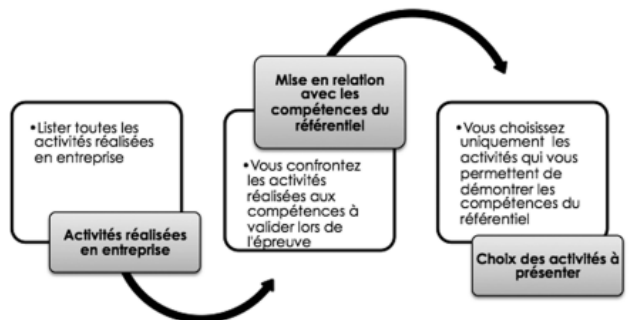
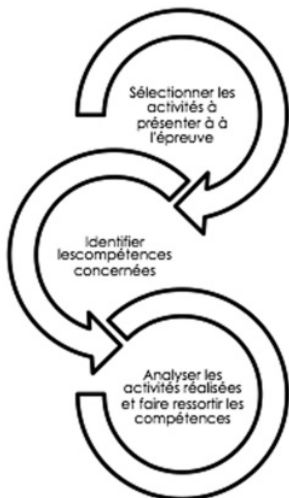


Thème 1

Méthodologie de préparation des épreuves

Pour cela, vous devez partir du référentiel de certification du BTS Transport et Prestations Logistiques (arrêté du 26 avril 2011, paru au Journal Officiel de la République Française le 17 mai 2011 et au Bulletin de l'enseignement supérieur et de la recherche le 2 juin 2011).

La démarche suivie sera la suivante :



Une fois les activités réalisées en entreprise, il faut déterminer celles qui seront présentées à l'épreuve. Toutes vos activités ne le seront pas : vous choisirez les activités à présenter en fonction des compétences qu'elles vous permettent de démontrer.

1. Les activités professionnelles réalisées en entreprise

I. Importance du choix de l'entreprise en fonction des activités à réaliser

Les activités réalisées en entreprise doivent correspondre aux activités listées dans le référentiel.

Elles doivent être suffisamment **riches** pour vous permettre de démontrer de vraies compétences, et suffisamment **variées** pour couvrir la majeure partie des compétences à évaluer.

Concernant les candidats scolaires, le référentiel de certification impose 12 semaines de stage sur les 2 années, avec un minimum de 4 semaines consécutives chaque année. Cela signifie que ces candidats peuvent fréquenter 2 ou 3 entreprises différentes au cours de la formation.

L'avantage évident de cette situation est que des activités qui ne permettraient pas de couvrir toutes les compétences dans une entreprise peuvent être compensées par des activités réalisées dans une seconde entreprise. Les candidats en **contrats d'apprentissage, contrats de professionnalisation et les candidats avec expérience professionnelle** ne bénéficient pas forcément de cette possibilité, souvent positionnés sur un poste de travail dans un service donné, qui ne permet pas forcément d'aborder toutes les activités à réaliser pour l'examen. **Il est donc important pour ces candidats de négocier rigoureusement les activités réalisées lors de l'apprentissage ou pendant l'emploi** : vous pourrez par exemple négocier avec votre entreprise un changement temporaire de service afin de pouvoir réaliser les activités ne correspondant pas à votre service d'origine.

II. La nature des activités professionnelles à réaliser

1. Les activités en entreprise pour l'épreuve E6

En contexte professionnel transport ou logistique, toute activité répond à une demande d'un ou de plusieurs clients, qui imposent des **contraintes à respecter** (contraintes de délais, de prix, environnementales). À ces contraintes de type commercial s'ajoutent des

contraintes réglementaires, qui limitent les possibilités d'action.

En tenant compte de ces contraintes, l'activité est réalisée pour **atteindre un objectif** déterminé. Celui-ci se décline souvent autour de 2 axes principaux :

- la qualité de service rendue au client : il s'agit de répondre aux exigences de la demande du client en tenant compte des caractéristiques de l'envoi et des impératifs à respecter ;
- la rentabilité de l'entreprise de transport ou logistique : il s'agit de contrôler que l'activité respecte les contraintes de coûts fixées.

Ces deux objectifs sont parfois difficiles à concilier, ce qui oblige à des compromis.

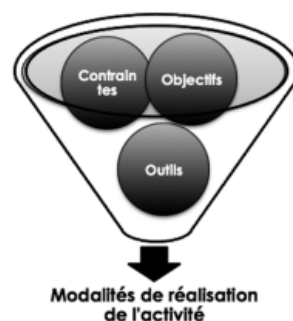
Pour atteindre ces objectifs, l'opérateur dispose :

- de **moyens parfois limités**, qui vont restreindre ses possibilités d'action ;
- **d'outils d'aide à la décision et à l'action**, qui vont améliorer son efficacité (par exemple un système d'information performant) ;
- **d'un ensemble de ressources** mis à disposition par l'entreprise ou recherché de manière autonome.

La réalisation d'activités transport ou logistique est donc l'agrégation de ces trois éléments :

- contraintes ;
- objectifs ;
- outils ;

qui vont déterminer les choix de l'opérateur et les modalités de réalisation de son activité.



ACTIVITÉ TRANSPORT	ACTIVITÉ LOGISTIQUE
MES CONTRAINTES	
<ul style="list-style-type: none"> – Les contraintes commerciales : la demande du client, le cahier des charges (caractéristiques de la marchandise, spécificités de l'opération demandée...) – Les contraintes réglementaires (réglementation du travail, Code de la route, réglementation du transport, réglementation sociale européenne...) 	
MES OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> – Je cherche à réaliser le service demandé par le client, dans les conditions qu'il a choisies ; – Je cherche à maximiser la rentabilité de mon entreprise ; – Tout en respectant les différentes réglementations applicables. <p>Je suis donc toujours en recherche d'EFFICIENCE et de QUALITÉ DE SERVICE sous la contrainte de la RÉGLEMENTATION.</p>	
MES ACTIONS	
PRÉPARER	
<ul style="list-style-type: none"> – Je choisis le véhicule adapté à la demande du client. – J'élabore les plans de chargement, les itinéraires, les plannings, les tournées de conducteurs. – J'édite les documents de transport. – Je prends des rendez-vous chez les clients. – Je choisis les sous-traitants (affrétés, transitaires) – Je cherche les moyens de rentabiliser l'activité (taux de remplissage, pas de km à vide, baisse de la consommation de carburant...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Je vérifie les moyens nécessaires à l'activité (place dans l'entrepôt, possibilités de stockage, dimensionnement des équipes, disponibilité du matériel de manutention...) – Je dimensionne les ressources matérielles en fonction de l'activité. – J'organise, je planifie et je réalise les prestations logistiques (réception, stockage, préparation, expédition des marchandises, picking...).
GÉRER	
<ul style="list-style-type: none"> – Je renseigne le client sur le suivi de sa marchandise. – Je gère les incidents ou aléas : retard prévisible du conducteur, dévoyé, absence d'un conducteur, retour de marchandise → je cherche la cause, je prends les mesures appropriées en faisant preuve de réactivité 	<ul style="list-style-type: none"> – Je gère les incidents ou aléas : retard d'un transporteur en réception, rupture de stock en picking, absence d'un opérateur → je cherche la cause, je prends les mesures appropriées en faisant preuve de réactivité.
CONTRÔLER	
<ul style="list-style-type: none"> – Je contrôle le suivi des engagements : je vérifie les documents de transport, je valide les tournées informatiquement... – Je gère les litiges : j'identifie l'origine du problème, j'analyse les responsabilités, je calcule l'indemnisation, j'établis les déclarations aux assurances. – Je propose des actions correctives. 	<ul style="list-style-type: none"> – Je fais le suivi et j'évalue les prestations logistiques en termes de qualité, de coûts, et de respect des délais... – Je mets en place des actions correctrices afin de réduire la casse, ou les écarts de stock, d'organiser la prévention...
MES OUTILS	
<ul style="list-style-type: none"> – Outils de cartographie, – Fichiers de l'entreprise, – Les bourses de fret, – Les progiciels de l'entreprise (TMS, systèmes de géolocalisation...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Progiciels spécialisés et matériels associés (WMS) – Procédures d'échange d'information : utilisation du terminal embarqué, EDI – Des emballages et des consommables
MES RESSOURCES	
<ul style="list-style-type: none"> – Des informations clients – Des éléments ou résultats d'étude – Une documentation juridique, économique ou commerciale – Une documentation technique – Un descriptif des moyens de transport et logistiques 	

2. Les activités en entreprise pour l'épreuve E51

MES CONTRAINTES
<ul style="list-style-type: none"> – L'activité réalisée pour le compte des clients – La demande des clients – Les objectifs de mon entreprise (augmentation du chiffre d'affaires, développement clientèle, ouverture d'une nouvelle ligne, fidélisation clientèle...)
MES OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> – Je cherche à établir une relation de service durable avec le client : cette relation passe par une offre adaptée de transport ou logistique, une communication et le suivi des engagements contractuels. – Je cherche à développer l'activité de mon entreprise, par des actions de prospection et de négociation
MES ACTIONS
COMMUNIQUER EN INTERNE
<ul style="list-style-type: none"> – Je communique en interne avec le personnel de l'entreprise à différents niveaux hiérarchiques (conducteurs, opérateurs logistiques, collègues de mon service, supérieurs hiérarchiques) – Je communique par SMS ou par voie électronique avec mes conducteurs – J'assiste à des réunions, voire j'y intervins
GÉRER LES RELATIONS QUOTIDIENNES AVEC LES PARTENAIRES
<ul style="list-style-type: none"> – Je communique par mail avec les partenaires de l'entreprise (clients, affrétés...) – Je communique par téléphone avec les partenaires de l'entreprise – Je renseigne les clients sur les tarifs de l'entreprise : j'utilise des grilles tarifaires – Je négocie les prix avec les partenaires : affrétés et affréteurs – Je communique par EDI ou par voie électronique avec les partenaires – Je réponds aux demandes de transport ponctuelles ou à des modifications de demandes de transport régulier
SUIVRE LA QUALITÉ DE SERVICE
<ul style="list-style-type: none"> – Je vérifie la qualité des prestations effectuées pour le compte des clients de l'entreprise : je construis des tableaux de bord de suivi qualité – Je réfléchis à des actions à mettre en œuvre afin d'améliorer le taux de qualité – Je vérifie la remontée des documents auprès de mes clients
PROSPÉCTER / NÉGOCIER DES CONTRATS
<ul style="list-style-type: none"> – Je construis un fichier de prospects éventuels – J'élabore, je modifie ou je mets à jour des documents de communication pour l'entreprise (plaquette, offre spécifique...) – Je recherche de nouveaux clients par téléphone – Je remplis des fiches contacts prospects – Je participe à un entretien avec un client concernant une renégociation tarifaire, une renégociation des conditions d'un contrat, la négociation d'un nouveau contrat...
CALCULER DES COÛTS
<ul style="list-style-type: none"> – Je calcule les coûts de transport ou de prestation logistique à partir de données moyennes de la branche (par exemple les coûts CNR) ou à partir d'un calcul spécifique – Je remets à jour des tarifs – Je calcule la rentabilité d'une opération de transport ou d'une prestation logistique

MES OUTILS
<ul style="list-style-type: none">– Des bases de données clients, fournisseurs, sous-traitants– Des contrats,– Les tarifs, plaquettes,– Les progiciels de l'entreprise
MES RESSOURCES
<ul style="list-style-type: none">– Des informations clients, fournisseurs et partenaires– Des offres fournisseurs et partenaires– Des éléments ou résultats d'étude– Une documentation juridique, économique ou commerciale– Une documentation technique

 **Remarque**

- Le niveau d'autonomie et de responsabilité dans la réalisation de ces activités est primordial : il permet notamment de faire la différence entre des activités de type baccalauréat et de type BTS.
- Ces activités sont donc réalisées sous la responsabilité d'un responsable, auquel le candidat rend compte.

2. La correspondance entre les activités professionnelles et les compétences du référentiel de certification

Les activités que vous présenterez à l'examen doivent donc vous permettre de démontrer les compétences que vous avez mises en œuvre pendant votre stage, apprentissage ou emploi et qui correspondent aux compétences inscrites au référentiel. Il est donc important de faire le lien entre les activités réalisées et les compétences du référentiel correspondantes.

Quelles activités?

Pour démontrer quelles compétences?

I. Les compétences dans le référentiel de certification

Le référentiel concernant les épreuves E6 et E51 est découpé en 4 groupes de compétences :

1. Pour l'épreuve E6

- Groupe de compétences 2 – Organisation et mise en œuvre des opérations de transport et des prestations logistiques.
- Groupe de compétences 3 – Suivi des opérations de transport et des prestations logistiques.
- Groupe de compétences 5 – Mobilisation du système d'information et des ressources matérielles.

2. Pour l'épreuve E51

- Groupe de compétences 6 – Gestion de la relation de service.

3.GC2 – Organisation et mise en œuvre des opérations de transport et des prestations logistiques

Compétences à démontrer
G2C1 – Élaborer une opération ou un plan de transport
<ul style="list-style-type: none"> – Trouver du fret (sur bourse de fret, auprès de partenaires réguliers...) – Affecter un véhicule – Établir le plan de chargement/déterminer la place disponible dans le véhicule – Établir les itinéraires/les tournées – Appliquer les réglementations
G2C2 – Choisir des éventuels sous-traitants
<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les prestations à sous-traiter – Déposer des offres sur la bourse de fret/contacter des affrétés réguliers – Négocier les conditions avec le(s) sous-traitant(s) – Confirmer l'affrètement
G2C3 – Mettre en œuvre une opération ou un plan de transport
<ul style="list-style-type: none"> – Alimenter le planning (construction, modification) – Établir les documents de transport – Prendre les RDV/négocier les conditions de ramasse-livraison
G2C4 – Organiser et réaliser des prestations logistiques
<ul style="list-style-type: none"> – Organiser des activités de réception – Organiser des activités de mise en stock – Organiser des activités de préparation de commandes (saisie de commandes, planification...) – Organiser des activités de transit

4.GC3 – Suivi des opérations de transport et des prestations logistiques

Compétences à démontrer
G3C1 – Contrôler le respect du cahier des charges
<ul style="list-style-type: none"> – Contrôler la conformité des opérations aux engagements pris vis-à-vis du client – Identifier la présence d'anomalies dans la prestation transport – Mettre en œuvre les techniques de traçabilité
G3C2 – Appliquer les règles de sûreté, de sécurité et les procédures et pratiques de protection de l'environnement
<ul style="list-style-type: none"> – Mettre en œuvre les procédures adaptées
G3C3 – Gérer les incidents, aléas et litiges
<ul style="list-style-type: none"> – Analyser la situation – Proposer des remédiations (véhicules déroutés, reprise de marchandise, avaries, pertes, manquants...) – Mettre en œuvre les procédures propres à l'entreprise dans le respect de la réglementation et des contrats établis

5.GC5 – Mobilisation des ressources matérielles et du système d'information

Compétences à démontrer
G5C1 – Participer au développement et à la mise en œuvre des procédures d'échange d'informations
<ul style="list-style-type: none"> – Communiquer avec les partenaires via les réseaux numériques – Proposer des améliorations
G5C2 – Utiliser des progiciels spécialisés et des matériels associés
<ul style="list-style-type: none"> – Utiliser les fonctionnalités des logiciels et progiciels
G5C3 – Choisir et dimensionner les ressources matérielles
<ul style="list-style-type: none"> – Sélectionner les ressources (étude sur les véhicules, les chariots élévateurs, les palettiers...) adaptées à l'activité – Optimiser l'utilisation (ex. : améliorer les taux de remplissage du véhicule, de l'entrepôt, améliorer la rentabilité...)
G5C4 – Affecter des ressources matérielles aux tâches
<ul style="list-style-type: none"> – Assurer la disponibilité des ressources nécessaires – Gérer le parc de véhicules, de palettes, de consommables...

6.GC6 – Gestion de la relation de service

Compétences à démontrer
G6C1 – Communiquer avec les partenaires et les clients.
<ul style="list-style-type: none"> – Communiquer en face-à-face (entretien commercial) – Communiquer par écrit – Participer à l'animation d'une réunion
G6C2 – Élaborer l'offre
<ul style="list-style-type: none"> – Calculer des coûts – Établir des tarifs
G6C3 – Négocier des contrats
<ul style="list-style-type: none"> – Préparer la négociation – Participer à un entretien de négociation
G6C4 – Suivre des engagements contractuels
<ul style="list-style-type: none"> – Contrôler le respect des engagements – Traiter les anomalies

G6C5 – Prospécter

- Mettre en œuvre une prospection
- Tenir à jour les fichiers
- Contrôler les résultats

Une fois le référentiel déchiffré, il est nécessaire de repérer les concordances entre les activités réalisées en entreprise et les compétences listées dans le référentiel.

II. Le lien entre activités réalisées et les compétences du référentiel

Vous devez donc relier ce que vous avez fait en entreprise (point 1.1) avec les compétences inscrites au référentiel (point 1.2).

Reprenons les activités réalisées en entreprise et repérons à quelles compétences et groupes de compétences elles correspondent.

1. Épreuve E6

Activités transport

ACTIVITÉ TRANSPORT	RATTACHEMENT AUX COMPÉTENCES
MES CONTRAINTES	
<ul style="list-style-type: none"> – La demande du client, le cahier des charges (caractéristiques de la marchandise, spécificités de l'opération demandée...) – Les contraintes réglementaires (réglementation du travail, Code de la route, réglementation du transport...) 	= contexte, point de départ de vos activités
MES ACTIONS	
– En réalisant ces activités...	– ... je vais pouvoir démontrer ces compétences
PRÉPARER	
<ul style="list-style-type: none"> – Je choisis le véhicule adapté à la demande du client. – J'élabore les plans de chargement, les itinéraires, les plannings, les tournées de conducteurs. – Je choisis le(s) chauffeur(s) affecté(s) à l'opération de transport en tenant compte de leur planning. – J'édite les documents de transport. – Je prends des rendez-vous chez les clients. – Je choisis les sous-traitants (affrétés, transitaires) – Je cherche les moyens de rentabiliser l'activité (taux de remplissage, pas de km à vide, baisse de la consommation de carburant...) 	<ul style="list-style-type: none"> – GC2 – Élaborer une opération ou un plan de transport – GC2 – Mettre en œuvre une opération ou un plan de transport – GC2 – Choisir des éventuels sous-traitants – GC5 – Choisir et dimensionner les ressources matérielles – GC5 – Affecter des ressources matérielles aux tâches – GC3 – Appliquer les règles de sûreté, de sécurité et les pratiques de protection de l'environnement
GÉRER	
<ul style="list-style-type: none"> – Je renseigne le client sur le suivi de sa marchandise. – Je gère les incidents ou aléas : retard prévisible du conducteur, dévoyé, absence d'un conducteur, marchandise à reprendre → je cherche la cause, je prends les mesures appropriées en faisant preuve de réactivité 	<ul style="list-style-type: none"> – GC3 – Gérer les incidents, aléas et litiges