

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Gestionnaire transport routier marchandises

RNCP40990 · Titre professionnel · Niveau 5

Ce parcours prépare au titre professionnel Gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises (RNCP40990, niveau 5) en couvrant ses trois blocs de compétences, de l'étude d'une demande de transport jusqu'au pilotage de la rentabilité d'une agence. Construit autour d'une entreprise fictive de transport et d'une exploitante qui monte en responsabilités, il met l'apprenant face aux situations réelles du métier : cotations, plannings, affrètement, sous-traitance, litiges et tableaux de bord.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
550 h	25	3

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Gestionnaire transport routier marchandises
Code	RNCP40990
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 5
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	550 h, 25 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	23/08/2030

Le métier et les compétences visées

Le gestionnaire des opérations de transport routier de marchandises conçoit, organise et pilote des prestations de transport dans le respect du code des transports et des contrats types. Il étudie la faisabilité des demandes, établit des propositions techniques et tarifaires écrites, affecte les commandes aux conducteurs, aux véhicules ou aux sous-traitants et planifie les opérations à l'aide d'un TMS. Il encadre les conducteurs dans le respect de la réglementation sociale et des règles de sécurité, coordonne l'exécution, gère les aléas et assure la traçabilité. En messagerie, il conçoit les tournées, négocie la sous-traitance régulière, supervise groupage, dégroupage et camionnage, et traite le service après-vente. Il anime enfin le service exploitation et analyse les coûts et indicateurs de performance pour proposer des actions correctives.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant se reconvertir vers l'exploitation du transport routier de marchandises
- Salariés du transport ou de la logistique (assistants d'exploitation, agents de quai, conducteurs) visant une évolution vers un poste sédentaire d'exploitation
- Alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation dans une entreprise de transport ou un service transport intégré
- Salariés de services transport d'entreprises industrielles ou commerciales souhaitant faire certifier leurs compétences
- Candidats à la VAE ayant besoin de structurer leurs acquis avant le passage devant le jury

Prérequis

- Maîtrise du français écrit et oral permettant de rédiger des propositions commerciales et des comptes rendus
- Maîtrise des calculs de base (pourcentages, proportions, règles de trois) nécessaires aux calculs de coûts et de tarifs
- Utilisation courante d'un ordinateur, d'un traitement de texte et d'un tableur
- Notions d'anglais permettant de progresser vers un niveau comparable au B1 du CECRL pour les échanges internationaux

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Analyser la faisabilité technique, réglementaire et économique d'une demande de transport, y compris affrétée
- Calculer un coût de revient et élaborer une proposition tarifaire écrite à partir de références tarifaires internes ou externes
- Affecter, affréter et planifier les moyens humains et matériels adaptés à chaque opération à l'aide d'un TMS
- Encadrer une équipe de conducteurs en appliquant la réglementation sociale européenne et nationale et les règles de sécurité
- Coordonner l'exécution des transports, établir ou contrôler les documents et traiter les dysfonctionnements
- Négocier et contractualiser une sous-traitance régulière conformément au contrat type sous-traitance
- Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage et camionnage d'un réseau de messagerie
- Traiter les réclamations et litiges du service après-vente et suivre les stocks de supports de charge
- Animer et superviser le personnel du service exploitation dans une démarche de responsabilité sociétale
- Reconstituer les coûts d'exploitation, calculer indicateurs, ratios et seuils de rentabilité et préconiser des mesures correctives

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Rhodalis Transports

CF

Camille Fournier

Assistante d'exploitation, puis exploitante, puis responsable d'exploitation adjointe de l'agence

Transport routier de marchandises : lots complets, lots partiels, affrètement et messagerie régionale

Rhodalis Transports est une entreprise familiale implantée en vallée du Rhône, qui exploite une flotte de porteurs et de semi-remorques et un quai de messagerie régionale. Elle travaille pour des industriels de l'agroalimentaire, de la chimie et de la distribution, et recourt régulièrement à l'affrètement et à des sous-traitants pour ses tournées. La direction veut moderniser l'exploitation : déploiement d'un nouveau TMS, démarche RSE, meilleure maîtrise des coûts. Camille Fournier rejoint l'agence comme assistante d'exploitation. Encadrée par Bruno Mercier, responsable d'exploitation, elle traite d'abord les cotations et les plannings, puis prend en charge le réseau de messagerie et la sous-traitance, avant de seconder la direction sur le pilotage de la performance. Chaque cours la confronte à une situation réelle de l'agence.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Camille dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Camille étudie les demandes clients, chiffre et rédige les offres, planifie les conducteurs, recourt à l'affrètement, encadre les équipes de conduite et gère les aléas jusqu'à la clôture des dossiers.
2. Bloc 2 : devenue exploitante messagerie, Camille conçoit les tournées, négocie et contractualise avec les sous-traitants réguliers, supervise le quai et traite les litiges du service après-vente.
3. Bloc 3 : nommée responsable d'exploitation adjointe, Camille anime l'équipe d'exploitants, prépare les éléments de paie des conducteurs, reconstitue les coûts de l'agence et présente un plan d'actions correctives à la direction.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP40990BC01 · Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers		**242 h**
1	Environnement et cadre réglementaire du transport routier de marchandises	22 h
2	Analyser une demande de transport et étudier sa faisabilité	22 h
3	Calculer un coût de revient et tarifer une prestation de transport	22 h
4	Rédiger et transmettre une proposition technique et tarifaire au donneur d'ordres	22 h
5	Affecter et planifier les moyens propres de l'entreprise	22 h
6	Recourir à l'affrètement et à la sous-traitance occasionnelle	22 h
7	Appliquer la réglementation sociale des conducteurs routiers	22 h
8	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs	22 h
9	Établir et contrôler les documents de transport	22 h
10	Coordonner l'exécution des transports et gérer les aléas	22 h
11	Suivre la qualité et la rentabilité des opérations jusqu'à la clôture des dossiers	22 h
RNCP40990BC02 · Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance		**176 h**
12	Organisation de la messagerie et des services réguliers	22 h
13	Concevoir les tournées régulières de livraison et de ramasse	22 h
14	Sélectionner et négocier avec les sous-traitants réguliers	22 h
15	Contractualiser la sous-traitance régulière	22 h
16	Superviser les opérations de traction, groupage et dégroupage	22 h
17	Superviser le camionnage et la distribution	22 h
18	Assurer le service après-vente : réclamations et litiges	22 h
19	Qualité de service et gestion des supports de charge	22 h
RNCP40990BC03 · Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport		**132 h**
20	Organiser et superviser le service exploitation	22 h
21	Animer l'équipe d'exploitation et de conduite	22 h
22	Santé, sécurité, RSE et préparation de la paie des conducteurs	22 h

23	Reconstituer les coûts d'exploitation	22 h
24	Calculer et analyser les indicateurs, ratios et seuils de rentabilité	22 h
25	Analyser les écarts et préconiser des mesures correctives	22 h
Total du parcours		**550 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 165 h
- Cours texte et infographies : 173 h
- Études de cas et mises en situation : 135 h
- QCM et évaluations : 77 h

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP40990BC01 · 242 h

Concevoir, organiser, mettre en œuvre et piloter des prestations de transport routier de marchandises jusqu'à la clôture des dossiers

Cours 1 · Environnement et cadre réglementaire du transport routier de marchandises — 22 h

OBJECTIFS

- Situer les acteurs, les métiers et les types de prestations du transport routier de marchandises
- Identifier les principales dispositions du code des transports et des contrats types applicables
- Intégrer les enjeux de responsabilité sociétale dans l'activité d'exploitation

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM réglementaire et étude de cas sur l'identification du contrat type applicable

CONTENUS

- Panorama du secteur : transport public, compte propre, commissionnaires, messagerie, lots complets et partiels
- Organisation d'une entreprise de transport et place du service exploitation
- Accès à la profession, licences et registre des transporteurs
- Le contrat de transport et les contrats types : général, sous-traitance, location
- Responsabilités du transporteur, du donneur d'ordres et du commissionnaire
- Responsabilité sociétale : impact environnemental, conditions de travail, achats responsables
- Le TMS : fonctions et place dans le système d'information de l'entreprise

Fil rouge · Lors de sa première semaine chez Rhodalis Transports, Camille réalise pour Bruno Mercier une fiche de synthèse sur les contrats types applicables aux principaux clients de l'agence et sur les engagements RSE de l'entreprise.

Cours 2 · Analyser une demande de transport et étudier sa faisabilité

22 h

OBJECTIFS

- Recueillir et reformuler les caractéristiques d'une demande de transport
- Vérifier la faisabilité technique, réglementaire et organisationnelle d'une opération

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas avec grille de faisabilité à compléter et exercices de calcul de chargement

CONTENUS

- Lecture d'une demande client : marchandise, poids, volume, conditionnement, délais
- Choix du véhicule : porteur, semi-remorque, frigorifique, citerne, plateau, charge utile
- Calcul du chargement : palettes, mètres de plancher, poids taxable
- Contraintes de circulation : restrictions, horaires, zones à faibles émissions, gabarits
- Marchandises réglementées : principes de l'ADR, denrées sous température dirigée
- Analyse des capacités disponibles et du volume d'activité en cours
- Prise en compte de l'impact environnemental dans le choix de la solution

Fil rouge · Un industriel chimiste sollicite Rhodalis Transports pour un transport de produits classés ADR vers Lyon : Camille analyse la demande et indique à Bruno si l'agence peut l'assurer avec ses moyens propres.

Cours 3 · Calculer un coût de revient et tarifer une prestation de transport

22 h

OBJECTIFS

- Déterminer le coût de revient d'une opération à partir des coûts kilométriques, horaires et fixes
- Construire un tarif en utilisant des références tarifaires internes ou externes

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de calcul sous tableur corrigés et QCM sur la structure des coûts

CONTENUS

- Structure des coûts d'un véhicule : terme kilométrique, terme horaire, terme journalier
- Calcul d'un coût de revient par opération sous tableur
- Références tarifaires internes et externes : grilles, indices professionnels
- Indexation carburant et clauses de révision du prix
- Tarification au lot, au poids, à la palette, au mètre de plancher
- Marge, prix de vente et seuil de négociation
- Coût d'un affrètement et comparaison avec les moyens propres

Fil rouge · Camille construit sous tableur le coût de revient d'une tournée régulière pour un distributeur alimentaire, puis propose à Bruno un prix de vente compatible avec la marge cible de l'agence.

Cours 4 · Rédiger et transmettre une proposition technique et tarifaire au donneur d'ordres

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger une proposition technique, organisationnelle et tarifaire détaillée
- Communiquer par écrit avec un donneur d'ordres en français et en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'une proposition commerciale évaluée par grille critériée

CONTENUS

- Structure d'une offre de transport : solution technique, organisation, prix, conditions
- Mentions obligatoires et conditions générales de vente
- Mise en forme professionnelle sous traitement de texte avec intégration de tableaux
- Argumentation : qualité de service, délais, engagements environnementaux
- Relance et suivi des offres, traitement des objections
- Vocabulaire et formules de l'anglais professionnel du transport
- Rédaction d'un courriel de cotation en anglais

Fil rouge · Un client italien demande une cotation pour un lot partiel vers Turin : Camille rédige une offre complète en français pour la direction et un courriel de proposition en anglais pour l'interlocuteur du client.

Cours 5 · Affecter et planifier les moyens propres de l'entreprise

22 h

OBJECTIFS

- Affecter les commandes validées aux véhicules et aux conducteurs adaptés
- Construire un planning tenant compte des disponibilités, des compétences et des situations de handicap

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de planification sous tableur avec correction commentée

CONTENUS

- Du carnet de commandes au plan de transport
- Critères d'affectation : véhicule, habilitations, compétences, connaissance client
- Prise en compte des disponibilités, des repos et des situations de handicap
- Construction d'un planning journalier et hebdomadaire
- Optimisation : taux de remplissage, retours à vide, enchaînement des missions
- Utilisation du TMS pour la planification
- Communication du planning aux conducteurs

Fil rouge · À partir des commandes du lendemain et des disponibilités de quatorze conducteurs, Camille établit le planning de l'agence en limitant les kilomètres à vide et en respectant l'aménagement de poste d'un conducteur reconnu travailleur handicapé.

Cours 6 · Recourir à l'affrètement et à la sous-traitance occasionnelle

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les situations justifiant le recours à l'affrètement
- Sélectionner, contrôler et missionner un affrété dans le respect de la réglementation

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur la sélection d'un affrété et QCM sur les obligations légales

CONTENUS

- Affrètement, sous-traitance et commission de transport : distinctions juridiques
- Recherche de capacités : bourses de fret, réseau de partenaires
- Vérifications préalables : inscription au registre, assurances, obligation de vigilance
- Négociation du prix d'affrètement et marge de l'affréteur
- Ordre de mission et instructions à l'affrété
- Responsabilités en cas de dommage ou de retard
- Suivi et évaluation des affrétés

Fil rouge · Un pic d'activité oblige Rhodalis Transports à sous-traiter trois lots vers la région parisienne : Camille sélectionne les transporteurs, vérifie leurs documents et rédige les ordres de mission.

Cours 7 · Appliquer la réglementation sociale des conducteurs routiers

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les règles européennes et nationales de temps de conduite, de repos et de travail
- Exploiter les données du chronotachygraphe pour contrôler la conformité

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices d'analyse de relevés d'activité et QCM réglementaire

CONTENUS

- Règlement (CE) n° 561/2006 : temps de conduite, pauses et repos
- Durée du travail des conducteurs selon le code des transports
- Chronotachygraphe numérique et intelligent : fonctionnement et téléchargement des données
- Analyse des infractions et obligations de l'employeur
- Qualifications des conducteurs : permis, FIMO, FCO, cartes conducteur
- Contrôles sur route et en entreprise, sanctions
- Intégration des contraintes sociales dans la planification

Fil rouge · Lors d'une analyse mensuelle des données chronotachygraphe, Camille détecte plusieurs dépassements de temps de conduite : elle en identifie les causes dans le planning et propose des corrections à Bruno.

Cours 8 · Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs

22 h

OBJECTIFS

- Transmettre des instructions précises et adaptées aux conducteurs
- Faire respecter les règles de sécurité et de prévention des risques

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle analysé et quiz sur les obligations de sécurité

CONTENUS

- Rôle de l'exploitant dans l'encadrement opérationnel du personnel de conduite
- Communication avec les conducteurs : consignes orales et écrites, ton, écoute
- Prévention des risques : chargement, arrimage, circulation, fatigue
- Protocoles de sécurité de chargement et de déchargement
- Éco-conduite et sensibilisation à la consommation
- Gestion des tensions et des refus de mission
- Remontée d'information vers la hiérarchie

Fil rouge · Un conducteur expérimenté conteste une mission jugée trop chargée : Camille conduit l'échange, vérifie la conformité de la mission et rappelle les consignes de sécurité d'arrimage.

Cours 9 · Établir et contrôler les documents de transport

22 h

OBJECTIFS

- Établir ou contrôler les documents nécessaires à chaque opération
- Assurer la conformité documentaire des transports nationaux, internationaux et réglementés

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de complétion et de contrôle de documents réels anonymisés

CONTENUS

- Lettre de voiture nationale : mentions et rôle probatoire
- Lettre de voiture internationale CMR et lettre de voiture électronique
- Documents des marchandises dangereuses selon l'ADR
- Documents de bord du véhicule et du conducteur
- Notions douanières pour les flux hors Union européenne
- Bons de livraison, réserves et preuves de livraison
- Archivage et traçabilité documentaire dans le TMS

Fil rouge · Avant le départ d'un lot vers l'Espagne, Camille contrôle la CMR et les documents ADR préparés par un collègue et corrige deux mentions erronées.

Cours 10 · Coordonner l'exécution des transports et gérer les aléas

22 h

OBJECTIFS

- Suivre l'exécution des opérations et assurer l'appui aux conducteurs
- Anticiper et traiter les dysfonctionnements en limitant leurs conséquences

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation de gestion d'incident chronométrée avec débriefing écrit

CONTENUS

- Suivi en temps réel : géolocalisation, statuts TMS, points de contact
- Instructions aux intervenants : conducteurs, quais, clients, affrétés
- Typologie des aléas : panne, retard, refus de livraison, accident, intempéries
- Procédures de traitement et solutions de repli
- Information du client et du destinataire
- Réserves, constats et premières mesures conservatoires
- Retour d'expérience et actions préventives

Fil rouge · Un semi-remorque frigorifique tombe en panne sur l'A7 avec une livraison urgente : Camille organise le transbordement, informe le client et trace l'incident dans le TMS.

Cours 11 · Suivre la qualité et la rentabilité des opérations jusqu'à la clôture des dossiers

22 h

OBJECTIFS

- Renseigner et exploiter les tableaux de suivi de l'activité
- Contrôler le respect des objectifs qualité et de rentabilité et clôturer les dossiers

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche de mise en situation professionnelle du bloc 1 sous traitement de texte et tableur

CONTENUS

- Tableaux de suivi : opérations, délais, incidents, coûts
- Indicateurs qualité : taux de ponctualité, litiges, satisfaction client
- Rentabilité par opération : comparaison prix de vente et coût réel
- Préfacturation et facturation, frais annexes
- Clôture d'un dossier de transport et archivage
- Préparation du dossier issu de la période en entreprise
- Entraînement à la mise en situation professionnelle du bloc 1

Fil rouge · En fin de mois, Camille met à jour le tableau de suivi de l'agence, identifie trois opérations déficitaires et présente leurs causes à Bruno avant la clôture des dossiers.

RNCP40990BC02 · 176 h

Piloter les trafics réguliers sous contrat de sous-traitance

Cours 12 · Organisation de la messagerie et des services réguliers

22 h

OBJECTIFS

- Décrire le fonctionnement d'un réseau de messagerie et de ses flux
- Identifier les rôles de chaque acteur d'un service organisé

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM et schéma de flux commenté à produire

CONTENUS

- Spécificités des envois de faible poids et volume
- Architecture d'un réseau : agences, plateformes, hubs
- Plan de transport et horaires de coupure
- Enchaînement des opérations : ramasse, groupage, traction, dégroupage, livraison
- Rôle du transport ferroviaire et fluvial dans les trafics réguliers
- Outils de traçabilité des colis et palettes
- Enjeux environnementaux de la messagerie

Fil rouge · Camille est affectée au service messagerie de Rhodalis Transports : elle cartographie les flux quotidiens de l'agence pour comprendre l'enchaînement entre ramasses du soir et livraisons du matin.

Cours 13 · Concevoir les tournées régulières de livraison et de ramasse

22 h

OBJECTIFS

- Sectoriser une zone de distribution et dimensionner les tournées
- Optimiser les tournées en fonction des contraintes clients et des moyens

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de sectorisation avec calculs sous tableur

CONTENUS

- Analyse des volumes et de la répartition géographique des points
- Sectorisation et découpage des tournées
- Contraintes horaires, créneaux de livraison, accès urbains
- Dimensionnement des véhicules et des ressources
- Outils d'optimisation de tournées et paramétrage
- Coût d'une tournée et productivité
- Ajustement saisonnier des tournées

Fil rouge · L'ouverture d'un nouveau client en zone urbaine impose de redessiner deux tournées : Camille propose un nouveau découpage limitant les kilomètres et respectant les créneaux de livraison.

Cours 14 · Sélectionner et négocier avec les sous-traitants réguliers

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger un cahier des charges de sous-traitance régulière
- Conduire une négociation tarifaire et qualitative avec un sous-traitant

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle de négociation et grille d'analyse comparative des offres

CONTENUS

- Identification des besoins en sous-traitance régulière
- Cahier des charges : volumes, qualité, délais, équipements
- Consultation et analyse comparative des offres
- Préparation de la négociation : objectifs, marges de manœuvre, arguments
- Techniques de négociation et conduite de l'entretien
- Prix de la sous-traitance et révision tarifaire
- Critères RSE dans le choix des sous-traitants

Fil rouge · Rhodalis Transports souhaite confier deux tournées à des sous-traitants : Camille rédige le cahier des charges, compare trois offres et prépare la négociation avec le mieux placé.

Cours 15 · Contractualiser la sous-traitance régulière

22 h

OBJECTIFS

- Établir un contrat de sous-traitance conforme au code des transports et au contrat type sous-traitance
- Prévenir les risques juridiques liés à la sous-traitance

ÉVALUATION FORMATIVE

Analyse critique d'un contrat de sous-traitance comportant des clauses non conformes

CONTENUS

- Contrat type sous-traitance : contenu et clauses essentielles
- Obligations réciproques du donneur d'ordres et du sous-traitant
- Obligation de vigilance et prévention du travail dissimulé
- Risque de dépendance économique et de requalification
- Clauses de qualité, de pénalités et de résiliation
- Contractualisation avec des opérateurs ferroviaires ou fluviaux
- Suivi contractuel et revue périodique

Fil rouge · Camille rédige le projet de contrat avec le sous-traitant retenu et vérifie avec Bruno que les clauses respectent le contrat type et protègent l'entreprise.

Cours 16 · Superviser les opérations de traction, groupage et dégroupage

22 h

OBJECTIFS

- Organiser les opérations de quai des arrivages aux départs
- Contrôler la conformité et la traçabilité des envois

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas chronologique et quiz sur les procédures de quai

CONTENUS

- Organisation du quai : zones, flux, horaires
- Arrivages de traction et contrôle des envois
- Dégroupage et préparation des tournées de livraison
- Groupage des envois collectés et préparation des départs
- Gestion des anomalies : manquants, excédents, avaries
- Sécurité sur le quai et encadrement du personnel de quai
- Traçabilité par flashage et mise à jour des statuts

Fil rouge · Une traction arrive avec une heure de retard et des colis avariés : Camille réorganise le dégroupage, priorise les livraisons urgentes et enregistre les anomalies.

Cours 17 · Superviser le camionnage et la distribution

22 h

OBJECTIFS

- Piloter l'activité quotidienne des tournées de camionnage
- Gérer les livraisons non abouties et les retours de marchandises

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice d'analyse de tableau de bord de camionnage

CONTENUS

- Lancement et suivi des tournées
- Coordination des conducteurs livreurs salariés et sous-traités
- Preuves de livraison et dématérialisation
- Livraisons non abouties : instances, nouvelles présentations, retours
- Gestion des ramasses et des enlèvements
- Contrôle de la qualité des sous-traitants
- Indicateurs de suivi du camionnage

Fil rouge · En fin de journée, Camille analyse les instances de livraison des tournées sous-traitées et organise leur représentation tout en alertant un sous-traitant sur la qualité de ses preuves de livraison.

Cours 18 · Assurer le service après-vente : réclamations et litiges

22 h

OBJECTIFS

- Traiter une réclamation client de sa réception à sa clôture
- Déterminer les responsabilités et le montant d'indemnisation applicable

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de dossier litige complet avec calcul d'indemnisation

CONTENUS

- Rôle et organisation d'un service après-vente transport
- Typologie des réclamations : retard, perte, avarie, erreur de livraison
- Valeur des réserves et délais de protestation
- Responsabilité du transporteur et limites d'indemnisation des contrats types
- Prescription et recours contre les sous-traitants et assureurs
- Rédaction des réponses aux clients
- Suivi des dossiers litiges et traçabilité

Fil rouge · Un client conteste la livraison d'une palette endommagée : Camille reconstitue le parcours de l'envoi, détermine la responsabilité et rédige la réponse écrite au client.

Cours 19 · Qualité de service et gestion des supports de charge

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en place des actions d'amélioration de la qualité de service
- Contrôler les stocks des supports de charge consignés ou loués

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche de mise en situation professionnelle du bloc 2 sous traitement de texte et tableur

CONTENUS

- Indicateurs qualité du service après-vente
- Analyse des causes de non-qualité et actions préventives
- Relation client orale et écrite, y compris en anglais
- Supports de charge : palettes, rolls, bacs consignés ou loués
- Suivi des soldes et inventaires de supports
- Régularisation des écarts avec les clients et les loueurs
- Entraînement à la mise en situation professionnelle du bloc 2

Fil rouge · L'inventaire trimestriel révèle un écart important de palettes avec un client : Camille analyse les mouvements, propose une régularisation et un plan d'amélioration du suivi.

RNCP40990BC03 · 132 h

Optimiser l'ensemble des moyens liés à l'activité de transport

Cours 20 · Organiser et superviser le service exploitation

22 h

OBJECTIFS

- Organiser l'activité d'un service exploitation et répartir les missions
- Positionner son rôle d'interface entre la direction et le personnel

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas d'organisation de service et QCM

CONTENUS

- Rôle du responsable d'exploitation et posture managériale
- Organisation du service : postes, missions, horaires, astreintes
- Délégation et contrôle du travail des exploitants
- Fiches de poste et procédures internes
- Communication ascendante et descendante
- Réglementation du travail applicable au personnel sédentaire et de quai
- Outils de supervision de l'activité

Fil rouge · Nommée responsable d'exploitation adjointe, Camille réorganise la répartition des dossiers entre les trois exploitants de l'agence pour couvrir les horaires décalés et les astreintes.

Cours 21 · Animer l'équipe d'exploitation et de conduite

22 h

OBJECTIFS

- Animer des réunions et conduire des entretiens professionnels
- Prévenir et gérer les situations de tension ou de conflit

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle d'entretien et de réunion évalués par grille

CONTENUS

- Animation de réunions d'équipe et points quotidiens
- Intégration des nouveaux collaborateurs
- Entretiens individuels et recadrage
- Gestion des conflits et médiation
- Motivation et reconnaissance
- Inclusion et prise en compte des situations de handicap
- Identification des besoins de formation

Fil rouge · Un désaccord oppose deux exploitants sur la répartition des tournées : Camille prépare et conduit un entretien de médiation, puis anime la réunion d'équipe hebdomadaire.

Cours 22 · Santé, sécurité, RSE et préparation de la paie des conducteurs

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre les dispositions de l'entreprise en matière de sécurité et de responsabilité sociétale
- Traiter les données nécessaires à la préparation de la paie des conducteurs

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de pré-paie sous tableur et QCM sécurité et RSE

CONTENUS

- Évaluation des risques professionnels et document unique
- Accidents du travail et actions de prévention
- Démarche RSE : objectifs environnementaux et sociaux de l'entreprise
- Éléments variables de paie des conducteurs : heures, primes, frais de déplacement
- Exploitation des données d'activité pour la pré-paie
- Contrôle et transmission au service paie
- Confidentialité des données personnelles

Fil rouge · Camille extrait les données d'activité du mois, calcule les éléments variables de paie de cinq conducteurs et les transmet au service paie, en signalant une anomalie de frais de déplacement.

Cours 23 · Reconstituer les coûts d'exploitation

22 h

OBJECTIFS

- Identifier et classer les charges d'une activité de transport
- Reconstituer les coûts par véhicule, par client et par activité

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de calcul de coûts sous tableur corrigés

CONTENUS

- Charges fixes et variables, directes et indirectes
- Notions de comptabilité analytique appliquées au transport
- Coût complet d'un véhicule et d'un conducteur
- Répartition des frais de structure
- Coût par client, par trafic et par activité
- Comparaison moyens propres et sous-traitance
- Modélisation des coûts sous tableur

Fil rouge · La direction demande à Camille de reconstituer le coût complet de l'activité messagerie de l'agence afin de vérifier si la sous-traitance des tournées reste avantageuse.

Cours 24 · Calculer et analyser les indicateurs, ratios et seuils de rentabilité

22 h

OBJECTIFS

- Calculer les indicateurs et ratios de performance de l'activité
- Déterminer et interpréter un seuil de rentabilité

ÉVALUATION FORMATIVE

Construction d'un tableau de bord évaluée par grille et quiz d'interprétation

CONTENUS

- Indicateurs d'exploitation : taux de charge, kilomètres à vide, productivité
- Indicateurs économiques : chiffre d'affaires, marge, résultat par activité
- Indicateurs qualité et RSE : ponctualité, litiges, consommation
- Seuil de rentabilité et point mort
- Construction d'un tableau de bord sous tableur
- Lecture et interprétation des tendances
- Restitution graphique des résultats

Fil rouge · Camille construit le tableau de bord mensuel de l'agence et calcule le seuil de rentabilité d'une nouvelle ligne régulière envisagée par la direction.

Cours 25 · Analyser les écarts et préconiser des mesures correctives

22 h

OBJECTIFS

- Identifier et expliquer les écarts entre objectifs et réalisations
- Formaliser et présenter un plan d'actions correctives

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche de mise en situation professionnelle du bloc 3 suivie d'un entretien technique simulé

CONTENUS

- Analyse des écarts budgétaires et opérationnels
- Recherche des causes et hiérarchisation
- Construction d'un plan d'actions : objectifs, moyens, échéances
- Chiffrage des gains attendus
- Présentation écrite et orale à la direction
- Suivi de la mise en œuvre et ajustements
- Entraînement à la mise en situation professionnelle et à l'entretien technique du bloc 3

Fil rouge · Le résultat trimestriel de l'agence est inférieur au budget : Camille analyse les écarts, rédige un plan d'actions correctives et le présente au comité de direction de Rhodalis Transports.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Étudier la faisabilité des demandes de transport, y compris affrétées, les tarifer et transmettre une proposition technique écrite	RNCP40990BC01	1, 2, 3, 4
Affecter, affréter et planifier les moyens adaptés aux opérations de transport	RNCP40990BC01	5, 6, 7
Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations	RNCP40990BC01	7, 8
Coordonner l'exécution des opérations, renseigner les tableaux de suivi et contrôler qualité et rentabilité	RNCP40990BC01	9, 10, 11
Négocier et contractualiser les opérations de transport régulièrement sous-traitées	RNCP40990BC02	12, 14, 15
Superviser les opérations de traction, groupage, dégroupage ou camionnage	RNCP40990BC02	12, 13, 16, 17
Assurer le service après-vente des livraisons et retours de marchandises	RNCP40990BC02	17, 18, 19
Animer et superviser l'activité du personnel du service exploitation	RNCP40990BC03	20, 21, 22
Reconstituer les indicateurs de performance et préconiser des mesures correctives	RNCP40990BC03	23, 24, 25

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se conclut par un QCM d'auto-positionnement avec correction commentée. Chaque cours comporte une évaluation formative adaptée à la compétence travaillée : exercices de calcul sous tableur, rédaction de documents professionnels, études de cas, analyses de contrats ou de relevés d'activité, jeux de rôle et simulations de gestion d'incident. Ces évaluations s'appuient sur les situations vécues par Camille Fournier chez Rhodalis Transports et sont corrigées à l'aide de grilles critériées alignées sur les compétences du référentiel. Les résultats permettent à l'organisme de formation de suivre la progression de chaque apprenant, d'identifier les besoins de remédiation et de documenter le suivi pédagogique attendu dans le cadre de Qualiopi.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP40990BC01	Période en entreprise obligatoire d'au moins 280 heures pour les candidats issus d'un parcours de formation (incluse dans le temps en entreprise pour les alternants), donnant lieu à un document rédigé par le candidat ; le candidat VAE rédige ce document à partir de son activité professionnelle. Mise en situation professionnelle de 3 h 30 sous surveillance, sans présence du jury : à partir de documents, données, demandes, commandes et consignes, le candidat constitue sur poste informatique un dossier technique sous traitement de texte intégrant des travaux sous tableur. Entretien technique de 30 minutes (précédé de 10 minutes de consultation des travaux) portant sur les travaux réalisés, puis sur les critères d'étude d'une solution de transport, la planification et l'encadrement opérationnel du personnel de conduite.

	Questionnement à partir de production de 30 minutes, basé exclusivement sur le document rédigé par le candidat, lu au préalable par le jury. Durée totale : 4 h 30.
RNCP40990BC02	Mise en situation professionnelle de 3 h 00 sous surveillance, sans présence du jury : à partir de documents, données, demandes, commandes et consignes, le candidat constitue sur poste informatique un dossier technique sous traitement de texte intégrant des travaux sous tableur. Entretien technique de 20 minutes (précédé de 10 minutes de consultation des travaux) portant sur les travaux réalisés, puis sur les aspects importants d'un service après-vente et sur la qualité de service. Durée totale : 3 h 20.
RNCP40990BC03	Mise en situation professionnelle de 3 h 30 sous surveillance, sans présence du jury : à partir de documents, données, demandes, commandes et consignes, le candidat constitue sur poste informatique un dossier technique sous traitement de texte intégrant des travaux sous tableur. Entretien technique de 30 minutes (précédé de 10 minutes de consultation des travaux) portant sur les travaux réalisés, puis sur l'animation du personnel du service exploitation. Durée totale : 4 h 00.

Le parcours reproduit le format des épreuves : la majorité des activités demandent de produire des dossiers sous traitement de texte intégrant des calculs sous tableur, à partir de documents et de consignes d'entreprise, comme lors des mises en situation professionnelles. Les cours 11, 19 et 25 proposent une épreuve blanche par bloc, dans les conditions de durée de l'examen, suivie d'un entretien technique simulé portant sur les thèmes annoncés par le référentiel (étude de solution de transport, planification, encadrement des conducteurs, service après-vente, qualité de service, animation du personnel). Le cours 11 accompagne également la rédaction du document issu de la période en entreprise du bloc 1 et prépare au questionnement à partir de production. L'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats et de l'organisation des sessions d'examen auprès du certificateur.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h/24 en marque blanche, avec suivi de la progression et des résultats de chaque apprenant
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire, complétée par des cours texte enrichis, infographies et schémas de flux
- Fil rouge Rhodalis Transports : dossiers clients, commandes, plannings, contrats et tableaux de bord fictifs réutilisés d'un cours à l'autre
- Modèles de tableurs (coûts de revient, plannings, tableaux de bord, pré-paie) et gabarits de documents professionnels (offres, ordres de mission, contrats, réponses SAV)
- QCM d'auto-évaluation, études de cas corrigées, jeux de rôle et épreuves blanches avec grilles critériées
- Fiches de synthèse réglementaires téléchargeables (contrats types, temps de conduite et de repos, documents de transport, ADR)
- Glossaire et fiches d'anglais professionnel du transport pour viser un niveau comparable au B1 du CECRL

Débouchés et évolutions

- Exploitant ou technicien d'exploitation en transport routier de marchandises
- Affréteur transport routier de marchandises ou affréteur transport international
- Dispatcheur / répartiteur ou technicien de planning
- Responsable du service après-vente du transport routier de marchandises
- Chef de trafic messagerie ou responsable camionnage
- Évolution vers responsable d'exploitation ou chef d'agence transport routier de marchandises

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate

On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.

contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP40990 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.