ les solutions collaboratives ; ▪ l'informatique embarquée ; ▪ les moyens de transport et les supports de charge. 	<p><u>Relations internes</u> :</p> <p>Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le chef d'entreprise ; ▪ le responsable d'agence ou d'exploitation ; ▪ le service logistique ; ▪ le service commercial ; ▪ ... <p><u>Relations externes</u> : Il/elle est en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les clients/donneurs d'ordre ; ▪ les agences partenaires ; ▪ les sous-traitants ; ▪ les intervenants de la chaîne logistique ; ▪ les administrations. 	<p>Il/elle travaille sous le contrôle du chef d'entreprise, d'un responsable d'agence, d'exploitation, qui détermine son degré d'autonomie.</p>
Résultats attendus			
<p>La collecte des données nécessaires au contrôle de l'opération de transport. La clôture du dossier client/donneur d'ordre permettant la facturation. La satisfaction tripartite client, entreprise, partenaires. L'identification et le traitement des anomalies, des réclamations et des litiges ou la transmission des informations relatives à leur traitement au service compétent de l'entreprise. La gestion optimale des moyens matériels et humains. L'application rigoureuse des réglementations, des certifications et des habilitations obligatoires. La tenue réactive des tableaux de bord pour l'analyse de l'activité. La transmission efficace des informations à sa hiérarchie. Le respect et la participation à l'amélioration des procédures.</p>			

La contribution à la mise en œuvre de la responsabilité sociétale des entreprises.
La participation à la mesure, au suivi et à l'amélioration de la rentabilité.