



EURO TRANS LOG

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

EURO TRANS LOG

Référentiel de certification

Unité de certification n°1 : Faisabilité des opérations de transport et des prestations logistiques

<i>Compétences /Sous compétences</i>	<i>Comportements professionnels</i>	<i>Savoirs</i>
U1C1 - Analyser une demande de transport U1C1.1 - Identifier le demandeur U1C1.2 - Qualifier la demande de transport U1C1.3 - Solliciter les interlocuteurs internes ou externes concernés U1C1.4 - Décider de la suite à donner	U1C1.CP1 - Respecter la procédure d'accueil U1C1.CP2 - Pratiquer l'écoute active U1C1.CP3 - Identifier l'information pertinente U1C1.CP4 - Adopter un comportement proactif	U1S1 - La demande de transport U1S2 - L'appel d'offre U1S3 - L'organisation de l'entreprise de transport/logistique U1S4 - L'offre de transport U1S5 - Les termes commerciaux internationaux (incoterms) U1S6 - Les transports multimodaux U1S7 - Les prestations logistiques U1S8 - Les réglementations nationales, européennes, et internationales dans le domaine du transport des marchandises U1S9 - La réglementation dans les domaines douaniers, social, environnemental, de la santé et de la sécurité U1S10 - Les tarifications et tarifs
U1C2 - Identifier les contraintes réglementaires, matérielles, humaines, financières et environnementales U1C2.1 - Recenser les contraintes U1C2.2 - Identifier les protocoles et règlements à respecter	U1C2.CP1 - Identifier et partager l'information pertinente U1C2.CP2 - Synthétiser l'information utile pour préparer la décision.	
U1C3 - Évaluer les moyens nécessaires et la rentabilité U1C3.1 - Définir la combinaison optimale des modes et techniques de transport U1C3.2 - Chiffrer l'offre	U1C3.CP1 - Faire preuve de rigueur dans la construction de l'offre U1C3.CP2 - Adopter une orientation client	
U1C4 - Évaluer la faisabilité des prestations logistiques U1C4.1 - Prendre en compte les spécificités de la demande du client U1C4.2 - Identifier les prestations logistiques liées au transport U1C4.3 - Sélectionner les prestations adaptées U1C4.4 - Repérer les normes applicables U1C4.5 - Identifier les ressources nécessaires U1C4.6 - Évaluer les coûts des prestations	U1C1.CP1 - Respecter les priorités U1C1.CP2 - Respecter les règles et les procédures U1C1.CP3 - Adopter une démarche de veille	

Unité de certification n°2 : Organisation et mise en œuvre des opérations de transport et des prestations logistiques

Compétences/Sous compétences	Comportements professionnels	Savoirs
<p>U2C1 - Élaborer une opération ou un plan de transport</p> <p>U2C1.1 - Choisir un ou des mode(s) de transport</p> <p>U2C1.2 - Choisir un ou des moyens de transport</p> <p>U2C1.3 - Établir un plan de chargement</p> <p>U2C1.4 - Planifier les itinéraires</p> <p>U2C1.5 - Organiser les ruptures de charge et les opérations de transit</p> <p>U2C1.6 - Appliquer les normes et règlements spécifiques au transport des marchandises</p> <p>U2C1.7 - Appliquer les normes et règlements spécifiques aux modes de transport utilisés</p>	<p>U1C1.CP1 - Respecter la commande</p> <p>U1C1.CP2 - Respecter les règles de sécurité, de qualité</p> <p>U1C1.CP3 - Respecter les protocoles</p>	<p>U2S1 – Les principes fondamentaux du management de la chaîne logistique (supply chain management)</p> <p>U2S2 - Les modes de transport</p> <p>U2S3 - Les contrats dans le domaine transport/logistique</p> <p>U2S4 - La sous-traitance</p> <p>U2S5 - Les documents de transport</p> <p>U2S6 - Les règles, les procédures et les protocoles</p> <p>U2S7 - Le plan de chargement</p> <p>U2S8 - Les itinéraires et outils de cartographie</p> <p>U2S9 – Les plannings et les calculs de temps</p> <p>U2S10 - L'éthique professionnelle</p> <p>U2S11 - Le développement durable dans l'activité de transport et de logistique</p>
<p>U2C2 - Choisir des éventuels sous-traitants</p> <p>U2C2.1 - Identifier les prestations à sous-traiter</p> <p>U2C2.2 - Apprécier le potentiel des sous-traitants</p> <p>U2C2.3 - Collecter les offres des sous-traitants</p> <p>U2C2.4 - Analyser les offres des sous-traitants</p> <p>U2C2.5 - Choisir le sous-traitant</p>	<p>U2C2.CP1 - Tenir compte des limites d'activité de son entreprise</p> <p>U2C2.CP2 - Respecter la réglementation propre à la sous-traitance</p> <p>U2C2.CP3 - Respecter les règles éthiques dans la pratique des affaires</p>	
<p>U2C3 - Mettre en œuvre une opération ou du plan de transport</p> <p>U2C3.1 - Affecter les moyens nécessaires</p> <p>U2C3.2 - Établir les documents nécessaires à l'exécution de la prestation</p> <p>U2C3.3 - Choisir les modalités de la prise en charge</p> <p>U2C3.4 - Choisir les modalités de la livraison</p>	<p>U2C3.CP1 - Veiller aux intérêts contractuels de l'entreprise</p> <p>U2C3.CP2 - Veiller au respect de l'image de l'entreprise</p> <p>U2C3.CP3 - Veiller au respect du client</p>	
<p>U2C4 - Organiser et réaliser des prestations logistiques</p> <p>U2C4.1 - Affecter les ressources logistiques</p> <p>U2C4.2 - Coordonner les opérations</p> <p>U2C4.3 - Mettre en œuvre les procédures adaptées</p> <p>U2C4.4 - Contrôler l'application des procédures</p>	<p>U2C4.CP1 - Respecter les règles et procédures</p>	

Unité de certification n°3 : Suivi des opérations de transport et des prestations logistiques

<i>Compétence/Sous compétences</i>	<i>Comportements professionnels</i>	<i>Savoirs</i>
<p>U3C1 - Contrôler le respect du cahier des charges U3C1.1 - Contrôler la conformité de l'opération de transport U3C1.2 - Assurer la traçabilité de la marchandise U3C1.3 – Contrôler le déroulement de la prestation logistique</p>	<p>U3C1.CP1 - Respecter les engagements U3C1.CP2 - Respecter les procédures nécessaires à la traçabilité</p>	<p>U3S1 - La traçabilité et ses outils U3S2 - Les documents douaniers U3S3 - Les incidents, les aléas et litiges U3S4 - Les assurances liées au transport/logistique U3S5 - Les protocoles de gestion de crise</p>
<p>U3C2 - Appliquer les règles de sûreté, de sécurité et des procédures et pratiques de protection de l'environnement U3C2.1 - Identifier les règles de sûreté et de sécurité U3C2.2 - Mettre en œuvre les procédures adaptées U3C2.3 - Collecter et contrôler les données</p>	<p>U3C2.CP1 - Respecter les règles et procédures U3C2.CP2 - Respecter la confidentialité des données U3C2.CP3 - Minimiser l'impact environnemental</p>	
<p>U3C3 - Gérer les incidents, aléas et litiges U3C3.1 - Identifier les incidents et aléas U3C3.2 - Appliquer les procédures et/ou les protocoles U3C3.3 - Rendre compte et informer</p>	<p>U3C3.CP1 - Adopter un comportement réactif U3C3.CP2 - Maîtriser son stress U3C3.CP3 - Adopter un comportement loyal</p>	

Unité de certification n°4 : Evaluation des opérations de transport et des prestations logistiques

<i>Compétences/Sous compétences</i>	<i>Comportements professionnels</i>	<i>Savoirs</i>
U4C1 - Utiliser des tableaux de bord U4C1.1 - Collecter les données U4C1.2 - Renseigner les tableaux de bord U4C1.3 - Exploiter les tableaux de bord	U4C1.CP1 - Agir avec discernement et rigueur U4C1.CP2 - Rendre compte et informer	U4S1 - Les tableaux de bord U4S2 - Les indicateurs de suivi des sous-traitants U4S3 - Les impacts environnementaux de l'activité de transport/logistique U4S4 - Les normes applicables au transport et aux prestations logistiques U4S5 - Les techniques de créativité U4S6 - Les techniques de veille U4S7 - La démarche qualité
U4C2 - Mettre en place des actions correctives U4C1.1 - Proposer des actions correctives aux décideurs U4C1.2 - Organiser la mise en œuvre U4C1.3 - Prendre part à la mise en œuvre	U4C2.CP1 - Faire preuve de créativité U4C2.CP2 - Adopter le registre de communication adapté	
U4C3 - Contribuer au développement continu de la démarche qualité de l'entreprise U4C3.1 - Appliquer la démarche qualité U4C3.2 - Identifier les axes de progrès	U4C3.CP1 - Faire preuve d'esprit critique U4C3.CP2 - Adopter une démarche de veille	

Unité de certification n°5 : Mobilisation des ressources matérielles et du système d'information

<i>Compétences/Sous compétences</i>	<i>Comportements professionnels</i>	<i>Savoirs</i>
<p>U5C1 - Participer au développement et à la mise en œuvre des procédures d'échange d'informations</p> <p>U5C1.1 - Identifier les données pertinentes</p> <p>U5C1.2 - Communiquer avec les partenaires via les réseaux numériques</p> <p>U5C1.3 - Proposer des améliorations du système d'information</p>	<p>U5C1.CP1 - Respecter les protocoles établis sur les réseaux</p>	<p>U5S1 - Les ressources matérielles dans les domaines du transport et de la logistique</p> <p>U5S2 - Les espaces logistiques</p> <p>U5S3 - Les consommables</p> <p>U5S4 - Les systèmes d'information dédiés au transport et à la logistique</p>
<p>U5C2 - Utiliser des progiciels spécialisés et des matériels associés</p> <p>U5C2.1 - Interroger les bases de données</p> <p>U5C2.2 - Mettre à jour les bases de données</p> <p>U5C2.3 - Utiliser les fonctionnalités du système d'information</p> <p>U5C2.4 - Utiliser les systèmes de télétransmission</p> <p>U5C2.5 - Assurer une maintenance de premier niveau</p>	<p>U5C2.CP1 - Agir avec rigueur</p> <p>U5C2.CP2 - Respecter la confidentialité</p> <p>U5C2.CP3 - Assurer la sécurité des données</p>	
<p>U5C3 - Choisir et dimensionner les ressources matérielles</p> <p>U5C3.1 - Sélectionner les ressources (internes, externes) adaptées à l'activité</p> <p>U5C3.2 - Optimiser l'utilisation des ressources</p>	<p>U5C3.CP1 - Assurer une veille technologique</p>	
<p>U5C4 - Affecter des ressources matérielles aux tâches</p> <p>U5C4.1 - Assurer la disponibilité des ressources nécessaires</p> <p>U5C4.2 - Gérer le parc des matériels disponibles</p>	<p>U5C4.CP1 - Agir avec méthode et organisation</p>	

Unité de certification n°6 : Gestion de la relation de service

<i>Compétences/Sous compétences</i>	<i>Comportements professionnels</i>	<i>Savoirs</i>
<p>U6C1 - Communiquer avec les partenaires et les clients U6C1.1 - Identifier les cibles de communication U6C1.2 - Conduire un entretien à caractère commercial U6C1.3 - Produire des écrits professionnels U6C1.4 – Organiser et animer une réunion</p>	<p>U6C1.CP1 - Adopter un comportement empathique U6C1.CP2 - S'exprimer avec assertivité U6C1.CP3 - Donner une image positive, valorisante et fidèle de l'entreprise U6C1.CP4 - Respecter les règles et usages propres aux écrits professionnels</p>	<p>U6S1 – La communication écrite professionnelle U6S2 – La conduite de réunions U6S3 – La gestion de la relation client U6S4 - Les calculs de coût U6S5 - Les techniques de veille U6S6 - L'évaluation de la valeur du client U6S7 - Les techniques de négociation U6S8 - Les méthodes de prospection</p>
<p>U6C2 - Élaborer l'offre U6C2.1 - Calculer des coûts U6C2.2 - Construire des tarifs U6C2.3 - Mettre à jour l'offre de prestations</p>	<p>U6C2.CP1 - Assurer une veille concurrentielle U6C2.CP2 - Tenir compte des contraintes</p>	
<p>U6C3 - Négocier des contrats U6C3.1 - Préparer la négociation U6C3.2 - Conduire la négociation U6C3.3 - Conclure la négociation</p>	<p>U6C3.CP1 - Pratiquer l'écoute active U6C3.CP2 - Prendre en considération la dimension interculturelle U6C3.CP3 - Veiller au respect des intérêts contractuels de l'entreprise U6C3.CP4 - Respecter la confidentialité</p>	
<p>U6C4 - Suivre des engagements contractuels U6C4.1 - Contrôler la réalisation des engagements contractuels U6C4.2 - Traiter les anomalies U6C4.3 - Pérenniser la relation commerciale</p>	<p>U6C4.CP1 - Respecter la confidentialité U6C4.CP2 - S'exprimer avec assertivité U6C4.CP3 - Maîtriser son stress</p>	
<p>U6C5 - Prospecter U6C5.1 - Choisir une ou des méthodes de prospection U6C5.2 - Identifier les prospects U6C5.3 - Mettre en œuvre la prospection U6C5.4 - Tenir à jour les données prospects U6C5.5 - Analyser et évaluer les résultats de la prospection</p>	<p>U6C5.CP1 - Être attentif à l'exactitude et à la fiabilité des informations U6C5.CP2 - Adopter un comportement de veille commerciale</p>	

Unité de certification n°7 : Management d'une équipe

<i>Compétences/Sous compétences</i>	<i>Comportements professionnels</i>	<i>Savoirs</i>
<p>U7C1 - Identifier les besoins en personnel U7C1.1 - Analyser le fonctionnement de son organisation. U7C1.2 - Identifier les besoins prévisibles en compétences U7C1.3 - Évaluer les besoins en formation</p>	<p>U7C1.CP1 - Faire preuve de conviction</p>	<p>U7S1 - Organisation des ressources humaines de l'entreprise de transport U7S2 - La réglementation sociale des transports U7S3 – La santé et la sécurité au travail U7S4 - Le recrutement des équipes opérationnelles</p>
<p>U7C2 - Participer au recrutement U7C2.1 - Contribuer au processus de sélection des candidats. U7C2.2 - Élaborer une procédure d'accueil et d'intégration</p>	<p>U7C2.CP1 - Respecter la législation en matière de non discrimination U7C2.CP2 - Respecter les principes éthiques</p>	<p>U7S5 - L'animation et la gestion des équipes opérationnelles U7S6 - Le suivi et l'évaluation des équipes opérationnelles</p>
<p>U7C3 - Participer à l'organisation du travail U7C3.1 - Répartir les tâches U7C3.2 - Affecter le personnel U7C3.3 - Communiquer les décisions relatives à l'organisation du travail</p>	<p>U7C3.CP1 - Respecter la législation, les conventions et les normes en vigueur U7C3.CP2 - Veiller à l'équité U7C3.CP3 - Faire preuve d'autorité</p>	<p>U7S7 - La gestion de projet U7S8 - La communication managériale</p>
<p>U7C4 - Animer une équipe et gérer les conflits individuels U7C4.1 - Faciliter le dialogue entre les collaborateurs U7C4.2 - Motiver les collaborateurs U7C4.3 - Développer le travail d'équipe U7C4.4 - Anticiper les sources de conflit U7C4.5 - Trouver des solutions aux conflits U7C4.6 - Accompagner le changement</p>	<p>U7C4.CP1 - Prévenir et réduire le stress et les tensions U7C4.CP2 - Prendre en compte la dimension interculturelle U7C4.CP3 - Adopter un comportement impartial U7C4.CP4 - S'exprimer avec assertivité</p>	
<p>U7C5 - Contrôler l'activité des membres de l'équipe et évaluer les performances U7C5.1 - Participer à l'élaboration des critères de suivi de l'activité et de la performance U7C5.2 - Renseigner les tableaux de bord U7C5.3 - Participer aux entretiens d'évaluation U7C5.4 - Proposer l'attribution des primes ou gratifications U7C5.5 - Appliquer les mesures disciplinaires</p>	<p>U7C5.CP1 - Faire preuve de rigueur U7C5.CP2 - Veiller à l'équité U7C5.CP3 - Respecter la réglementation U7C5.CP4 - Respecter la confidentialité</p>	