

## RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

### SOMMAIRE DES COMPÉTENCES

#### **COMPÉTENCE TRANSVERSALE : Organiser et communiquer**

- CT 1 : Traiter l'information
- CT 2 : Utiliser les outils de communication
- CT 3 : Exploiter les ressources logicielles
- CT 4 : Intégrer la démarche qualité

#### **C 1 : Mise en œuvre du transport fluvial**

- C 11 : Organiser un transport
- C 12 : Établir le contrat de transport
- C 13 : Exécuter le transport
- C 14 : Établir les documents de transport
- C 15 : Effectuer la facturation et suivre le recouvrement des créances

#### **C 2 : Gestion de l'entreprise de transport**

- C 21 : Gérer l'entreprise ou l'unité de production au plan financier
- C 22 : Gérer l'entreprise ou l'unité de production au plan commercial
- C 23 : Gérer l'entreprise ou l'unité de production au plan social

#### **C 3 : Maîtriser l'outil de transport**

- C 31 : Identifier et utiliser les techniques de navigation
- C 32 : Assurer la maintenance du matériel
- C 33 : Assurer la sécurité
- C 34 : Prendre en compte la protection de l'environnement

**COMPÉTENCE TRANSVERSALE : ORGANISER ET COMMUNIQUER**

<b>SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)</b>	<b>CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)</b>	<b>SAVOIRS ASSOCIÉS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CT1 Traiter l'information</b></li> <li>• Collecter et sélectionner les informations utiles au traitement d'un dossier ou d'un problème donné</li> <li>• Visualiser et exploiter l'information</li> <li>• Décoder les informations</li> <li>• Organiser l'information : codification, mise à jour de supports</li> <li>• Suivre et mettre à jour les dossiers en cours</li> <li>• Classer les documents, les dossiers</li> <li>• Archiver les documents, les dossiers</li> <li>• Contrôler l'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dans le cadre :</b></li> <li>• Des activités du transport fluvial</li> <li>• D'un contexte professionnel donné</li> <li>• De relations internes et externes (fournisseurs, clients...)</li> <li>• D'un environnement matériel (bureautique, télématique) donné</li> <li>• De situations professionnelles réelles ou simulées</li> <li>• <b>A partir :</b></li> <li>• De consignes de travail, d'instructions, de procédures, de nomenclatures, de normes</li> <li>• De contraintes de qualité, de coût, de gestion de temps</li> <li>• De fichiers manuels ou informatisés</li> <li>• De documents et de dossiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rigueur, ordre, soin, méthode</li> <li>• Respect des consignes, des procédures, des contraintes</li> <li>• Exactitude des analyses et des traitements</li> <li>• Rigueur dans la gestion et le suivi</li> </ul>	S11
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CT2 Utiliser les outils de communication</b></li> <li>• Utiliser un service télématique (réception et transmission)</li> <li>• Choisir le mode de transmission adapté à la situation (courrier, télécopie, message électronique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dans le cadre :</b></li> <li>• Des fonctions logistiques</li> <li>• D'un contexte professionnel donné</li> <li>• De relations internes et externes (fournisseurs, clients...)</li> <li>• D'un environnement matériel (bureautique, télématique) donné</li> <li>• D'un poste de travail connecté au réseau télématique et disposant de ressources logicielles</li> <li>• De situations professionnelles réelles ou simulées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rigueur, ordre, soin, méthode</li> <li>• Respect des consignes, des procédures, des contraintes</li> <li>• Fiabilité des échanges</li> <li>• Utilisation rationnelle des outils (mise en marche, utilisation des principales fonctions)</li> </ul>	S12
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CT3 Exploiter les ressources logicielles</b></li> <li>• Choisir l'application adaptée à la situation</li> <li>• Produire des messages écrits</li> <li>• Produire des tableaux simples et interpréter des graphiques</li> <li>• Contrôler les productions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A partir :</b></li> <li>• De consignes de travail, d'instructions, de procédures, de nomenclatures, de normes</li> <li>• De contraintes de qualité, de coût, de gestion de temps</li> <li>• De fichiers manuels ou informatisés</li> <li>• De documents et de dossiers</li> <li>• De ressources matérielles et logicielles</li> <li>• D'une documentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomie dans l'utilisation des matériels et des logiciels</li> <li>• Utilisation adaptée des fonctionnalités des logiciels</li> <li>• Fiabilité des informations saisies et éditées</li> <li>• Qualité des documents édités</li> </ul>	S13
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CT4 Intégrer la démarche qualité</b></li> <li>• Appréhender la démarche qualité</li> <li>• Utiliser les fiches de suivi</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité des fiches rédigées</li> </ul>	S14

**C1 : METTRE EN ŒUVRE UN TRANSPORT FLUVIAL (marchandises ou passagers)**

<b>SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)</b>	<b>CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)</b>	<b>SAVOIRS ASSOCIÉS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>C11 Organiser un transport</b></li> <li>• Rechercher le fret</li> <li>• Contacter l'intermédiaire</li> <li>• Réceptionner la demande du client</li> <li>• Identifier la nature de la marchandise transportée</li> <li>• Identifier le public à transporter</li> <li>• Déterminer la faisabilité du transport en fonction du matériel et des moyens humains</li> <li>• Déterminer l'itinéraire</li> <li>• Déterminer le plan de marche</li> <li>• Identifier les contraintes (délais, caractéristiques permanentes et temporaires du réseau)</li> <li>• Vérifier la préparation de la cale ou des citernes</li> <li>• Prendre en compte les conditions d'assurances du transport</li> <li>• Prendre en compte les conditions d'avitaillement du bateau (fonctionnement du bateau, restauration, hôtellerie)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A partir</b></li> <li>• De documents de référence :</li> <li>• Extraits de cahiers des charges</li> <li>• Demande de cotation</li> <li>• Extraits de base tarifaire</li> <li>• Avis à la batellerie</li> <li>• Cartes et guides de navigation</li> <li>• Polices, avenants et contrat d'assurance</li> <li>• <b>Des lois et réglementation :</b></li> <li>• Extraits des lois et règlements en vigueur</li> <li>• Des contrats-types ou autres textes de même nature</li> <li>• Code de la navigation (RGP, RPP...)</li> <li>• Réglementation sociale française et européenne</li> <li>• Cartes et guides de navigation</li> <li>• Polices, avenants et contrats d'assurance</li> <li>• Documentation portuaire</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des lois, règlements et procédures</li> <li>• Respect des instructions du client</li> <li>• Justesse et précisions du relevé des éléments constitutifs de la demande</li> <li>• Vérification des conditions d'assurances</li> <li>• Vérification des approvisionnements</li> <li>• Propreté de la cale</li> <li>• Vérification des approvisionnements</li> <li>• Justesse des calculs</li> <li>• Respect des règles d'un tarif</li> <li>• Optimisation du prix de vente</li> <li>• Satisfaction du client</li> </ul>	<p>S12</p> <p>S21</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>C12 Établir le contrat de transport</b></li> <li>• Recueillir les éléments nécessaires au chiffrage de la prestation :</li> <li>• Calculer les charges variables du transport</li> <li>• Apprécier les charges fixes</li> <li>• Chiffrer les prestations annexes</li> <li>• Négocier et fixer le prix de vente et les conditions de paiement</li> <li>• Négocier et rédiger les clauses du contrat et rédiger les conditions particulières éventuelles</li> <li>• Établir un devis</li> <li>• Souscrire éventuellement l'avenant d'assurance</li> <li>• Signer le contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dans le cadre :</b></li> <li>• D'une gestion informatisée ou matérielle</li> <li>• D'une situation réelle ou donnée</li> <li>• <b>A partir :</b></li> <li>• D'extraits tarifaires</li> <li>• De conditions générales de vente</li> <li>• Objectifs qualité à atteindre</li> <li>• Documents comptables et financiers</li> <li>• Éléments de calculs du prix de revient</li> <li>• Modèles de contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle de la propreté</li> <li>• Respect du contrat (délais...)</li> <li>• Contrôle des échelles et du plan de chargement</li> <li>• Contrôle de la tenue du livret de bord</li> </ul>	<p>S11</p> <p>S12</p> <p>S13</p> <p>S22</p> <p>S311</p> <p>S322</p> <p>S324</p>

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>C13 Exécuter un transport</b></li> <li>• Prévenir le chargeur</li> <li>• Préparer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la cale ou les citernes</li> <li>• les locaux recevant le public</li> </ul> </li> <li>• Mettre le bateau à disposition</li> <li>• Établir et faire respecter le plan de chargement et de déchargement ou le plan d'embarquement et de débarquement</li> <li>• Accueillir et dénombrer les passagers</li> <li>• Porter à connaissance et faire respecter les consignes de sécurité</li> <li>• Faire appel, le cas échéant, au service spécial d'éclusage</li> <li>• Prendre les échelles ou hauteurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>• avant et après le chargement</li> <li>• avant et après le déchargement</li> </ul> </li> <li>• Avitailler le bateau (fonctionnement du bateau, restauration, hôtellerie)</li> <li>• Prendre en compte les conditions de navigation (avis à la batellerie)</li> <li>• Faire constater l'arrivée au port des marchandises</li> <li>• Nettoyer la cale, les citernes ou les locaux recevant le public, après déchargement des marchandises ou débarquement des passagers</li> <li>• Réagir en cas d'imprévus de navigation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dans le cadre :</b></li> <li>• D'un type d'expédition donné (nature et quantité des marchandises transportées)</li> <li>• D'une gestion informatisée ou traditionnelle</li> <li>• D'une situation réelle ou simulée</li> <li>• <b>A partir :</b></li> <li>• Des équipements de propreté et de logistique (hôtellerie et restauration)</li> <li>• Des caractéristiques du matériel</li> <li>• Des principes de stabilité et de résistance du bateau</li> <li>• De la liste des passagers</li> <li>• Des procédures de sécurité pour les passagers</li> <li>• Des procédures de sécurité pour les matières dangereuses</li> <li>• Des avis à la batellerie</li> <li>• Des horaires de navigation</li> <li>• Des outils d'aide à la navigation</li> <li>• Du contrat-type</li> <li>• Du livret de bord</li> <li>• Du carnet de jaugeage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle de la propreté</li> <li>• Respect du contrat (délais...)</li> <li>• Contrôle des échelles, des hauteurs et du plan de chargement</li> <li>• Contrôle de la tenue du livre de bord</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S11</li> <li>S12</li> <li>S13</li> <li>S14</li> <li>S21</li> <li>S322</li> <li>S333</li> <li>S41</li> <li>S43</li> <li>S44</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>C14 Établir les documents de transport</b></li> <li>• Déclarer le chargement</li> <li>• Renseigner la check-list pour les marchandises dangereuses</li> <li>• Établir la convention d'affrètement, la lettre de voiture ou le connaissance (notification des réserves éventuelles quant à la qualité de la marchandises et les conditions de sécurité)</li> <li>• Établir, le cas échéant, le constat d'événement</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justesse des documents renseignés</li> <li>• Check-list correctement et chronologiquement remplie</li> <li>• Vérification du contrôle d'expertise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S11</li> <li>S12</li> <li>S22</li> <li>S322</li> <li>S44</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>C15 Effectuer la facturation et suivre le recouvrement des créances</b></li> <li>• Collecter les éléments à facturer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le prix du transport</li> <li>• les prestations annexes</li> </ul> </li> <li>• Établir la facture</li> <li>• Suivre le recouvrement</li> <li>• Traiter les demandes ou réclamations liées à la facturation</li> <li>• Traiter les cas de litiges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A partir</b></li> <li>• De contrats de transports types</li> <li>• De procédures particulières</li> <li>• De la réglementation en vigueur en terme de facturation</li> <li>• Décompte du transport</li> <li>• Devis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de la fiscalité en matière de TVA</li> <li>• Justesse de la facturation</li> <li>• Traitement de la demande de réclamation</li> <li>• Qualité de la formulation de la relance dans un esprit commercial</li> </ul>	<p>S11</p> <p>S12</p> <p>S13</p> <p>S14</p> <p>S312</p> <p>S322</p>
---	--	---	---

**C 2 : GÉRER L'ENTREPRISE DE TRANSPORT OU L'UNITÉ DE PRODUCTION**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>C21 Gérer l'entreprise ou l'unité de production au plan financier</b></li> <li>• Apprécier la marge sur un transport donné</li> <li>• Choisir les investissements appropriés à la prestation de service ou au marché traité</li> <li>• Établir un plan de financement :</li> <li>• avec recours à l'emprunt</li> <li>• avec d'autres sources de financement interne et externe</li> <li>• Calculer le plan d'amortissement d'un investissement donné</li> <li>• Assurer le suivi comptable des recettes et des dépenses</li> <li>• Assurer le suivi de la situation fiscale de l'entreprise :</li> <li>• déclaration de TVA</li> <li>• déclaration de la taxe professionnelle</li> <li>• déclaration fiscale des bénéfices industriels et commerciaux</li> <li>• Interpréter les documents de fin d'exercice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dans le cadre :</b></li> <li>• D'un contexte professionnel donné</li> <li>• D'un environnement commercial donné</li> <li>• D'une situation réelle ou simulée</li> <li>• <b>A partir :</b></li> <li>• D'informations chiffrées</li> <li>• De tableaux d'amortissement</li> <li>• De documents commerciaux</li> <li>• De consignes et procédure de travail</li> <li>• De prix de prestations</li> <li>• Du taux de TVA</li> <li>• Des opérations commerciales</li> <li>• Des comptes</li> <li>• Du compte de résultat</li> <li>• Du bilan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les charges fixes et variables sont repérées</li> <li>• Les calculs sont justes</li> <li>• Les choix sont judicieux</li> <li>• Les documents sont renseignés avec exactitude</li> <li>• Le choix en matière de financement est justifié</li> <li>• Les charges, produits et résultats du compte de résultat sont repérés</li> <li>• Les principaux comptes du bilan sont correctement analysés</li> </ul>	<p>S311</p> <p>S313</p> <p>S314</p> <p>S315</p> <p>S322</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>C22 Gérer l'entreprise ou l'unité de production au plan commercial</b></li> <li>• Repérer les caractéristiques du marché fluvial en France et en Europe</li> <li>• Positionner le transport fluvial parmi les modes de transport</li> <li>• Situer le transport fluvial dans la chaîne de transport multimodal</li> <li>• Identifier les organismes professionnels et institutionnels</li> <li>• Identifier les prestations offertes par l'entreprise</li> <li>• Démarcher la clientèle potentielle traditionnel et rechercher de nouveaux marchés</li> <li>• Fidéliser la clientèle existante</li> <li>• Valoriser l'image de l'entreprise de transport fluvial</li> <li>• Prendre en compte les insatisfactions de la clientèle</li> <li>• Identifier les causes des insatisfactions et y porter remèdes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dans le cadre :</b></li> <li>• D'une activité de transport fluvial</li> <li>• D'une situation commerciale</li> <li>• D'un environnement économique précis</li> <li>• D'une situation réelle ou simulée</li> <li>• <b>A partir :</b></li> <li>• De la norme de certification en vigueur</li> <li>• D'informations internes ou externes (données statistiques, enquête de satisfaction, fiche technique, articles de presse spécialisée...)</li> <li>• De documents publicitaires</li> <li>• D'une réclamation de client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adéquation de la prestation proposée à la demande du client</li> <li>• Distinction des problèmes d'insatisfaction de leurs causes</li> <li>• Satisfaction optimale des besoins des clients</li> <li>• Optimisation des relations avec la clientèle</li> <li>• Amélioration de l'image de l'entreprise de transport fluvial</li> </ul>	<p>S14</p> <p>S321</p> <p>S322</p> <p>S323</p> <p>S324</p>

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>C23 Gérer l'entreprise ou l'unité de production au plan social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser le travail de l'équipage</li> <li>• informer l'équipage</li> <li>• répartir les tâches en fonction des compétences et des qualités</li> <li>• contrôler l'exécution du travail</li> <li>• donner des instructions en cours de manœuvre</li> <li>• Assurer la gestion individuelle du personnel</li> <li>• absences, congés, maladie, formation, accident, remplacement</li> <li>• remplir le livret de service et, le cas échéant, répartir les primes</li> <li>• Recueillir les suggestions sur les conditions de travail et proposer des solutions</li> <li>• Accueillir les nouveaux salariés et faciliter leur adaptation</li> <li>• Veiller à l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité à bord</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dans le cadre :</b></li> <li>• D'une activité de transport fluvial</li> <li>• D'un environnement économique précis</li> <li>• D'une situation réelle ou simulée</li> <li>• <b>A partir :</b></li> <li>• Du planigramme de formation professionnelle</li> <li>• Du planigramme de congés</li> <li>• De la réglementation du travail</li> <li>• Des conventions collectives</li> <li>• Des informations syndicales ou professionnelles</li> <li>• Des livrets de service</li> <li>• Des contraintes organisationnelles</li> <li>• Des demandes de congés</li> <li>• De procédures "qualité"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des lois, règlements et procédures</li> <li>• Fiabilité des informations transmises</li> <li>• Contrôle des informations émises et reçues</li> <li>• Planification correcte des congés dans le respect des contraintes organisationnelles</li> </ul>	<p>S11</p> <p>S12</p> <p>S331</p> <p>S332</p> <p>S333</p> <p>S44</p>

**C3 : MAÎTRISER L'OUTIL DE TRANSPORT**

<b>SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)</b>	<b>CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)</b>	<b>SAVOIRS ASSOCIÉS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>C31 Identifier et utiliser les techniques de navigation</b></li> <li>• Les différents modes de propulsion</li> <li>• Le radar, pilote automatique</li> <li>• Le GPS, la modulation de vitesse</li> <li>• L'économie d'énergie</li> <li>• Les conditions particulières de navigation en zone fluvio-maritime</li> <li>• La formation d'un convoi</li>   <li>• <b>C32 Assurer la maintenance du matériel</b></li> <li>• Assurer l'entretien courant</li> <li>• Détecter les dysfonctionnements et déclencher les interventions de maintenance et de réparation</li> <li>• Assurer en permanence le rangement et la propreté</li> <li>• Suivre les consommations et assurer les approvisionnements correspondants</li>   <li>• <b>C33 Assurer la sécurité</b></li> <li>• Vérifier la conformité des appareils de sécurité</li> <li>• Appliquer les règles et les consignes de sécurité</li> <li>• Mettre en œuvre les moyens autonomes de sécurité</li> <li>• Veiller à l'application de la réglementation du transport de marchandises dangereuses</li> <li>• Veiller à l'application de la réglementation sur la sécurité : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des passagers</li> <li>• du personnel de bord</li> </ul> </li> <li>• Identifier les mesures : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de prévention des risques</li> <li>• de premier secours</li> </ul> </li>   <li>• <b>C34 Prendre en compte la protection de l'environnement</b></li> <li>• Identifier les risques de pollution accidentelle</li> <li>• Prendre les premières mesures de protection</li> <li>• Informer les autorités et intervenants compétents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dans le cadre :</b></li> <li>• D'un contexte professionnel donné</li> <li>• D'un environnement commercial donné</li> <li>• D'une situation réelle ou simulée</li> <li>•</li> <li>• <b>A partir :</b></li> <li>• De l'annuaire des marées</li>   <li>• <b>A partir :</b></li> <li>• Des notices d'utilisation</li> <li>• Des cahiers machines</li>   <li>• <b>A partir :</b></li> <li>• De manuels de sécurité</li> <li>• Du document unique de l'évaluation des risques professionnels</li> <li>• Du panneau d'information sur les premiers secours aux noyés</li> <li>• De la trousse de secours</li> <li>• De la loi sur l'eau</li> <li>• Du recueil ADNR</li> <li>• De recueils de consignes</li> <li>• D'un téléphone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction des différents modes de propulsion</li> <li>• Respect des temps de parcours</li> <li>• Recherche des économies d'énergie</li> <li>• Maîtrise des manœuvres</li> <li>• Maîtrise des outils d'aide à la navigation</li> <li>• Estimation des vitesses de courant et des hauteurs d'eau</li>   <li>• Maintien de la propreté et du rangement</li> <li>• Suivi permanent des consommations et des approvisionnements</li>   <li>• Respect des règles et consignes de sécurité en fonction des marchandises ou des passagers transportés</li> <li>• Utilisation du recueil ADNR</li> <li>• Utilisation adéquate des matériels de sécurité</li> <li>• Application des procédures et plans d'urgence</li>   <li>• Identification des risques de pollution</li> <li>• Pertinence du choix des destinataires et des informations transmises</li> </ul>	<p>S41</p> <p>S42</p> <p>S44</p> <p>S333</p> <p>S45</p>