

31 Fiches de Révision

BTS GTLA

Mise en oeuvre d'opérations de transport
et de prestations logistiques

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,6/5 selon l'Avis des Étudiants



Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Théo Labarre** 🙋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.btsgtla.fr.

Si tu lis ces quelques lignes, saches que tu as déjà fait le choix de la **réussite**.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **BTS Gestion des Transports et Logistique Associée (GTLA)** avec une moyenne de **16.93/20** grâce à ces

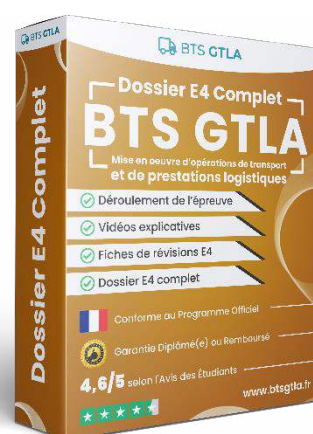
fiches de révisions.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Si tu lis ces quelques lignes, c'est que tu as déjà fait le choix de la réussite, félicitations à toi.

En effet, tu as probablement déjà pu accéder aux **98 Fiches de Révision** et nous t'en remercions.

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100% vidéo** axée sur l'apprentissage de manière efficace de toutes les informations et notions à connaître.



Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** afin de vous aider, à la fois dans vos révisions en BTS GTLA, mais également pour toute la vie.

En effet, dans cette formation vidéo de **plus d'1h20 de contenu ultra-ciblé**, nous abordons différentes notions sur l'apprentissage de manière très efficace. Oubliez les "séances de révision" de 8h d'affilés qui ne fonctionnent pas, adoptez plutôt des vraies techniques d'apprentissages **totallement prouvées par la neuroscience**.

3. Contenu de la formation vidéo :

Cette formation est divisée en 5 modules :

1. **Module 1 – Principes de base de l'apprentissage (21 min)** : Une introduction globale sur l'apprentissage.
2. **Module 2 – Stéréotypes mensongers et mythes concernant l'apprentissage (12 min)** : Pour démystifier ce qui est vrai du faux.
3. **Module 3 – Piliers nécessaires pour optimiser le processus de l'apprentissage (12 min)** : Pour acquérir les fondations nécessaires au changement.
4. **Module 4 – Point de vue de la neuroscience (18 min)** : Pour comprendre et appliquer la neuroscience à sa guise.
5. **Module 5 – Différentes techniques d'apprentissage avancées (17 min)** : Pour avoir un plan d'action complet étape par étape.
6. **Bonus** – Conseils personnalisés, retours d'expérience et recommandation de livres : Pour obtenir tous nos conseils pour apprendre mieux et plus efficacement.

Découvrir Apprentissage Efficace

E4 : Mise en œuvre d'opérations de transport et de prestations logistiques

Présentation de l'épreuve :

Cette épreuve E4 « Mise en œuvre d'opérations de transport et de prestations logistiques » dispose d'un coefficient de 6, soit 20 % de la note finale.

Elle se déroule sous la forme de Contrôle en Cours de Formation (CCF) au travers d'une situation d'évaluation et fait partie du bloc de compétence U4.

Conseil :

Pour réussir l'épreuve E4 du BTS GTLA, tu dois bien préparer en amont le rapport d'activités professionnelles de l'épreuve et doit être soigneusement préparé, en respectant les exigences de la réglementation (fourni en amont de l'épreuve par tes professeurs).

De plus, il s'agit d'une épreuve à double-tranchant : Si tu maîtrise la méthodologie et les différentes clés pour réussir cette épreuve, tu vas obtenir une excellente note. À l'inverse, si tu ne connais pas les critères d'évaluations des professeurs, tu risques d'obtenir une note compromettante.

En effet, étant donné que cette épreuve compte pour 1/5 de la moyenne globale de l'examen, il peut tout à fait s'agir des points qui vont te permettre d'obtenir le BTS ou la mention souhaitée.

Table des matières

Chapitre 1 : Introduction à l'épreuve E4.....	5
1. Introduction.....	5
2. Evaluation de l'épreuve.....	5
3. Tableau d'évaluation de l'épreuve E4 (forme ponctuelle).....	7
Chapitre 2 : Forme CCF.....	8
1. La réalisation d'opérations de transport et de prestations logistiques.....	8
2. La réalisation d'une opération de sous-traitance.....	8
3. La gestion des moyens matériels.....	11
4. Le suivi du déroulement des opérations de transport et des prestations logistiques.....	12
Chapitre 3 : Forme ponctuelle.....	14
1. Le respect de la demande du client.....	14
2. Le respect des réglementations, des normes, des procédures et des protocoles.....	14
3. L'efficacité de la mobilisation des ressources matérielles.....	15
4. La pertinence des solutions proposées face aux aléas.....	15

5. La maîtrise du système d'information	16
6. L'efficacité de la négociation.....	17
7. La rigueur de la mise en œuvre des opérations.....	17
8. La qualité de la communication écrite et orale.....	18
Chapitre 4 : La chaîne de transport.....	19
1. Généralités.....	19
2. Les infrastructures logistiques et de transport	19
3. Les réseaux de transport.....	19
Chapitre 5 : Les infrastructures logistiques et de transport.....	21
1. Les infrastructures de transport combiné.....	21
2. Les infrastructures logistiques	21
Chapitre 6 : Les acteurs du transport et de la logistique	22
1. Les transporteurs (opérateurs de transport)	22
2. Les organisateurs de transport international	22
Chapitre 7 : Les acteurs spécialisés	24
1. Le transport maritime.....	24
2. Le transport aérien.....	24
3. Les intégrateurs	24
Chapitre 8 : Les activités dont l'exercice est soumis à condition	25
1. Accès à l'activité de transporteur routier de marchandises	25
2. La capacité professionnelle.....	25
3. L'honorabilité professionnelle.....	25
4. La capacité financière	26
Chapitre 9 : Les caractéristiques d'une demande de transport	27
1. Les parties - Les lieux	27
2. Les marchandises	27
Chapitre 10 : Le système d'information	28
1. Présentation générale du système d'information.....	28
2. Fonctionnement du système d'information	28
Chapitre 11 : L'organisation d'une entreprise de transport.....	29
1. L'entreprise de transport.....	29
2. Les informations communes des entreprises	29
3. L'organisation du service exploitation	29

Chapitre 1 : Introduction à l'épreuve E4

1. Introduction :

Qu'est-ce que l'épreuve E4 ?

L'épreuve E4, "Mise en œuvre d'opérations de transport et de prestations logistiques", évalue la capacité du candidat à organiser et à mettre en œuvre des opérations de transport et de prestations logistiques en respectant les contraintes de coûts, de qualité, de délais et de sécurité.

Le candidat doit donc faire preuve de compétences en gestion opérationnelle, en négociation, en planification et en suivi de la qualité.

2. Evaluation de l'épreuve :

Comment est évaluée l'épreuve E4 ?

L'épreuve E4 du BTS GTLA peut être évaluée de deux manières différentes : par contrôle en cours de formation (CCF) ou par une épreuve orale en forme ponctuelle.

Dans les deux cas, l'épreuve évalue les compétences du candidat en matière de mise en œuvre d'opérations de transport et de prestations logistiques.

Le contenu du rapport d'activité :

Le rapport est personnel et doit contenir une présentation de la/des entreprise(s) d'accueil ainsi qu'une analyse des activités professionnelles effectuées portant principalement sur des opérations de transport.

Non-validité de l'épreuve :

La non-validation de l'épreuve E4 peut être prononcée en cas :

- D'absence du rapport d'activités ;
- De dépôt tardif ;
- De durée de stage insuffisante ;
- De rapport d'activités non visé ou signé par les personnes habilitées à cet effet.

Forme de l'épreuve (CCF) :

Le contrôle en cours de formation prend la forme d'une évaluation orale sous la forme d'entretiens portant sur les activités du pôle 1 à évaluer, à savoir :

- La réalisation d'opérations de transport et de prestations logistiques ;
- La réalisation d'une opération de sous-traitance ;
- La gestion des moyens matériels ;
- Le suivi du déroulement des opérations de transport et des prestations logistiques.

Critères d'évaluation de l'épreuve :

Les critères d'évaluation de l'épreuve E4 incluent :

- Le respect de la demande du client ;

- Le respect des réglementations, des normes, des procédures et des protocoles ;
- L'efficacité de la mobilisation des ressources matérielles ;
- La pertinence des solutions proposées face aux aléas ;
- La maîtrise du système d'information ;
- L'efficacité de la négociation ;
- La rigueur de la mise en œuvre des opérations ;
- La qualité de la communication écrite et orale.

La composition de la commission d'évaluation :

La commission d'évaluation de l'épreuve E4 est composée du professeur en charge du suivi du candidat dans le cadre de l'enseignement "mise en œuvre des opérations de transport et de prestations logistiques" et d'un autre professionnel.

Le candidat peut utiliser un support de communication pour soutenir la présentation du rapport d'activités en toute autonomie.

En cas d'absence de rapport d'activité :

En l'absence de rapport d'activités, l'épreuve ne peut se dérouler et le candidat ne pourra pas obtenir le diplôme.

La composition du dossier de l'épreuve :

- Les attestations de stage ou les certificats de travail ;
- Un rapport d'activités professionnelles, comportant :
 - Une présentation d'une entreprise d'accueil (maximum 2 pages par entreprise) ;
 - Une analyse d'activités professionnelles réalisées dans le cadre du pôle d'activités.

Invalidation du dossier :

La mention "non valide" (NV) est attribuée lorsque l'une des situations suivantes est constatée :

- Absence de dépôt du dossier ;
- Dépôt du dossier après la date limite fixée par l'autorité organisatrice ;
- Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- Documents constituant le dossier non visés ou signés par les personnes habilitées à cet effet.

Le lieu d'interrogation :

Pour des raisons d'organisation, les autorités académiques peuvent décider de regrouper les candidats dans des centres d'interrogation situés dans des établissements publics ou privés sous contrat.

Le candidat doit disposer d'un support de communication pour présenter son rapport d'activités professionnelles, mais seuls un vidéoprojecteur et un écran sont mis à sa disposition.

Le déroulement de l'interrogation :

L'épreuve E4 se déroule en deux temps. Pendant une durée maximale de 20 minutes, le candidat présente son rapport d'activités professionnelles sans être interrompu.

Ensuite, la commission d'évaluation l'interroge sur les activités professionnelles réalisées pendant au plus 30 minutes.

3. Tableau d'évaluation de l'épreuve E4 (forme ponctuelle) :

ÉVALUATION DES COMPÉTENCES				Épreuve E4
DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES				
<i>TI</i>	<i>I</i>	<i>S</i>	<i>TS</i>	
<i>Est passif</i>	<i>Exécute</i>	<i>Maîtrise</i>	<i>Est expert</i>	
1 - Le respect de la demande du client				
Ne comprend pas la demande	Ne respecte que partiellement la demande	Respecte la demande	Fait le lien entre les éléments de la demande et les contraintes qu'elles engendrent.	
2 - Le respect des réglementations, des normes, des procédures et des protocoles				
Ne met pas en œuvre les réglementations, normes, procédures et protocoles	Rencontre des difficultés dans l'application des réglementations, normes, procédures et protocoles	Applique les réglementations, normes, procédures et protocoles	Justifie l'emploi des réglementations, normes, procédures et protocoles et sait effectuer les contrôles	
3 - L'efficacité de la mobilisation des ressources matérielles				
La mobilisation des ressources n'est pas efficiente	La mobilisation des ressources n'est que partiellement efficiente	La mobilisation des ressources est efficiente	La mobilisation des ressources est efficiente et argumentée. Propose des axes d'amélioration	
4 - La pertinence des solutions proposées face aux aléas				
Ne propose pas de solutions adaptées	Propose mais ne se repère pas dans les différentes solutions proposées	Propose en argumentant des solutions pertinentes	Propose en argumentant de manière raisonnée d'autres solutions et fait preuve d'initiative	
5 - La maîtrise du système d'information				
Ne se repère pas dans le système d'information	Met en œuvre le système d'information sans analyser les choix	Analyse les contraintes et les ressources. Met en œuvre le système d'information en justifiant les choix	Met en œuvre le système d'information et si nécessaire propose des améliorations en argumentant de manière raisonnée, pour contribuer à l'efficacité professionnelle	
6 - L'efficacité de la négociation				
N'a pas recours à la négociation	A recours à la négociation mais n'utilise pas les techniques de négociation ou associées ou utilise les techniques de négociation sans les comprendre	Négocie en utilisant les techniques de négociation ou associées Comprends les techniques de négociation utilisées	Adapte les techniques de négociation en fonction de la situation et de son évolution	
7 - La rigueur de la mise en œuvre des opérations				
Ne parvient pas à mettre en œuvre des solutions prenant en compte la demande et les besoins ou ne répond pas au besoin	Met en œuvre des solutions ne prenant en compte que partiellement la demande et les besoins	Analyse la demande et les besoins, propose des solutions répondant partiellement aux contraintes organisationnelles	Démontre une capacité de synthèse, propose des choix en fonction d'arguments raisonnés en mettant en rapport des connaissances issues de plusieurs pôles d'activités	
8 - La qualité de la communication écrite et orale				
Ne communique pas	Fait un compte rendu partiel	Explique et fait comprendre	Fait adhérer par des qualités de conviction	

Chapitre 2 : Forme CCF

1. La réalisation d'opérations de transport et de prestations logistiques :

Cette partie de l'épreuve consiste à réaliser des opérations de transport et de logistique en situation réelle, sous la supervision d'un tuteur en entreprise ou en établissement de formation.

Comment réaliser les opérations de transport et de prestations logistiques ?

- **Respecter les consignes :** Il est essentiel de respecter les consignes données par le tuteur en entreprise ou en établissement de formation pour garantir le respect des délais, des coûts et de la qualité ;
- **Coordonner les différentes étapes :** Il est nécessaire de coordonner les différentes étapes de la chaîne logistique pour garantir la fluidité des opérations et éviter les retards ou les erreurs ;
- **Superviser les opérations :** Il faut superviser les opérations pour garantir le respect des normes de qualité, de sécurité et de réglementation ;
- **Utiliser les outils et les technologies appropriés :** Il est essentiel d'utiliser les outils et les technologies appropriés pour garantir l'efficacité et l'efficience des opérations de transport et de logistique ;
- **Communiquer efficacement :** Il faut communiquer efficacement avec les différents interlocuteurs impliqués dans les opérations de transport et de logistique pour garantir une collaboration efficace.

Exemple : Pour réussir cette partie de l'épreuve E4 sous forme de CCF, il faut :

- Suivre les procédures de réception et de préparation des marchandises ;
- Optimiser l'utilisation des équipements de manutention ;
- Garantir la sécurité des opérations ;
- Respecter les délais de livraison convenus avec le client.

2. La réalisation d'une opération de sous-traitance :

Identification des prestations à sous-traiter :

La sous-traitance permet d'externaliser certaines prestations et d'optimiser la gestion des opérations de transport et de prestations logistiques.

Comment réaliser une opération de sous-traitance ?

Pour cela, il faut bien définir les tâches qui peuvent être confiées à un sous-traitant en fonction de ses compétences et de son expertise.

Les critères de sélection des prestataires potentiels :

- Leur expérience ;
- Leur réputation ;

- Leur capacité de production ;
- Leurs tarifs.

Dans le cas d'une opération de transport, il peut s'agir par exemple de la sous-traitance de la collecte et de la livraison des marchandises, de l'entreposage temporaire, de la manutention des colis, de l'affrètement d'un transporteur...

Exemple : Une entreprise de transport routier pourrait décider de sous-traiter la collecte de marchandises auprès d'un prestataire spécialisé dans ce domaine.

Dans ce cas, elle devra préciser les critères de sélection du prestataire, les responsabilités de chacun (par exemple, en cas de retard ou de perte de marchandises), les tarifs convenus, les délais de réalisation, etc.

La collecte des offres et choix d'un sous-traitant :

La collecte des offres consiste à contacter plusieurs prestataires potentiels et à leur demander de soumettre une proposition pour réaliser la prestation en question.

Les critères de choix d'un sous-traitant :

- Le coût ;
- La qualité des prestations ;
- La réputation de l'entreprise ;
- La capacité à respecter les délais ;
- Etc.

Exemples d'offres :

Entreprise de transport	Type de prestation	Prix proposé	Délai de réalisation	Qualité de service
Transport Express	Livraison express	250€ HT/jour	24h	Très bonne qualité
Transports Delaunay	Transport groupage	800€ HT/ligne	5 jours	Bonne qualité
GT Express	Transport urgent	500€ HT/jour	48h	Qualité moyenne

La réalisation des documents relatifs à l'opération de sous-traitance :

La réalisation des documents relatifs à l'opération de sous-traitance consiste à préparer tous les documents nécessaires à l'exécution de l'opération et à assurer leur bonne transmission au sous-traitant.

Les types de documents :

- Le contrat de sous-traitance ;

- Les cahiers des charges techniques ;
- Les bons de commande ;
- Les factures ;
- Les plans d'expédition ;
- Les documents douaniers.

Exemple : Une entreprise de transport qui souhaite sous-traiter une partie de ses activités de transport routier. Pour cela, elle doit réaliser des documents relatifs à l'opération de sous-traitance (contrat de sous-traitance et cahier des charges) détaillant les prestations attendues.

Dans le contrat de sous-traitance, l'entreprise de transport définit les modalités de la sous-traitance (durée du contrat, obligations du sous-traitant, obligations de l'entreprise de transport, modalités de paiement, conditions de résiliation).

Dans le cahier des charges, l'entreprise de transport décrit précisément les prestations attendues du sous-traitant (lieux de prise en charge et de livraison, horaires de travail, conditions de transport des marchandises, normes de sécurité à respecter).

Exemple de contrat de sous-traitance :

Contrat de sous-traitance

Entre les soussignés :

La société dénommée, dont le siège social se situe à et immatriculée sous le numéro au RCS de

Représentée par M, représentant légal de la société..... aux termes des pouvoirs qui lui ont été conférés / aux termes des statuts.

Ci-après désigné « le client »

D'une part

Et

M..... / La société
, dont le siège social est situé à
 et immatriculé sous le numéro
 au RCS de

(pour les sociétés) Représentée par M....., représentant légal de la société aux termes des pouvoirs qui lui ont été conférés le / aux termes des statuts.

Ci-après dénommée « le prestataire »

D'autre part

Exemple de facture :

Sevenit GmbH
Hauptstraße 40
77654 Offenburg

Monsieur Jean Dupont
Acheteur SA
Rue du Château
34000 MONTPELLIER

FACTURE

Numéro de facture : 1001
Date de facture : 02/08/2018
N° client : 321

page 1

Description	Quantité	Unité	Prix unitaire HT	Total HT	TVA
Main-d'oeuvre	30	h.	40,00 €	1 200,00 €	20 %
Tracteur	1	pce.	1 800,00 €	1 800,00 €	20 %
Bois de chauffage	10	stère	80,00 €	800,00 €	10 %

	Total HT	Total TVA	Total HT	Total TVA
TVA 20 %	600,00 €	3 000,00 €	TVA 20 %	600,00 €
TVA 10 %	80,00 €	800,00 €	TVA 10 %	80,00 €
			Total TTC	4 480,00 €

Conditions de paiement : 30 % à la commande, paiement à réception de facture
Mode de paiement : par virement ou chèque

Nous vous remercions de votre confiance.
Cordialement

Sevenit GmbH
Hauptstraße 40
Max Mustermann
77654 Offenburg
Allemagne
Tél.: (+49) 7821 - 549370 - 0
E-Mail: info@sevenit.de

Détails bancaires
IBAN DE 85 12345678 0123456789
BIC PBNKDEFF
N° Siret 380 000 000 000XX
Code APE 0815 C
N° TVA Intracom. DE 84 380 000 000

Directeur:

3. La gestion des moyens matériels :

Réalisation d'un état de parc et des moyens associés :

L'état de parc est un document qui répertorie l'ensemble des véhicules et équipements de l'entreprise, avec leurs caractéristiques et leur état d'utilisation.

Cela permet de suivre la disponibilité et la maintenance des moyens matériels, ainsi que leur usage.

Les informations à collecter pour réaliser un état de parc :

- La liste des véhicules et équipements de l'entreprise ;
- Les caractéristiques de chaque véhicule et équipement : Type, modèle, année de mise en service, poids, dimensions, capacité ;
- Les dates d'achat ou de location, ainsi que les dates de fin de contrat ;
- Les coûts d'achat ou de location, les coûts de maintenance et les coûts d'utilisation ;

- L'état de chaque véhicule et équipement : S'il est disponible, en réparation, en maintenance, ou s'il est en attente de renouvellement.

Les informations à enregistrer pour suivre l'utilisation du matériel :

- Les heures d'utilisation de chaque véhicule et équipement ;
- Les dates et les kilométrages des révisions et de l'entretien ;
- Les dates et les motifs des pannes et des incidents.

Ces données permettent de suivre la performance et la rentabilité des moyens matériels, et de prendre les décisions nécessaires pour optimiser leur utilisation.

Exemple : Si un camion a une utilisation faible par rapport aux autres véhicules de la flotte, cela peut être le signe d'une sous-utilisation ou d'une obsolescence, ce qui peut justifier une réduction du parc ou un renouvellement de la flotte.

La planification des indisponibilités des moyens matériels :

La défaillance d'un moyen peut avoir un impact important sur la qualité de service rendu au client et sur la rentabilité de l'entreprise.

Comment éviter une défaillance du matériel ?

Pour éviter ce genre de situation, il faut planifier les indisponibilités des moyens matériels en amont (permet d'anticiper les pannes, les opérations de maintenance, les révisions techniques et les contrôles réglementaires).

L'utilisation d'un GMAO pour suivre les équipements :

Pour planifier ces indisponibilités, il est recommandé d'utiliser un GMAO permettant de suivre l'état de santé des équipements et de planifier les opérations de maintenance en fonction des besoins.

Prévoir des moyens de substitution en cas de défaillance :

Il faut également prévoir des moyens de substitution en cas d'indisponibilité d'un équipement.

Cela peut se faire en ayant un stock de pièces de rechange, en ayant des contrats de location avec des fournisseurs de matériels, ou en ayant des partenariats avec d'autres entreprises de transport et de logistique.

Exemple : Une entreprise de transport routier de marchandises dispose d'une flotte de 20 camions. Chaque camion est soumis à une révision tous les 100 000 kilomètres et à un contrôle réglementaire annuel.

En planifiant ces opérations en amont, l'entreprise peut s'assurer que ses camions seront disponibles pour effectuer les missions confiées par ses clients.

4. Le suivi du déroulement des opérations de transport et des prestations logistiques :

La mise en œuvre de la traçabilité de la marchandise :

Pour garantir la qualité des opérations, il faut mettre en place des moyens de suivi et de contrôle, tels que la traçabilité de la marchandise.

L'utilité de la traçabilité de la marchandise :

La traçabilité de la marchandise permet de suivre le déplacement des produits depuis leur point de départ jusqu'à leur point d'arrivée.

Elle permet également d'identifier les différentes étapes de la chaîne logistique, les acteurs impliqués dans le transport et les conditions de stockage des produits.

Les outils permettant de mettre en œuvre la traçabilité de la marchandise :

- Les codes-barres ;
- Les étiquettes RFID (Radio Frequency Identification) ;
- Les systèmes de suivi par GPS ;
- Les logiciels de gestion de la chaîne logistique.

Les avantages de la traçabilité de la marchandise :

La traçabilité de la marchandise permet d'améliorer la visibilité de la chaîne logistique et de réduire les risques de perte, de vol ou de détérioration des produits.

Elle permet également d'optimiser les délais de livraison en identifiant rapidement les éventuels problèmes et en les résolvant rapidement.

Le contrôle des opérations réalisées par le personnel :

Le contrôle des opérations réalisées par le personnel permet de vérifier la conformité des actions réalisées par le personnel avec les procédures et les instructions établies, ainsi que d'identifier les éventuelles erreurs ou dysfonctionnements pour y remédier rapidement.

Les indicateurs à utiliser pour contrôler les opérations :

- **Le taux de conformité :** Il mesure le pourcentage d'opérations réalisées conformément aux procédures et aux instructions établies.
 - **Exemple :** Si sur 100 opérations, seules 90 ont été réalisées conformément aux procédures, le taux de conformité est de 90%,
- **Le taux d'erreur :** Il mesure le pourcentage d'opérations réalisées avec des erreurs. Par exemple, si sur 100 opérations, 10 ont été réalisées avec des erreurs, le taux d'erreur est de 10%,
- **Le temps moyen de réalisation des opérations :** Il mesure le temps moyen nécessaire pour réaliser une opération.
 - **Exemple :** Si le temps moyen de réalisation d'une opération est de 20 minutes, cela permet de vérifier si les opérations sont réalisées dans les délais impartis.

Chapitre 3 : Forme ponctuelle

1. Le respect de la demande du client :

- **Comprendre les besoins du client :** Il est important de comprendre les besoins du client en termes de produits, de quantités, de délais de livraison, de qualité, etc. Cela peut être réalisé grâce à une communication régulière avec le client et à une analyse des données de vente ;
- **Planifier les opérations en fonction de la demande :** Une fois que les besoins du client sont compris, il est important de planifier les opérations de transport et de logistique en fonction de la demande du client. Cela implique de planifier les livraisons et les expéditions de manière efficace pour respecter les délais de livraison et les quantités demandées ;
- **Optimiser la gestion des stocks :** Il est important de gérer les stocks de manière efficace pour répondre aux besoins du client tout en minimisant les coûts de stockage. Cela nécessite de maintenir des niveaux de stock suffisants pour répondre à la demande du client tout en évitant les surstocks et les ruptures de stock ;
- **Suivre et mesurer la performance :** Il est important de suivre et de mesurer la performance de la chaîne logistique pour garantir le respect de la demande du client. Cela implique de surveiller les délais de livraison, les niveaux de stock, la qualité des produits, et d'utiliser des indicateurs de performance pour mesurer l'efficacité de la chaîne logistique.

2. Le respect des réglementations, des normes, des procédures et des protocoles :

Introduction :

Les réglementations, normes, procédures et protocoles sont des règles et des documents qui encadrent les activités de transport et de logistique pour garantir la sécurité, la qualité, l'efficacité et la conformité aux exigences légales.

Les éléments à connaître pour respecter les normes :

- Connaître les réglementations, les normes, les procédures et les protocoles applicables à son domaine d'activité ;
- Comprendre les enjeux et les objectifs des réglementations, des normes, des procédures et des protocoles ;
- Respecter les réglementations, les normes, les procédures et les protocoles dans les opérations de transport et de logistique ;
- Identifier les écarts entre les pratiques et les exigences réglementaires, normatives, procédurales et protocolaires ;
- Proposer des solutions pour corriger les écarts et améliorer les pratiques.

Exemple : Pour respecter les normes ISO 9001, il est nécessaire d'avoir des processus documentés, d'assurer la traçabilité des produits, de mesurer la satisfaction des clients et d'identifier les actions correctives.

Pour respecter les réglementations sur le transport de matières dangereuses, il faut suivre des règles strictes de sécurité et de réglementation des transports.

3. L'efficacité de la mobilisation des ressources matérielles :

Les ressources matérielles :

- Les équipements ;
- Les véhicules ;
- Les machines ;
- Les outils ;
- Les infrastructures ;
- Les locaux nécessaires pour réaliser les opérations de transport et de logistique.

L'efficacité de la mobilisation de ces ressources vise à optimiser leur utilisation pour atteindre les objectifs de l'entreprise, tout en minimisant les coûts.

Comment assurer l'efficacité de la mobilisation des ressources matérielles ?

- **Planifier l'utilisation des ressources matérielles :** Il est nécessaire de planifier l'utilisation des ressources matérielles en fonction des besoins de l'entreprise et des contraintes externes, telles que les réglementations et les normes ;
- **Évaluer la disponibilité des ressources matérielles :** Il est important de s'assurer que les ressources matérielles sont disponibles au bon moment et au bon endroit pour assurer la continuité des opérations ;
- **Optimiser l'utilisation des ressources matérielles :** Il est nécessaire de maximiser l'utilisation des ressources matérielles pour minimiser les coûts et améliorer la rentabilité de l'entreprise ;
- **Évaluer la performance des ressources matérielles :** Il est important de mesurer la performance des ressources matérielles pour identifier les écarts entre les objectifs et les résultats, et proposer des solutions pour améliorer leur utilisation.

Exemple : Pour optimiser l'utilisation des véhicules de transport, il est possible de planifier les itinéraires pour minimiser les kilomètres parcourus, de regrouper les livraisons pour minimiser le nombre de trajets, et d'optimiser les chargements pour maximiser la capacité des véhicules.

4. La pertinence des solutions proposées face aux aléas :

Introduction :

Les aléas sont des événements imprévus qui peuvent perturber les opérations de transport et de logistique, tels que les retards, les annulations, les accidents, les pannes, les intempéries...

Face à ces aléas, il est important de proposer des solutions adaptées pour minimiser leurs impacts et assurer la continuité des opérations.

Comment garantir la pertinence des solutions proposées face aux imprévus ?

- **Anticiper les aléas :** Il est nécessaire de prévoir les aléas potentiels et de se préparer à y faire face, en élaborant des plans de contingence et des procédures d'urgence ;
- **Analyser les impacts des aléas :** Il est important de mesurer les impacts des aléas sur les opérations de transport et de logistique, en termes de coûts, de délais, de qualité, de sécurité ;
- **Proposer des solutions adaptées :** Il est nécessaire de proposer des solutions adaptées aux aléas identifiés, en fonction de leur nature, de leur gravité et des objectifs de l'entreprise ;
- **Évaluer l'efficacité des solutions proposées :** Il est important de mesurer l'efficacité des solutions proposées pour minimiser les impacts des aléas, en termes de coûts, de délais, de qualité, de sécurité, etc.

Exemple : En cas de retard d'un fournisseur, il est possible de proposer des solutions alternatives pour assurer la livraison des marchandises dans les délais impartis, telles que le recours à un autre fournisseur ou l'accélération des opérations de transport.

5. La maîtrise du système d'information :

Le système d'information est l'ensemble des outils informatiques et des applications utilisés pour gérer les opérations de transport et de logistique, comme les logiciels de gestion de stocks, de planification des opérations, de suivi des expéditions...

La maîtrise du système d'information vise à optimiser son utilisation pour atteindre les objectifs de l'entreprise, tout en minimisant les coûts.

Comment bien maîtriser le SI ?

- **Connaître les outils informatiques :** Il est nécessaire de connaître les outils informatiques utilisés pour gérer les opérations de transport et de logistique, leurs fonctionnalités, leurs avantages et leurs limites ;
- **Utiliser les outils informatiques de manière optimale :** Il est important d'optimiser l'utilisation des outils informatiques pour minimiser les coûts et améliorer la rentabilité de l'entreprise ;
- **Assurer la fiabilité et la sécurité des données :** Il est nécessaire de garantir la fiabilité et la sécurité des données informatiques utilisées pour gérer les opérations de transport et de logistique, en respectant les normes et les réglementations en vigueur ;
- **Adapter le système d'information aux évolutions de l'entreprise :** Il faut adapter le système d'information aux évolutions de l'entreprise, en fonction de ses besoins, de ses contraintes et de son environnement.

Exemple : Pour optimiser l'utilisation des logiciels de gestion des stocks, il est possible d'utiliser des techniques de prévision de la demande pour anticiper les variations des niveaux de stocks et ajuster les commandes en conséquence.

6. L'efficacité de la négociation :

Introduction :

La négociation est un processus de communication visant à trouver un accord entre deux ou plusieurs parties pour répondre à leurs intérêts respectifs.

Dans le contexte des opérations de transport et de logistique, la négociation peut porter sur les prix, les délais, la qualité, les conditions de livraison...

Comment être efficace dans la négociation ?

- **Identifier les besoins et les contraintes de l'entreprise :** Il est nécessaire d'identifier les besoins et les contraintes de l'entreprise, en termes de coûts, de délais, de qualité, etc., pour définir les objectifs de la négociation ;
- **Évaluer la situation de la concurrence :** Il est important de connaître la situation de la concurrence et les conditions du marché pour évaluer les marges de manœuvre dans la négociation ;
- **Préparer la négociation :** Il est nécessaire de préparer la négociation en élaborant une stratégie, en préparant des arguments et en définissant les limites à ne pas dépasser ;
- **Écouter l'autre partie :** Il est important d'écouter l'autre partie pour comprendre ses besoins, ses attentes et ses contraintes, et pour trouver des solutions satisfaisantes pour les deux parties ;
- **Trouver des solutions gagnant-gagnant :** Il est important de chercher des solutions gagnant-gagnant, qui permettent de répondre aux intérêts des deux parties.

Exemple : Dans une négociation avec un transporteur, il est possible de négocier des tarifs plus avantageux en échange d'une augmentation du volume de fret transporté ou d'une réduction des délais de paiement.

7. La rigueur de la mise en œuvre des opérations :

Introduction :

La rigueur de la mise en œuvre des opérations se réfère à la capacité à suivre et à respecter les procédures, les protocoles et les normes de qualité en vigueur dans l'entreprise.

Cela implique une attention particulière aux détails et une capacité à travailler dans le respect des délais et des objectifs fixés.

Comment assurer la rigueur de la mise en œuvre des opérations ?

- **Comprendre les procédures et les normes en vigueur** : Il est important de comprendre les procédures et les normes en vigueur dans l'entreprise, pour savoir comment mettre en œuvre les opérations de manière efficace et en respectant les normes de qualité ;
- **Suivre les procédures de manière rigoureuse** : Il est important de suivre les procédures de manière rigoureuse pour assurer une exécution correcte des opérations et pour respecter les normes de qualité ;
- **Avoir une bonne organisation** : Il est important d'avoir une bonne organisation pour assurer la rigueur de la mise en œuvre des opérations, notamment en termes de planification, de coordination et de suivi ;
- **Être attentif aux détails** : Il est important d'être attentif aux détails pour éviter les erreurs et pour assurer une exécution correcte des opérations ;
- **Avoir une bonne gestion du temps** : Il est important d'avoir une bonne gestion du temps pour respecter les délais fixés et pour assurer la qualité des opérations.

Exemple : Pour assurer la rigueur de la mise en œuvre des opérations de transport, il est important de suivre les protocoles de sécurité et les procédures de chargement et de déchargement des marchandises.

8. La qualité de la communication écrite et orale :

Introduction :

La qualité de la communication écrite et orale se réfère à la capacité à communiquer clairement et efficacement à l'écrit et à l'oral avec les différents interlocuteurs impliqués dans la chaîne logistique : clients, fournisseurs, partenaires, collègues, etc.

Comment assurer la qualité de la communication ?

- **Être clair et concis** : Il est important de s'exprimer de manière claire et concise pour éviter toute confusion ou incompréhension ;
- **Utiliser un langage adapté** : Il est important d'utiliser un langage adapté en fonction des interlocuteurs, en évitant tout jargon technique ou toute expression qui pourrait ne pas être comprise ;
- **Éviter les erreurs** : Il est important de vérifier la qualité de la communication écrite et orale pour éviter les erreurs de grammaire, d'orthographe ou de syntaxe ;
- **Être professionnel** : Il est important d'être professionnel dans la communication écrite et orale, en évitant tout langage familier ou informel ;
- **Écouter attentivement** : Il est important d'écouter attentivement les interlocuteurs pour bien comprendre leurs besoins et leurs attentes.

Exemple : Pour assurer la qualité de la communication écrite et orale avec les clients, il est important d'utiliser un langage clair et concis pour leur expliquer les détails des opérations de transport et de logistique et pour répondre à leurs questions de manière efficace.

Chapitre 4 : La chaîne de transport

1. Généralités :

Qu'est-ce qu'une chaîne de transport ?

La chaîne de transport est la succession d'étapes et d'opérateurs nécessaires à l'acheminement des marchandises et aux opérations y sont associées.

Les acteurs concernés par les flux de marchandises :

- Les acteurs ayant une activité de production, de transformation ou de distribution de marchandises ;
- Les acteurs du transport et de la logistique ;
- Les acteurs opérant dans le transport, la manutention ou l'entreposage.

Qu'est-ce que la logistique ?

La logistique est l'ensemble des activités permettant de gérer les flux physiques et d'information à moindre coût et en respectant les conditions de délais et de qualité.

Les 5 types d'activités proposées par le prestataire :

- Transport ;
- Transport + stockage ;
- Transport + stockage, commission de transport, formalités douane ;
- Gestion de la chaîne logistique complète ;
- Ingénierie logistique.

2. Les infrastructures logistiques et de transport :

Que sont les infrastructures logistiques et de transport ?

Les infrastructures logistiques et de transport sont constituées de l'ensemble des installations fixes nécessaires pour permettre le fonctionnement des différents modes de transport.

Quels sont les différents modes de transport ?

- Routier ;
- Aérien ;
- Maritime ;
- Ferroviaire ;
- Fluvial ;
- Combiné.

3. Les réseaux de transport :

Les réseaux de transport terrestre :

Le transport terrestre est constitué du transport routier, très majoritaire dans le transport de marchandises, du transport fluvial et du transport ferroviaire.

Les réseaux routier et ferroviaire :

Qu'il s'agisse de l'un ou de l'autre, la caractéristique française en matière de transport est la place centrale de Paris d'où rayonnent les principales lignes couvrant ensuite l'ensemble du territoire.

Le réseau ferroviaire :

Le réseau ferroviaire est un ensemble de lignes de chemin de fer, de gares et d'installations techniques diverses (atelier, dépôts, triages, embranchements particuliers, chantiers intermodaux, etc.) permettant la circulation de convois ferroviaires ou trains sur le territoire.

Le réseau des voies navigables :

Les voies fluviales navigables représentent 6 700 km, dont 2 400 km de voies à grand gabarit. Ces réseaux français sont aujourd'hui intégrés aux réseaux européens, de manière à fluidifier des échanges dans l'Union européenne.

Qu'est-ce que le transport Overseas ?

Le transport Overseas correspond au transport intercontinental, par modes tels que l'aérien et le maritime.

Le réseau maritime français :

Le transport maritime représente les 2 tiers des échanges internationaux. La France possède une multitude de ports, dont celui de Marseille (80 millions de tonnes par an), Le Havre (72 millions de tonnes par an), puis Dunkerque, Nantes, Rouen, La Rochelle, Bordeaux et Calais.

Le réseau aéroportuaire :

Le fret aérien est faible, soit environ 2,3 millions de tonnes de marchandises traitées par les aéroports français par an.

Qu'est-ce qu'un hub ?

Un hub est un aéroport international qui sert de plateforme de correspondance et de redistribution entre les lignes longs courriers et les lignes intérieures. C'est une porte d'entrée principale sur un continent.

Chapitre 5 : Les infrastructures logistiques et de transport

1. Les infrastructures de transport combiné :

Qu'est-ce qu'une infrastructure de transport combiné ?

Le transport combiné est un transport intermodal dont les parcours principaux s'effectuent par rail, voies navigables ou mer avec de plus courts parcours initiaux ou terminaux par route.

L'objectif du transport combiné :

L'objectif du transport combiné est de faciliter le passage de marchandises d'un mode de transport à un autre, par exemple du camion au train ou au bateau, grâce à des conteneurs standardisés.

2. Les infrastructures logistiques :

Que sont les infrastructures logistiques ?

Les infrastructures logistiques sont des points intermédiaires entre l'origine et la destination finale des marchandises. Elles permettent un ajustement des flux dans le temps et dans l'espace. Elles correspondent aux lieux où s'organise la fluidité de ces mouvements de marchandises.

Les entrepôts :

Les entrepôts sont des structures logistiques destinées au stockage des marchandises pour plus de 24 heures. Ils sont généralement équipés de matériels de stockage.

Les plateformes logistiques :

Les plateformes logistiques structures logistiques destinées au transit des marchandises sans stockage.

Chapitre 6 : Les acteurs du transport et de la logistique

1. Les transporteurs (opérateurs de transport) :

Quel est le rôle des transporteurs ?

L'entreprise a besoin de déplacer ses marchandises d'un point A à un point B peut le faire avec son propre matériel de transport (on parle alors de transport pour compte propre) ou faire appel à un transporteur.

Les conditions de transport pour compte propre :

- La marchandise est la propriété de l'entreprise ou elle a été vendue, achetée, louée, produite, extraite, transformée ou réparée par l'entreprise ;
- La marchandise est transportée par l'entreprise pour ses besoins propres à l'aide de ses propres véhicules et conducteurs ;
- Le transport est une activité accessoire l'entreprise.

Lorsque la définition du transport pour compte propre est réalisée par l'entreprise, mais n'est pas soumise aux différentes obligations applicables aux entreprises de transport public routier de marchandises.

2. Les organisateurs de transport international :

Conséquence de l'acheminement des marchandises à l'international :

L'acheminement des marchandises à l'international entraîne la mise en œuvre de plusieurs modes de transport et de différentes formalités permettant aux marchandises d'entrer ou de sortir du territoire.

Rôle d'un intermédiaire :

L'intervention d'un intermédiaire qualifié permet d'optimiser l'ensemble des maillons de la chaîne de transport.

Les commissionnaires de transport :

Un commissionnaire de transport est un prestataire de services organisant et faisant exécuter le déplacement de marchandises de son client d'un lieu à un autre, et ce, selon les modes et les moyens de transport de son choix, en son nom et sous sa responsabilité.

Le commissionnaire est nommé « agent de fret ».

Les transitaires de transport :

Les transitaires de transport sont des personnes ou entreprises mandatées par l'expéditeur ou le destinataire d'une marchandise devant subir plusieurs transports successifs.

La mission du transitaire est d'organiser la liaison entre les différents transporteurs et d'assurer la continuité du transport ainsi que toutes les opérations administratives connexes s'y rapportant.

Liste des opérations administratives connexes :

- Réglementation douanière ;
- Gestion administrative et financière ;
- Gestion du personnel ;
- Gestion commerciale ;
- Gestion des assurances ;
- Gestion des litiges et représentation fiscale.

Différences entre commissionnaire et transitaire :

Différence	Commissionnaire	Transitaire
Fonction	Se charge de la totalité du transport	Se charge seulement du changement de mode de transport
Réglementation	Profession réglementée (inscription sur un registre)	Profession non-réglementée
Responsabilité	Responsable de ses sous-traitants	N'est responsable que de ses propres fautes

Qu'est-ce que le Représentant en Douane Enregistré (RDE) ?

Le RDE est toute personne ou entreprise pouvant désigner un représentant en douane, qui peut être le commissionnaire ou le transitaire.

Le représentant en douane est enregistré et peut effectuer des formalités et des actes douaniers en représentation directe du compte d'autrui.

Chapitre 7 : Les acteurs spécialisés

1. Le transport maritime :

Les acconiers :

Les acconiers sont des entrepreneurs de manutention maritime assurant notamment le chargement, l'arrimage et le déchargement des navires de commerce.

Le consignataire de navire :

Le consignataire de navire est chargé de l'organisation physique de l'escale. Il a pour rôle de gérer toutes les formalités administratives liées au navire avant l'arrivée et lors de son séjour en port, de s'acquitter des démarches relatives à la cargaison et de pourvoir aux besoins normaux du navire et de l'équipage.

2. Le transport aérien :

Les agents de handling :

Les agents de handling réalisent la réception des marchandises et les opérations de manutention (déchargement, chargement, stockage, etc.).

Les agents habilités :

Les agents habilités sont des personnes morales (entreprises) agréées par les autorités dans le but de procéder à des contrôles de sûreté pour empêcher le transit d'armes, d'explosifs ou tout autre produit dangereux.

3. Les intégrateurs

Que sont les intégrateurs ?

Les intégrateurs désignent des transporteurs mondiaux intégrant la globalité du transport de A à Z.

Le rôle des intégrateurs :

Les intégrateurs ont pour rôle de gérer à la fois les fonctions de compagnie aérienne, de commissionnaire en douane, d'agent de fret et souvent de transporteur routier.

Les intégrateurs sont en contact direct avec leurs clients et disposent de leur propre flotte aérienne.

Spécialisation des intégrateurs :

Les intégrateurs sont développés sur le marché du pli et du colis de moins de 30 kg, mais aujourd'hui, après de nombreuses opérations de rachats, ils concurrencent les agents de fret aérien ainsi que les entreprises de transports de colis.

Chapitre 8 : Les activités dont l'exercice est soumis à condition

1. Accès à l'activité de transporteur routier de marchandises :

Comment exercer une activité de transporteur routier ?

Pour exercer une activité de transporteur routier pour compte d'autrui, il est nécessaire d'être inscrit au Registre national des Transporteurs et des Loueurs (RTL).

La licence de transport :

L'autorisation donne lieu à une licence de transport. Cette licence est soit communautaire, soit de transport intérieur.

2. La capacité professionnelle :

Le responsable des transports de l'entreprise :

Le responsable des transports de l'entreprise doit être titulaire d'une attestation de capacité professionnelle correspondant à l'activité exercée et au parc de véhicules exploité.

Obtention de la capacité professionnelle pour le transport routier léger de marchandises :

- Diplôme : Formation de 105 heures et examen dans un centre de formation agréé ;
- Expérience professionnelle : Gestion d'une entreprise de transport public ou routier de marchandises durant 2 années ;
- Équivalence de diplôme : Détention du Bac Pro « Transport ».

Obtention de la capacité professionnelle pour le transport routier de tous tonnages de marchandises :

- Diplôme : Formation et examen de 4 heures dans un centre de formation agréé ;
- Expérience professionnelle : Gestion d'une entreprise de transport public ou routier de marchandise durant 10 années ;
- Équivalence de diplôme : BTS GTLA, BUT GLT.

3. L'honorabilité professionnelle :

Qu'est-ce que l'honorabilité professionnelle ?

L'honorabilité professionnelle est réputée honorable pour toutes personnes n'ayant pas fait l'objet de certaines condamnations telles que l'interdiction d'exercer une activité commerciale ou industrielle (pour vol, escroquerie, etc.) ou pour des infractions délictuelles.

Qui est concerné par l'honorabilité professionnelle ?

L'exigence d'honorabilité concerne l'entreprise elle-même ainsi que ses responsables légaux et ses gestionnaires de transport ou la personne dirige l'activité de transport de l'entreprise et qui est titulaire de l'attestation de capacité professionnelle.

Contrôle de l'honorabilité professionnelle :

L'honorabilité professionnelle est contrôlée par le préfet de région à partir des casiers judiciaires.

4. La capacité financière :**Qu'est-ce que la capacité financière ?**

La capacité financière est un indice de la capacité de l'entreprise à détenir des ressources financières suffisantes pour assurer une gestion optimale. La capacité financière exigée varie selon le nombre de véhicules moteurs exploités, le Poids Maximal Autorisé (PMA) des véhicules et la localisation de l'entreprise.

Vérification de la capacité financière :

La capacité financière est vérifiée au moment de l'inscription de l'entreprise, puis chaque année après la clôture comptable de l'exercice de l'entreprise.

Financement de la capacité financière :

- Les capitaux propres de l'entreprise : Le capital social déposé à sa création et les bénéfices mis en réserve ou reportés ;
- Les garanties financières : Les garanties financières accordées par les établissements bancaires et d'assurance dans la limite de 50 % du montant de la capacité financière exigible.

Chapitre 9 : Les caractéristiques d'une demande de transport

1. Les parties - Les lieux :

Qu'est-ce qu'un donneur d'ordres ?

Un donneur d'ordres représente le client. Par donneur d'ordres, on entend la partie concluant le contrat de transport avec le transporteur, soit celui qui a donné les instructions de transport et qui paiera le prix du transport.

Le donneur d'ordres peut être :

- L'expéditeur : Celui qui s'engage à confier la marchandise au transporteur ;
- Le destinataire : Celui à qui la marchandise doit être livrée (lieu de livraison des marchandises) ;
- Un autre transporteur dans le cas de la sous-traitance.

Remarque :

Il est nécessaire de disposer des adresses exactes des lieux d'expédition et de livraison.

2. Les marchandises :

La nature des marchandises :

- **Les marchandises générales** : Il s'agit de marchandises ne requérant aucun équipement ni aucune condition spéciale de transport. Il s'agit alors de marchandises emballées (sacs, cartons, caisses, fûts, etc.) ou de marchandises sur supports de charge (sur palettes, sur rolls, etc.) ;
- **Les marchandises en vrac** : Les marchandises transportées en grandes quantités sans conditionnement ni emballage et pour lesquelles le moyen de transport constitue le récipient. Il s'agit alors de marchandises alimentaires, liquides, poudreuses ou gazeuses ;
- **Les autres marchandises** : Il s'agit de tout autres types de marchandises tels que les véhicules roulants, les conteneurs, les animaux vivants, etc.

Liste des marchandises soumises à une réglementation spécifique :

- **Les denrées périssables** : Marchandises nécessitant le maintien à une température donnée afin d'éviter leur détérioration ou leur contamination microbienne ;
- **Les matières dangereuses** : Matières susceptibles de mettre en danger la sécurité des personnes et des biens ou de nuire à l'environnement lors du transport ;
- **Les masses indivisibles** : Marchandises « hors gabarit » se caractérisant par des dimensions ou une masse dépassant les limites réglementaires du Code de la route.

Les quantités :

Les quantités s'expriment à la fois en poids, en nombre de colis ou de supports de charge ou en mètres plancher.

Chapitre 10 : Le système d'information

1. Présentation générale du système d'information :

Qu'est-ce qu'un système d'information ?

Un système d'information est un ensemble organisé de ressources destinées à collecter, stocker, traiter et diffuser l'information.

Quel est l'objectif du système d'information ?

L'objectif principal du système d'information est de restituer l'information à la personne concernée sous une forme appropriée et au bon moment.

Exemple de système d'information :

Un ordre de transport est entré dans le système d'information informatisé. Il peut alors être utilisé par le service exploitation pour élaborer le planning, par le service facturation pour facturer, par le service commercial pour élaborer des statistiques par client, par destination, etc.

Caractéristique du système d'information :

Le système d'information peut être informatisé en totalité, en partie ou pas du tout. Il ne doit pas être confondu avec le système informatique, qui est l'ensemble des éléments matériels et logiciels et l'entreprise ayant pour vocation d'automatiser le traitement de l'information.

2. Fonctionnement du système d'information :

La collecte de l'information :

La première étape consiste en l'entrée de l'information dans le système d'information, et ce, de manière manuelle (saisie manuelle des informations), par transfert d'informations (par scan des étiquettes des colis) ou par EDI (Échanges de Données Informatisés).

Le stockage de l'information :

Ensuite, le stockage de l'information s'effectue de manière durable et stable. Cela nécessite notamment de disposer de bases de données, soit d'ensemble structuré et organisé permettant le stockage de grandes quantités d'informations.

Le traitement de l'information :

La troisième étape représente la production de nouvelles informations à partir de celles existantes.

La diffusion de l'information :

Pour finir, la diffusion de l'information aux bons destinataires, au bon moment et sous une forme directement exploitable permet de faciliter la prise de décision. Les utilisateurs se situent soit en interne (les salariés), soit en externe (les expéditeurs, les destinataires ou les sous-traitants).

Chapitre 11 : L'organisation d'une entreprise de transport

1. L'entreprise de transport :

Caractéristique d'une entreprise de transport :

L'entreprise de transport n'est pas uniforme sur le territoire français. Le secteur est très hétérogène selon le mode de transport et les forces en présence.

Quelques chiffres des entreprises de transport :

Sur le marché du transport routier, les 2 premiers acteurs maîtrisent plus de 31 % du chiffre global du secteur. Le marché est très fragmenté et est caractérisé par la prépondérance des entreprises de petite taille.

2. Les informations communes des entreprises :

Le service exploitation :

Son objectif est de centraliser et d'analyser les demandes de transport, d'assurer le retour d'information, de renseigner le système d'information, d'éditer les documents de transport et de solutionner efficacement les demandes spécifiques des donneurs d'ordres.

Le service commercial :

Le service commercial est à la charge de la prospection, du contact, de la finalisation des contrats de partenariat signés avec les clients ainsi que du suivi relationnel clientèle.

Le SAV :

Le SAV correspond à « Service Après-Vente » et a pour rôle de gérer les litiges avec les clients et d'assurer un suivi efficace post-achat.

Le service technique :

À la charge de l'entretien des moyens matériels, de la maintenance préventive, du suivi des visites réglementaires et des consommations.

L'affrètement :

L'affrètement gère les opérations de sous-traitance.

Le service administratif et financier :

Le service administratif et financier est à la charge de la comptabilité, de la facturation et de la paie.

3. L'organisation du service exploitation :

Par destination :

Le service exploitation peut être organisé par destination, par exemple en route, en aérien ou en maritime.

Par type de marchandises :

Le service exploitation représente le transport de vrac ou le transport de lots palettisés.

Par types de services :

Le service exploitation peut être organisé par transports de lots complets, de groupage, de messagerie, etc.

Le cas des TPE/PME de transport :

Les TPE/PME de transport ou prestataire logistique ne sont pas aussi structurées. Les services ne sont pas identifiés et le personnel y est alors polyvalent. En effet, l'exploitant gère l'affrètement et le suivi des véhicules.

Le directeur est généralement aussi en charge de l'aspect financier et commercial et de la gestion des litiges.