

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>BLOC 1 – TRAITER ET EXECUTER LA DEMANDE DE TRANSPORT DU CLIENT</b></p> <p><u>Principales activités</u></p> <p>Traitement des dossiers import-export</p> <p>Exploitation des bookings</p> <p>Traitement et exploitation de la documentation import-export</p>	<p>Traiter tout ou partie des activités d'une unité d'exploitation portuaire ou de transport maritime dans ses dimensions techniques, en tenant compte de l'orientation stratégique globale de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier le type de marchandises à transporter et les éléments nécessaires à la commande en s'informant auprès du client/agent.</li> <li>- Réceptionner, vérifier et saisir les documents.</li> <li>- Vérifier, avant la mise en place de l'expédition, que la prestation a fait l'objet d'une cotation et que toutes les informations nécessaires pour répondre à la demande du client ont été réunies en vue de prendre contact avec la compagnie maritime, le commissionnaire de transport, les transporteurs</li> <li>- Envoyer à ces prestataires les documents nécessaires à la réservation de chaque étape de transport en vue d'enregistrer et saisir le booking</li> </ul>	<p>Epreuve écrite :</p> <p>Etude de cas sur la mise en place d'un dossier import ou export sur la base des informations client</p> <p>Durée : 3 heures</p> <p>Evaluation de connaissances théoriques sur l'environnement des transports</p> <p>Durée : 1 heure</p> <p>Epreuve écrite :</p> <p>Rédaction de deux courriels en langue anglaise et en langue française en réponse à une demande client</p> <p>Durée : 1 heure</p>	<p>Le dossier réalisé prend en compte et est en cohérence avec les paramètres définis par le client jusqu'au terme de la prestation.</p> <p>Les rôles et relations entre les différents intervenants sont assimilés.</p> <p>L'analyse de la demande et la reformulation prend en compte les éléments fournis par le client et permet de déterminer la pertinence et l'adéquation de la réponse.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>en coordination avec les autres services de la compagnie.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Collecter les déclarations de marchandises dangereuses auprès du client et l'assurer des possibilités de chargements afin de le sensibiliser à la réglementation portuaire en vigueur (code IMDG)</li><li>- Etablir les éléments du manifeste en utilisant l'application CCS –PCS et l'application de gestion informatisée.</li></ul>	<p>Mise en situation orale : jeu de rôle en langue française sur la conduite d'un entretien avec un client interne ou externe Durée : 15 mn</p> <p>Dossier écrit et soutenance d'un rapport d'activité professionnelle portant sur le traitement et l'exécution d'une demande d'un client Durée : 30 mn</p>	<p>Utilisation de la communication verbale et non verbale à des fins de persuasion. Gestion de la prise de parole et des objections. Reformulation et énonciation claire et adaptée de la conclusion de cet entretien.</p> <p>L'action menée a été effectuée en prenant en compte le contexte et les besoins du client. La justification des actions mises en œuvre est convaincante</p>
--	--	---	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>BLOC 2 – ANALYSER ET REALISER DES OPERATIONS ADMINISTRATIVES ET REGLEMENTAIRES RELATIVES A LA CIRCULATION INTERNATIONALE DES MARCHANDISES</b></p> <p><u>Principales activités</u></p> <p>Gestion des opérations administratives liées à l'escale</p> <p>Facturation</p> <p>Gestion des stocks de conteneurs et optimisation des flux</p>	<p>Organiser tout ou partie des activités d'une unité d'exploitation portuaire ou de transport maritime dans ses dimensions commerciales et financières, en tenant compte de l'orientation stratégique globale de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionner tous les acteurs de la chaîne du transport en veillant au respect de la cotation afin de passer commande des prestations attendues.</li> <li>- Réceptionner, compiler et retransmettre les informations et documents liés au chargement/déchargement du navire en identifiant les différents process douane à l'import et à l'export afin de réaliser le reporting à l'armement et au manutentionnaire.</li> <li>- Gérer toutes marchandises spécifiques en respectant la réglementation des matières dangereuses.</li> <li>- Coordonner l'escale navire avec le shipplanner central en utilisant l'application de gestion informatisée CCS-PCS</li> <li>- Etablir la facture et/ou le compte d'escale en saisissant les débours.</li> <li>- Vérifier la faisabilité de la demande du client selon merchant haulage ou carrier haulage.</li> <li>- Optimiser le suivi des marchandises pour le compte du client (EDI, tracking....)</li> </ul>	<p>Evaluation de connaissances théoriques sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrôle des process,</li> <li>- L'environnement professionnel des différents intervenants</li> </ul> <p>Durée : 1 heure</p> <p>Epreuve écrite :</p> <p>Etude de cas sur la gestion d'une commande de transport.</p> <p>Exploiter et/ou rédiger les documents en respectant les instructions, les ordres et les délais, vérifier la cotation établie correspondante (CREDOC...), contrôler les process (VGM en temps, déclaration de dangereux...)</p> <p>Durée : 4 heures</p> <p>Epreuve individuelle : établissement d'une cotation sous Excel</p> <p>Durée : 45 mn</p>	<p>Les rôles et relations entre les différents intervenants sont maîtrisés.</p> <p>Respect des procédures et de la réglementation en vigueur.</p> <p>Respect des instructions émises, des ordres et des délais.</p> <p>Cohérence de la cotation établie.</p> <p>Utilisation des formules adéquates</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>Mise en situation professionnelle orale en langue anglaise sur la demande d'un besoin spécifique en équipage. Durée : 15 mn</p> <p>Evaluation de connaissances théoriques sur la documentation douanière Durée : 1 heure</p> <p>Dossier écrit et soutenance d'un rapport d'activité professionnelle portant sur la réalisation des opérations administratives et réglementaires relatives à la circulation des marchandises Durée : 30 mn</p>	<p>Garantie d'un service d'assistance au bord Pertinence de la réponse apportée Utilisation du vocabulaire professionnel adéquat</p> <p>Les différents processus douaniers sont assimilés</p> <p>Les actions menées ont été effectuées en prenant en compte le contexte et les besoins de l'entreprise. La justification des actions mises en œuvre est convaincante</p>
--	--	--	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>BLOC 3 – ORGANISER ET COORDONNER DES OPERATIONS LIEES AU TRANSPORT DES MARCHANDISES ET RELATIONS CLIENTELES</b></p> <p><u>Principales activités</u></p> <p>Gestion des réclamations clients</p> <p>Gestion de la relation client et fournisseur</p> <p>Traitement de l'escale navire</p>	<p>Superviser en partie les activités d'une unité d'exploitation portuaire, commissionnaire de transport ou de transport maritime dans ses dimensions commerciales et financières, selon les normes de sécurité, environnementales et réglementaires dans un objectif de qualité, en tenant compte de l'orientation stratégique globale de l'entreprise,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collecter les réserves d'usage du client et les émettre auprès des prestataires concernés afin de transmettre et gérer le dossier avec le service contentieux.</li> <li>- Collaborer avec le service commercial, en vue de négocier avec la compagnie maritime, le transporteur, les différents prestataires impliqués dans l'expédition, en prenant en compte les notions de coût carbone et d'environnement, afin d'obtenir les meilleures conditions tarifaires.</li> <li>- Commander les prestations demandées et réaliser les démarches administratives pour les membres de l'équipage du navire afin de faciliter son escale.</li> <li>- Collaborer avec le responsable de service en vue de négocier et coordonner les prestations</li> </ul>	<p>Epreuve écrite : étude de cas sur la gestion d'un litige (émission et prise des réserves, documentation utilisée, ...) Durée : 2 heures</p> <p>Mise en situation à l'oral : négociation commerciale en tant qu'acheteur ou vendeur Durée : 20mn</p> <p>Mise en situation à l'oral : justification de la vente d'une prestation de service. Présentation d'un argumentaire Durée : 15 mn</p> <p>Mise en situation à l'oral : animation d'une réunion. Durée : 15 mn</p> <p>Mise en situation professionnelle orale en langue anglaise : gestion</p>	<p>L'estimation de la cause du litige, l'analyse et la définition des responsabilités, la collecte des documents permettent de transmettre le dossier au contentieux dans les délais impartis</p> <p>Argumentation et négociation avec le client ou fournisseur, apport de solutions et définition d'un prix</p> <p>Application des tarifs en vigueur Justification de la démarche</p> <p>Structuration de la réunion. Utilisation de la communication verbale et non verbale à des fins fédératrices. Gestion de prise de parole.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>nécessaires à l'escale du navire, aux opérations de l'escale et au départ du navire.</p>	<p>d'une problématique opérationnelle Durée : 15 mn</p> <p>Evaluation des connaissances théoriques sur les aspects juridiques du transport Durée : 1 heure</p> <p>Evaluation des connaissances théoriques sur les différentes normes en vigueur (OEA, ISO, environnementales...) Durée : 1 heure</p> <p>Dossier écrit et soutenance d'un rapport d'activité professionnelle portant sur l'organisation et la coordination des opérations liées au transport des marchandises Durée : 30 mn</p>	<p>Enonciation claire et adaptée de la conclusion Utilisation du vocabulaire professionnel adéquat spécifique au métier. Pertinence de la réponse apportée.</p> <p>Les fondamentaux juridiques et les applications du droit du transport dans la gestion de l'import-export sont assimilés.</p> <p>Le cadre légal et réglementaire est posé. L'impact sur l'environnement est mesuré.</p> <p>Les actions menées ont été effectuées en prenant en compte le contexte et les besoins de l'entreprise. La justification des actions mises en œuvre est convaincante</p>
--	---	--	--

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle