



Expanding, developing and pushing forward

VET MObility at EQF level 4

in T ransport and L ogistics



## I02 Profils professionnels communs correspondant aux qualifications CEC 4

<i>Niveau de diffusion</i>	<i>Publique</i>
<i>Activité et production</i>	<i>A2- O2</i>
<i>Auteur(s)</i>	<i>BS Kehl</i>
<i>Contributeur(s)</i>	<i>Tous les partenaires</i>
<i>Date réelle du livrable</i>	<i>15/06/2018</i>
<i>Statut (Final / Brouillon)</i>	<i>Final</i>

## Contenu

I.	Profil professionnel commun – Qualification CEC 4 Gestionnaire Transport.....	3
	Définition du métier .....	3
	Environnement technique et économique du métier.....	5
	Types d'entreprise .....	8
	Débouchés .....	9
II.	Profil professionnel commun – Qualification CEC 4 : Opérateur en entrepôt .....	10
	Définition du métier .....	10
	Environnement technique et économique du métier.....	12
	Types d'entreprise .....	14
	Débouchés .....	15
III.	Profil professionnel commun – Qualification CEC 4 Conducteur(trice) de fret routier .	16
	Définition du métier .....	16
	Environnement technique et économique du métier.....	18
	Types d'entreprise .....	20
	Débouchés .....	21

## I. Profil professionnel commun – Qualification CEC 4 Gestionnaire Transport

### Définition du métier

Participer à l'organisation, à la coordination et au suivi d'opérations de transport et de prestations logistiques associés, sur des marchés nationaux et internationaux.

#### Activités de transport (tous modes de transport)

- Élaborer des propositions, participer à la vente des services et participer à la conclusion des contrats
- Planifier et coordonner des transports de manière autonome en travaillant avec d'autres professionnels, notamment des clients et des services en amont comme en aval.
- Calculer des prix en fonction de la grille tarifaire de l'entreprise, gestion des coûts
- Coordonner le travail avec d'autres professionnels, notamment des clients et des services en amont comme en aval au sein de la chaîne logistique et du transport
- Planifier et organiser l'expédition, le transport et le stockage de marchandises, ainsi que d'autres prestations logistiques, en tenant compte des exigences légales et des démarches de protection de l'environnement pertinentes.
- Tirer parti de possibilités de consolidation d'envois dans des unités de charge plus importantes
- Obtenir et évaluer des informations, participer à la coordination des échéances et organiser des déplacements en tenant compte d'aspects économiques.
- Respecter les procédures qualité
- Participer à la mise en œuvre de mesures pour répondre à des perturbations éventuelles et traiter des réclamations formulées par les clients
- Gérer des impératifs en matière de sécurité, de qualité, d'efficacité, de rentabilité et de respect de normes environnementales
- Contrôler et surveiller la coopération efficace de personnes et d'institutions participant à des chaînes logistiques

- Planning de la maintenance et du parc de véhicules

### Savoir-être

- Résistant au stress
- Prendre des initiatives, être proactif
- Flexible, pas de mentalité « 9h-17h »
- Etc.

### Communication

- Communiquer avec les différents services de l'entreprise (logistique, administratif, commercial, comptabilité, ainsi qu'avec les conducteurs) et les partenaires externes (clients, fournisseurs, sous-traitants, pouvoirs publics) dans sa langue maternelle et en langue(s) étrangère(s), par oral et par écrit.
- Identifier les besoins du client, le conseiller et fournir des informations, y compris en langue étrangère
- Utiliser les systèmes d'information et de communication de l'entreprise, des logiciels courants et spécifiques au poste

### Poste

- En fonction de la nature et la taille de l'entreprise, le Gestionnaire transport et logistique agit sous la supervision d'un responsable du service approprié
- Après une première expérience professionnelle, il/elle peut éventuellement être amené(e) à encadrer de petites équipes



## Environnement technique et économique du métier

### L'environnement technique et économique du métier est soumis à l'influence de plusieurs facteurs

- La croissance du marché unique européen facilite et accélère la distribution de marchandises à travers la plupart des pays européens
- Accroissement du commerce international grâce aux systèmes de télécommunications haute technologie (Internet, téléphonie, Skype) et des lignes de transport établies
- Les nouvelles stratégies de production mises en œuvre par des sociétés multinationales ont conduit à un degré élevé de spécialisation : L'externalisation en vue de minimiser les coûts de production, qui varient en fonction des coûts de main-d'œuvre et des normes technologiques de production dans différents pays
- Des maillons plus nombreux entre la production et la livraison
- Les transporteurs peuvent désormais réduire les délais de transit et atteindre des destinations presque partout dans le monde grâce à la croissance de la conteneurisation
- Environnement réglementaire
- De nouvelles contraintes environnementales liées à la poursuite du développement durable
- Accessibilité accrue de solutions informatiques entraînant une amélioration continue de l'efficacité et de fiabilité de la chaîne logistique

### Impacts sur les missions de l'entreprise

- Chaîne d'approvisionnement : organisation et documentation
- Division internationale du travail
- Recherche mondiale de ressources
- Solutions de transport intégrées
- Moyens de transport différents

- Fiabilité exigée
- Traçabilité des marchandises exigées par le client
- Demande croissant pour tout type de transport
- Une concurrence accrue en termes de coûts et de délais oblige les transporteurs à identifier de nouveaux itinéraires et formes de transport pour la livraison des marchandises en question

### Impact sur les méthodes de travail de l'entreprise

- Décision sur le moyen de transport adapté (types de marchandises, coûts, urgence, distances et aspects écologiques) pour livrer le bon article dans la bonne quantité au bon endroit au bon moment et au bon prix
- Services à valeur ajoutée : contrats et certificats d'assurance
- Utilisation de systèmes informatiques complexes tels que des calculatrices de fret en ligne
- Davantage de travail en équipes à forte diversité culturelle, dans un cadre à la fois national et international
- La gestion du transport maritime et du fret aérien international devient de plus en plus importante compte tenu du niveau mondial de production et de commercialisation (navires et leur cargaison, conteneurisation, réglementation, tarifs et frais, documentation commerciale, documents de commerce international : lettre de transport aérien, connaissance, règles régissant le fret aérien, certificat d'origine)
- Modalités de paiement dans le domaine du commerce international (paiement à l'avance, livraison contre remboursement, lettre de crédit, paiement sur compte ouvert)
- Gestion de réclamations et d'ajustements (retard de livraison, marchandises non commandées ou défectueuses, marchandises endommagées, mauvaise qualité de service, quantité erronée)

### Outils et enjeux

- |                    |                         |                           |                     |          |
|--------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------|----------|
| • Poste de travail | • Ordinateur            | • Bureau                  | • Téléphone mobile  | • E-mail |
| • Contrôle qualité | • Traitement de données | • Répondre à une question | • Boîte aux lettres | • Camion |

- Incoterms
- Fauteuil pivotant
- Contact client
- TVA - taxe sur la valeur ajoutée
- Téléphone
- Cargaison
- Distribution
- Problèmes de paiement
- Scanner
- International
- Chargement
- Transportation Management System (TMS)
- Réclamations
- Entrepôt
- Proposition
- Assurance des marchandises
- Ferroviaire
- Photocopieuse



## Types d'entreprise

Les gestionnaires transport et logistique travaillent dans des entreprises intervenant dans la planification, l'organisation, le contrôle, le suivi et le traitement du transport de marchandises et d'autres services logistiques faisant appel à un ou plusieurs modes de transport (routier, ferroviaire, aérien, fluvial, maritime)

**Le titulaire de cette qualification CEC 4 travaille généralement pour des entreprises intervenant dans les domaines suivants :**

- Organisation et/ou exécution d'opérations de transport routier, ferroviaire, aérien, maritime ou fluvial de marchandises, y compris des opérations multimodales, pour le compte de tiers
- Transport spécialisé (enlèvement, transport sous température dirigée, marchandises dangereuses...)
- Services logistiques d'entreprises industrielles ou commerciales réalisant des opérations de transport et de logistique pour compte propre



## Débouchés

### Dans le cadre d'une première expérience professionnelle :

- Assistant / Opérateur(trice) / Agent / Adjoint(e) / Employé(e) dans le domaine du transport (comme par exemple : dispatcheur)

### Après une première expérience professionnelle :

- Assistant de transport senior
- Agent commercial spécialisé dans l'approvisionnement et la logistique
- Agent commercial spécialisé dans le commerce international
- Économiste d'entreprise dans le domaine de la logistique (formation commerciale et technique)
- Économiste d'entreprise dans le domaine du commerce international (formation commerciale et technique)
- Économiste d'entreprise dans le domaine du transport
- Responsable de service
- Chef de service
- Déclarant en douane
- Affréteur
- Spécialisation sectorielle pour des besoins spécifiques en transport (p.ex. marchandises dangereuses, transport en silo, convois exceptionnels, etc.)



## II. Profil professionnel commun – Qualification CEC 4 : Opérateur en entrepôt

### Définition du métier

Participer à l'organisation, la coordination et le suivi de prestations logistiques associées au transport sur des marchés nationaux et internationaux.

#### Activités logistiques

- Réceptionner des marchandises et vérifier la livraison sur la base de la documentation d'accompagnement
- Utiliser des matériels de manutention
- Stocker, prélever, emballer et rassembler les marchandises dans des unités de chargement
- Déballer, trier et entreposer des marchandises de manière efficace, selon les besoins, appliquer le système d'entreposage
- Rassembler les marchandises dans des unités de chargement
- Charger et ranger les marchandises dans des véhicules conformément à la documentation d'accompagnement
- Étiqueter, marquer et sécuriser les marchandises conformément aux dispositions statutaires
- Adopter une approche axée sur la clientèle, coordonner le travail avec les autres membres de l'équipe
- Aider à la mise en place de mesures d'assurance de la qualité
- Tenir compte des principes de base de la santé et la sécurité au travail, du respect de l'environnement et de l'utilisation rationnelle de l'énergie
- Préparer des véhicules pour le transport de marchandises, valider l'envoi ou les bagages, sécuriser la charge et vérifier la documentation d'accompagnement

### Savoir-être

- Résistant au stress
- Prendre des initiatives, être proactif
- Flexible, pas de mentalité « 9h-17h »
- Etc.

### Communication

- Communiquer avec les différents services de l'entreprise (logistique, administratif, commercial, comptabilité, ainsi qu'avec les conducteurs), dans leur langue maternelle et en langue(s) étrangère(s) (avec des secteurs fonctionnels en amont comme en aval)
- Obtenir et mettre à disposition des informations

### Poste

- En fonction de la nature et la taille de l'entreprise, l'Opérateur en entrepôt agit sous la supervision d'un responsable du service approprié, et travaille de manière autonome sur la base de documentation technique et d'ordres de travail
- Après une première expérience professionnelle, il/elle peut éventuellement être amené(e) à encadrer de petites équipes



## Environnement technique et économique du métier

L'environnement technique et économique du métier est soumis à l'influence de plusieurs facteurs

L'entreposage et l'emballage sont devenus des aspects essentiels de la logistique en raison de :

- 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
- L'environnement réglementaire
- L'accessibilité accrue de solutions informatiques entraînant une amélioration continue de l'efficacité de la chaîne logistique

### Impacts sur les missions de l'entreprise

- Il est important de conserver des dossiers précis sur les marchandises entrant et sortant de chaque secteur de l'entrepôt, enregistrant la réception, le stockage, l'emballage et l'inventaire
- Règlements portant sur la manutention de marchandises dangereuses et de matériaux dangereux pour l'environnement

## Impact sur les méthodes de travail de l'entreprise

- Codes apposés électroniquement (codes-barres, étiquettes RFID) afin d'en faciliter l'informatisation et la traçabilité, à partir d'un point central, tout au long du processus d'entreposage
- Postes de prélèvement informatisés : triage des marchandises en tant que service à valeur ajoutée
- Systèmes informatiques complexes à haute technicité afin de contrôler et de gérer le flux de marchandises
- Technologies avancées pour gérer les procédures de stockage et de déstockage (déplacement, chargement et levage de marchandises à l'aide de chariots-élévateurs, de transpalettes, d'outils de prélèvement, de ponts roulants, de grues portiques)
- Différents systèmes d'étagères
- Préparation de commandes informatisée (codes-barres, RFID, pick-to-light, pick-by-voice, pick-by-vision)
- Emballage et conditionnement
- Étiquetage
- Sécurisation de charges : chargement et déchargement techniquement adéquats
- Modes de transport

## Outils et enjeux

- |                    |                         |                            |                        |              |
|--------------------|-------------------------|----------------------------|------------------------|--------------|
| • Entrepôt         | • Étiquetage            | • Préparation de commandes | • Emballage            | • Chargement |
| • Contrôle qualité | • Traitement de données | • Ordinateur               | • Scotch               | • Agrafeuse  |
| • Monte-charge     | • Chariots-élévateurs   | • Matériel d'étiquetage    | • Matériel d'emballage | • Camion     |
| • Contact client   | • Magasin               | • Vente                    | • Téléphone mobile     | • Scanner    |
| • Connaissance     | • Pont roulant          | • Colis                    | • Cargaison            |              |

## Types d'entreprise

Les gestionnaires d'entrepôt travaillent au sein d'entreprises industrielles, commerciales et de transport, ainsi que pour d'autres prestataires de services logistiques tels que des fournisseurs de logistique externes, y compris des sociétés proposant des services dans les domaines de la manutention, du stockage, de l'entreposage et de la distribution de marchandises. Ils travaillaient également pour des entreprises industrielles ou commerciales réalisant des opérations de transport et de logistique pour compte propre. Leurs responsabilités comprennent toute activité liée au transfert et au stockage de marchandises.

## Débouchés

### Dans le cadre d'une première expérience professionnelle :

- Assistant / Opérateur(trice) / Agent / Adjoint(e) / Employé(e) dans le domaine de la logistique
- Agent logisticien
- Préparateur(trice) de commandes en entrepôt
- Opérateur(trice) de chariot-élévateur en entrepôt
- Opérateur(trice) logistique
- Magasinier(ière)

### Après une première expérience professionnelle :

- Responsable de secteur en entrepôt
- Chef d'équipe en entrepôt
- Auditeur qualité en entrepôt
- Superviseur d'entrepôt
- Responsable de quai
- Responsable de magasin
- Responsable du dépôt (très petite unité)
- Responsable de distribution
- Directeur(trice) des opérations en entrepôt
- Responsable de station
- Agent de maîtrise se services d'entreposage
- Affréteur

### III. Profil professionnel commun – Qualification CEC 4 Conducteur(trice) de fret routier

#### Définition du métier

L'activité principale consiste à réaliser le transport de marchandises conformément aux instructions données

- Obtenir le permis de conduite adapté dans un centre de formation ou à l'entreprise
- Reconnaître le véhicule en tant qu'espace de travail principal du conducteur professionnel
- Contrôler et entretenir les véhicules
- Réaliser un examen visuel du véhicule avant d'entreprendre une prestation
- Prendre les mesures nécessaires pour remédier aux défauts du véhicule
- Vérifier que les ressources et la documentation satisfont aux exigences de la mission de transport
- Réaliser et/ou superviser des opérations de chargement/déchargement
- Respecter les dispositions légales et sociales nationales et internationales en matière de circulation et transport routier
- Pratiquer une conduite responsable et raisonnable de façon à assurer la sécurité et le respect de l'environnement
- Transporter ou expédier des marchandises jusqu'à destination
- Réaliser des opérations de transport et de livraison (y compris de transport spécialisé)
- Garantir la conformité et la traçabilité de la documentation
- Respecter les règlements en matière de temps de conduite
- Contribuer au dédouanement des marchandises (tâches courantes)
- Utiliser des matériels de manutention motorisés
- Reconnaître les normes légales régissant les activités de transport et posséder les permis nécessaires pour le transport de marchandises dangereuses et autres
- En tenant compte :
  - Des modes de transport complémentaires et des démarches de développement durable

- Des impératifs en matière de sécurité au travail et de mesures de protection de l'environnement
- De la mise en place d'objectifs qualité
- De la mise en œuvre de mesures pour répondre à des perturbations éventuelles et traiter des réclamations formulées par les clients

#### **Savoir-être**

- Résistant au stress
- Prendre des initiatives, être proactif
- Flexible, pas de mentalité « 9h-17h »
- Etc.

#### **Communication**

- Communiquer et coordonner le travail avec d'autres professionnels, notamment des clients et des services, en amont comme en aval, au sein de la chaîne logistique et du transport
- Identifier les besoins du client, le conseiller et fournir des informations, y compris en langue étrangère
- Adopter une approche axée sur la clientèle, coordonner le travail avec les autres membres de l'équipe

#### **Poste**

- Travailler de manière autonome sur la base de documentation technique et d'ordres de travail
- En fonction de la nature et la taille de l'entreprise, l'Opérateur(trice) de transport agit sous la supervision d'un responsable du service approprié



## Environnement technique et économique du métier

L'environnement technique et économique du métier est soumis à l'influence de plusieurs facteurs

- Accroissement du commerce international : davantage de transport longue distance
- Fiabilité des modes de transport dans le cadre d'une chaîne logistique complexe
- Amélioration continue de l'efficacité de la chaîne logistique
- Litiges et réclamations
- Environnement réglementaire (permis exigés et règlements concernant les obligations du transporteur selon le contrat de transport)
- Nouvelles contraintes environnementales liées à la poursuite du développement durable
- Complexité plus grande pour la gestion de temps et de travail, pression des coûts
- Densification du trafic routier et congestions
- Infrastructures en mauvais état et travaux
- Défauts des véhicules

Impacts sur les missions de l'entreprise

- Traçabilité d'opérations et de produits (track and trace)
- Performance du service (p.ex. retours des matériaux d'emballage, de l'équipement de manutention, chargement et déchargement, etc.)
- Véhicules de transport routier de marchandises divers et hautement spécialisés
- Conditions tarifaires et de délais

## Impact sur les méthodes de travail de l'entreprise

- La plupart de conducteurs de camions téléphonent à l'entrepôt afin d'annoncer une livraison – généralement en anglais
- En cas de difficultés à suivre l'itinéraire ou à trouver le lieu de réception, ils demandent leur chemin – généralement en anglais
- Ils sont responsables pour la conduite en toute sécurité d'un camion-remorque, ainsi que pour les démarches administratives (p. ex. connaissance, documentation douanière...). Ils doivent systématiquement obtenir les signatures appropriées et faire reconnaître les éventuels dommages
- Gérer le temps de conduite afin de garantir que les charges sont collectées et livrées selon le planning mis en place
- Répondre aux changements de conditions en signalant de nouvelles dispositions par téléphone ou satellite
- Superviser des opérations de chargement/déchargement selon les besoins
- Gérer les dépenses occasionnées sur la route (péages, carburant, fluides moteur, lavage, kilomètres parcourus en dehors de l'itinéraire, consolidation de réparations non urgentes dans le cadre d'opérations d'entretien programmées, cartes de carburant)
- Conduire en toute sécurité (respect de la limitation de vitesse, constat de tout accident)
- Carnet de route
- Entretien : contrôle avant et après chaque déplacement
- Bonne présentation : remorque propre, sèche, sans odeur désagréable, comportement professionnel et courtois auprès de clients et de membres du personnel
- Les clients attendent des technologies modernes comme le GPS et les appareils de navigation; la position de la livraison doit pouvoir être suivie et le conducteur doit être de plus en plus surveillé, ce qui peut augmenter le stress du conducteur

## Outils et enjeux

- |                    |                |          |              |          |
|--------------------|----------------|----------|--------------|----------|
| • Téléphone mobile | • Distribution | • E-mail | • Ordinateur | • Camion |
| • Chargement       | • Cargaison    | • GPS    |              |          |

## Types d'entreprise

Le/La Conducteur(trice) de fret routier travaille dans les structures suivantes :

- Entreprises proposant des services de transport général et/ou spécialisé pour compte propre et/ou en sous-traitance
- Entreprises assurant l'organisation d'opérations de transport routier, ferroviaire, aérien, maritime ou fluvial de marchandises, y compris des opérations multimodales
- Entreprises assurant des services de transport spécialisé (enlèvement, transport sous température dirigée, marchandises dangereuses...)
- Fournisseurs de transport et logistique pour compte de tiers, y compris d'autres prestations dans le domaine du transport
- Services logistiques et de transport d'entreprises industrielles ou commerciales réalisant des opérations de transport pour compte propre

## Débouchés

### Dans le cadre d'une première expérience professionnelle :

- Conducteur(trice)
- Opérateur(trice) réalisant tout type de transport de marchandises

### Après une première expérience professionnelle :

- Qualification d'agent de maîtrise dans le domaine de l'exploitation des véhicules à moteur
- Assistant de transport senior
- Agent commercial spécialisé dans l'approvisionnement et la logistique
- Spécialisation sectorielle possible (p.ex. marchandises dangereuses, convois exceptionnels, etc.)