

# Technicien(ne) d'exploitation en transports terrestres de marchandises

RNCP6738 · RNCP · Publiée

## L'essentiel

|                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Niveau de qualification | Niveau 4                 |
| Sigle                   | TP — Titre professionnel |
| Code(s) NSF             | 311n                     |
| Code(s) ROME            | N4203, N1201             |
| Type d'enregistrement   | Enregistrement de droit  |
| Date d'échéance         | 05/06/2019               |

## Certificateur(s)

Ministère chargé de l'Emploi

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

## Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à organiser l'évaluation.

| Organisme                              | SIRET          | Habilitation           |
|----------------------------------------|----------------|------------------------|
| LYCEE POLYVALENT TECHNOLOGIQUE E BELIN | 19700905300020 | Organiser l'évaluation |

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

### ACTIVITÉS VISÉES

Dans le respect de la réglementation, le (la) technicien(ne) d'exploitation en transports terrestres de marchandises organise l'ensemble de la prestation de transport terrestre de marchandises dans un but d'optimisation des moyens et de la satisfaction client.

En fonction des caractéristiques de la commande, il (elle) vérifie leur faisabilité par les moyens propres de l'entreprise ou décide de la faire réaliser par un autre transporteur. En cas de besoin, il (elle) cherche de la marchandise à transporter ou en propose à d'autres transporteurs. Il peut utiliser les bourses de fret sur internet.

Afin d'engager le contrat de transport, le (la) technicien(ne) d'exploitation en transports terrestres de marchandises enregistre la commande.

Il (elle) affecte les véhicules aux conducteurs et organise le transport dans un souci d'efficacité technique, financière, commerciale, administrative et environnementale. Il (elle) peut coordonner l'activité de plusieurs opérateurs. Il (elle) suit l'activité des conducteurs et les assiste à distance en cas d'imprévu.

Pour disposer à chaque instant d'informations exactes sur l'activité en cours, le (la) technicien(ne) d'exploitation en transports terrestres de marchandises tient à jour les plannings et les tableaux de bord. Le (la) technicien(ne) d'exploitation en transports terrestres de marchandises assure la traçabilité des opérations, prévient les réclamations et les litiges et traite les dysfonctionnements dans le respect du contrat de transport. Il (elle) s'assure du bon déroulement des opérations, valide les documents, clôt le dossier transport et transmet les éléments pour la facturation aux services concernés.

En cas de litige relevant de ses attributions, il (elle) détermine l'indemnisation du client dans le respect de la

réglementation et des procédures de l'entreprise.

Il (elle) utilise l'anglais au niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues

Il (elle) utilise le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport terrestre.

Le (la) technicien(ne) d'exploitation en transports terrestres de marchandises travaille seul(e) ou en équipe sous la responsabilité du responsable d'exploitation. Il (elle) respecte les procédures de l'entreprise et la réglementation, rend compte régulièrement à sa hiérarchie et l'alerte en cas de dysfonctionnement dépassant le cadre de ses attributions. Il (elle) peut être force de proposition pour améliorer la qualité de service.

Il (elle) réagit rapidement en cas d'imprévu et modifie ses priorités.

Le (la) technicien(ne) d'exploitation en transports terrestres de marchandises communique fréquemment par téléphone. Il est quotidiennement en relation avec les clients, les conducteurs, les personnels des autres services et de nombreux interlocuteurs externes.

L'activité de ce métier s'exerce au sein d'entreprises de messagerie, de transport routier de marchandises ou dans les services transport d'entreprises. Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'entreprise.

L'emploi est sédentaire et s'exerce au sein d'un service d'exploitation. En fonction des contraintes de l'activité du site, les horaires de travail peuvent être décalés ou postés et des astreintes sont possibles.

#### COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Prendre, rechercher et traiter les commandes de transports terrestres de marchandises

Enregistrer une commande de transport y compris rédigée en anglais, et en vérifier la faisabilité.

Remettre du fret et en rechercher.

Etudier et choisir une solution de transport terrestre.

2. Organiser et suivre une opération de transport terrestre de marchandises

Affecter les moyens et rassembler les documents nécessaires à la réalisation de l'opération de transport.

Mettre à jour et contrôler les plannings d'exploitation des transports.

Assurer l'appui aux conducteurs.

Assurer le suivi des différentes phases de transport

Clore le dossier de transport de marchandises et en assurer la traçabilité.

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

Constituer un dossier litige relatif au transport de marchandises.

Traiter les litiges.

Renseigner les tableaux de bord et outils de suivi qualité et satisfaction client.

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer oralement avec les interlocuteurs d'un service d'exploitation des transports, y compris en anglais.

Organiser son activité en s'adaptant aux priorités d'un service exploitation des transports.

## Blocs de compétences

### **RNCP6738BC01 — Prendre, rechercher et traiter les commandes de transports terrestres de marchandises**

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Enregistrer une commande de transport y compris rédigée en anglais, et en vérifier la faisabilité.

Remettre du fret et en rechercher.

Etudier et choisir une solution de transport terrestre.

### **RNCP6738BC02 — Organiser et suivre une opération de transport terrestre de marchandises**

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Affecter les moyens et rassembler les documents nécessaires à la réalisation de l'opération de transport.

Mettre à jour et contrôler les plannings d'exploitation des transports.

Assurer l'appui aux conducteurs.

Assurer le suivi des différentes phases de transport

Clore le dossier de transport de marchandises et en assurer la traçabilité.

## RNCP6738BC03 — Suivre la qualité de service, prévenir et traiter les litiges

### LISTE DE COMPÉTENCES

Constituer un dossier litige relatif au transport de marchandises.

Traiter les litiges.

Renseigner les tableaux de bord et outils de suivi qualité et satisfaction client.

## Secteur d'activité et type d'emploi

### SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les entreprises de service du secteur transport et logistique.

Les entreprises industrielles et commerciales comportant des activités de transport de marchandises.

### TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Agent d'exploitation - agent de planning - affréteur - assistant d'exploitation - dispatcheur/répartiteur transport routier de marchandises - exploitant - employé du service exploitation - technicien d'exploitation - responsable camionnage - agent litiges transport de marchandises.

### RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant.

## Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tension de recrutement (DARES 2024)</b> | Modérée (3/5)<br>Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Facteurs principaux</b>                 | Manque de main-d'œuvre disponible, Inadéquation géographique                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Salaire médian (mensuel)</b>            | 2 313 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports · tension 1/5 (Très faible)<br>J5X40 — Agents d'exploitation du transport · tension 3/5 (Modérée)<br>J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports · tension 4/5 (Élevée)<br>J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée) |
| <b>Projets de recrutement (BMO 2026)</b>   | 5 982                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Jugés difficiles à recruter</b>         | 30 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Emplois saisonniers</b>                 | 22 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports<br>J5X40 — Agents d'exploitation du transport<br>J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports<br>J6X90 — Cadres des transports et du tourisme                                                                                                    |

## Voies d'accès

### MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

## Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 05/06/2019

---

## Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP1898

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34136

## Pour plus d'informations

**Fiche officielle (France Compétences)**

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/6738/>