

## Technicien(ne) d'Exploitation en Transports Terrestres de Marchandises



### EN QUOI CONSISTE CE MÉTIER ?

#### Définition :

En conformité avec les réglementations applicables et en fonction des caractéristiques de la commande du client, le Technicien d'Exploitation enregistre les commandes de transport de marchandises et affecte les moyens humains et matériels nécessaires.

Il organise à partir de moyens de transport terrestres, la prise en charge des marchandises confiées par les clients. Au quotidien, il adapte les moyens de transport à la charge de travail et suit le déroulement des opérations de transport.

Le Technicien d'Exploitation coordonne l'activité de plusieurs opérateurs et assure la traçabilité des opérations. Il assure la prévention des réclamations ou litiges et traite les dysfonctionnements dans le respect du contrat de transport. Il doit s'assurer de la bonne fin des opérations, valide les documents, clôt le dossier transport et transmet les éléments pour la facturation et la paie des conducteurs.

Cet emploi est caractérisé par la gestion de la simultanéité des activités spécifiques à l'exploitation des transports.

#### Conditions générales d'exercice :

L'emploi de Technicien d'Exploitation requiert de l'autonomie dans l'organisation de son travail et de la réactivité. Dans la délégation qui lui est accordée, le Technicien d'Exploitation est responsable de ses actions et de sa propre organisation, dont il rend compte à sa hiérarchie. Il doit organiser son activité en s'adaptant aux priorités d'un service d'exploitation des transports. Il travaille seul ou en équipe.

Cet emploi concerne le transport terrestre de marchandises à dominance routière et s'exerce dans différents types d'entreprises : société de transport pour compte d'autrui ou pour compte propre, en contact avec le personnel d'exploitation (conducteurs, caristes manutentionnaires, ...) et les clients.

L'emploi est sédentaire.

L'utilisation de l'anglais professionnel est souvent nécessaire.

#### Liste des activités types de l'emploi :

Activité 1 - Prendre, rechercher et traiter les commandes de transport terrestres de marchandises.

Activité 2 - Organiser une opération de transport terrestre de marchandises.

Activité 3 - Suivre la qualité de service, prévenir et traiter les litiges.

#### DURÉE

45 semaines (1575 heures) dont 15 d'application en entreprise réparties en 3 périodes.

#### VALIDATION

Titre Professionnel de niveau IV, délivré par le Ministère chargé de l'Emploi.

#### DÉBOUCHÉS

Technicien d'exploitation, agent d'exploitation, exploitant ou chef de camionnage.

Évolution possible vers des postes d'encadrement (chef de service, responsable d'exploitation, responsable de centre de profit).

#### FORMATION EN C. R. P.

Accompagnement par une équipe pluriprofessionnelle (formateurs, chargé d'insertion, médecin, psychologue, assistant social...), ayant une expérience professionnelle et technique dans le domaine ou bien titulaire d'un diplôme de la spécialité.

Possibilité d'adaptation des postes et des rythmes.

#### CONTACT

A. I. S. P. - C.R.P. L'Englennaz  
52 av. de la Sardagne  
CS 20156  
74303 CLUSES Cedex

Tél. 04 50 98 18 14

Fax 04 50 96 38 56

Web : [www.englennaz.com](http://www.englennaz.com)

e-mail : [englennaz@aisp74.asso.fr](mailto:englennaz@aisp74.asso.fr)

## QUELS SONT LES PRÉREQUIS ?

Niveau première / terminale ou diplôme de niveau V avec expérience dans le secteur du transport.

Culture "transport" et notions d'anglais souhaitables.

Nota : en cas de prérequis insuffisants, une Préparatoire Générale de 3 ou 6 mois est nécessaire. Elle doit être notifiée par la M. D. P. H.

## QUELLES APTITUDES FAUT-IL AVOIR ?

Ordre, méthode, logique, rigueur, diplomatie, esprit de synthèse.

Aptitude à l'organisation.

Réactivité, autonomie.

Sens des responsabilités, gestion du stress.

Bonne communication orale et écrite.

Disponibilité, mobilité.

## QUEL EST LE CONTENU DE LA FORMATION ?

Activités techniques :

- Réceptionner et sélectionner une commande de transport de marchandises qui peut être rédigée en anglais.
- Rechercher, sélectionner et remettre du fret.
- Négocier, en anglais si nécessaire, les conditions de réalisation du transport.
- Rechercher et choisir une solution de transport appropriée.
- Affecter les moyens et rassembler les documents nécessaires à la réalisation du transport.
- Mettre à jour et contrôler les plannings d'exploitation des transports.
- Transmettre, en anglais si nécessaire, les instructions aux opérateurs et les informations aux clients.
- Assurer le suivi de la réalisation des différentes phases du transport de marchandises.

- Assurer l'appui aux conducteurs et animer une équipe d'opérateurs, en anglais si nécessaire.
- Constituer, alimenter, clore le dossier de transport de marchandises et en assurer la traçabilité.
- Mettre en œuvre les procédures destinées à la prévention des litiges et des réclamations.
- Constituer et instruire un dossier litiges relatif au transport de marchandises.
- Apporter des solutions aux litiges et réclamations relatifs au transport de marchandises, dans la limite de sa délégation, et en rendre compte, y compris en anglais.

Activités transverses :

- Informatique : tableur, traitement de texte.
- Communication.
- Dynamique de recherche d'emploi.

## QUELLE MÉTHODE ET QUELS SUPPORTS PÉDAGOGIQUES ?

- Apports théoriques.
- Travaux pratiques.
- Étude de cas.
- Jeux de rôles.
- Logiciel de calcul d'itinéraires, tableur traitement de texte.
- Bourse de fret.
- Évaluations formatives régulières.
- Appréciations intermédiaires et finales.
- Guidance de l'équipe pédagogique.

