

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

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

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

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

<ul style="list-style-type: none"> • C15 Effectuer la facturation et suivre le recouvrement des créances • Collecter les éléments à facturer : <ul style="list-style-type: none"> • le prix du transport • les prestations annexes • Établir la facture • Suivre le recouvrement • Traiter les demandes ou réclamations liées à la facturation • Traiter les cas de litiges 	<ul style="list-style-type: none"> • A partir • De contrats de transports types • De procédures particulières • De la réglementation en vigueur en terme de facturation • Décompte du transport • Devis 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de la fiscalité en matière de TVA • Justesse de la facturation • Traitement de la demande de réclamation • Qualité de la formulation de la relance dans un esprit commercial 	<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"> • C21 Gérer l'entreprise ou l'unité de production au plan financier • Apprécier la marge sur un transport donné • Choisir les investissements appropriés à la prestation de service ou au marché traité • Établir un plan de financement : • avec recours à l'emprunt • avec d'autres sources de financement interne et externe • Calculer le plan d'amortissement d'un investissement donné • Assurer le suivi comptable des recettes et des dépenses • Assurer le suivi de la situation fiscale de l'entreprise : • déclaration de TVA • déclaration de la taxe professionnelle • déclaration fiscale des bénéfices industriels et commerciaux • Interpréter les documents de fin d'exercice 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre : • D'un contexte professionnel donné • D'un environnement commercial donné • D'une situation réelle ou simulée • A partir : • D'informations chiffrées • De tableaux d'amortissement • De documents commerciaux • De consignes et procédure de travail • De prix de prestations • Du taux de TVA • Des opérations commerciales • Des comptes • Du compte de résultat • Du bilan 	<ul style="list-style-type: none"> • Les charges fixes et variables sont repérées • Les calculs sont justes • Les choix sont judicieux • Les documents sont renseignés avec exactitude • Le choix en matière de financement est justifié • Les charges, produits et résultats du compte de résultat sont repérés • Les principaux comptes du bilan sont correctement analysés 	<p>S311</p> <p>S313</p> <p>S314</p> <p>S315</p> <p>S322</p>
<ul style="list-style-type: none"> • C22 Gérer l'entreprise ou l'unité de production au plan commercial • Repérer les caractéristiques du marché fluvial en France et en Europe • Positionner le transport fluvial parmi les modes de transport • Situer le transport fluvial dans la chaîne de transport multimodal • Identifier les organismes professionnels et institutionnels • Identifier les prestations offertes par l'entreprise • Démarcher la clientèle potentielle traditionnel et rechercher de nouveaux marchés • Fidéliser la clientèle existante • Valoriser l'image de l'entreprise de transport fluvial • Prendre en compte les insatisfactions de la clientèle • Identifier les causes des insatisfactions et y porter remèdes 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre : • D'une activité de transport fluvial • D'une situation commerciale • D'un environnement économique précis • D'une situation réelle ou simulée • A partir : • De la norme de certification en vigueur • D'informations internes ou externes (données statistiques, enquête de satisfaction, fiche technique, articles de presse spécialisée...) • De documents publicitaires • D'une réclamation de client 	<ul style="list-style-type: none"> • Adéquation de la prestation proposée à la demande du client • Distinction des problèmes d'insatisfaction de leurs causes • Satisfaction optimale des besoins des clients • Optimisation des relations avec la clientèle • Amélioration de l'image de l'entreprise de transport fluvial 	<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>C23 Gérer l'entreprise ou l'unité de production au plan social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organiser le travail de l'équipage • informer l'équipage • répartir les tâches en fonction des compétences et des qualités • contrôler l'exécution du travail • donner des instructions en cours de manœuvre • Assurer la gestion individuelle du personnel • absences, congés, maladie, formation, accident, remplacement • remplir le livret de service et, le cas échéant, répartir les primes • Recueillir les suggestions sur les conditions de travail et proposer des solutions • Accueillir les nouveaux salariés et faciliter leur adaptation • Veiller à l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité à bord 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre : • D'une activité de transport fluvial • D'un environnement économique précis • D'une situation réelle ou simulée • A partir : • Du planigramme de formation professionnelle • Du planigramme de congés • De la réglementation du travail • Des conventions collectives • Des informations syndicales ou professionnelles • Des livrets de service • Des contraintes organisationnelles • Des demandes de congés • De procédures "qualité" 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des lois, règlements et procédures • Fiabilité des informations transmises • Contrôle des informations émises et reçues • Planification correcte des congés dans le respect des contraintes organisationnelles 	<p>S11</p> <p>S12</p> <p>S331</p> <p>S332</p> <p>S333</p> <p>S44</p>

