

Autres appellations	<p>Chef de réception - Chef d'expédition - Chef de quai principal.</p>
Définition	<p><i>Organise, coordonne et contrôle l'ensemble des opérations physiques et administratives s'effectuant sur le quai pour la réception et l'expédition de marchandises. Surveille l'entretien du matériel mis à sa disposition, encadre le personnel placé sous sa responsabilité.</i></p>
Situation fonctionnelle o Entreprise  o Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entreprise de transports (y compris les messageries).</li> <li>- Entreprises commerciales et industrielles.</li> <li>- Service exploitation en entrepôt.</li> <li>- Service plus spécialisé : quai réception, expédition, arrivage, départ, export/route.</li> </ul> <p>Le service permet la liaison entre un transport et un stockage ou entre deux transports de marchandises.</p>
Délimitation des activités	<p>Le chef de quai :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectue tout ou partie des activités décrites, le plus souvent selon le type d'entreprise où il exerce ses activités :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o exerce souvent une partie des activités dans les entreprises industrielles ou commerciales : chef de réception, chef d'expédition... ;</li> <li>o réalise l'ensemble des activités dans les entreprises de messageries où il peut aussi organiser les tournées des chauffeurs au même titre qu'un chef de camionnage (voir article chef de dépôt TM 06).</li> </ul> </li> <li>- Supervise dans tous les cas les opérations physiques liées aux ruptures de charge de marchandises sans stockage à long terme à la différence du magasinier (voir article TM 27).</li> <li>- Se réfère pour l'organisation des opérations d'expédition à la programmation des mouvements de marchandises qui lui est fournie par le responsable d'expédition (voir article TM 48).</li> </ul>
Description des activités	<p><b>ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LE QUAI</b></p> <p><b>1 - Réception</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affecte le personnel au déchargement des véhicules.</li> <li>- Recueille auprès des chauffeurs les documents accompagnant la marchandise.</li> <li>- Effectue ou fait effectuer des contrôles systématiques ou des sondages sur la qualité et la quantité des marchandises sur leur emballage.</li> <li>- Accepte la livraison en cas de conformité et transcrit sur un certain nombre de documents (bon d'entrée, bordereau, cahier de réception, étiquette...) les coordonnées permettant de caractériser l'opération de réception et la poursuite des étapes ultérieures du processus.</li> <li>- Inscrit son refus d'une livraison (pour erreur, oubli ou casse...) sur le bon de livraison ou par une lettre de réserve ; en informe les clients (expéditeurs et destinataires) et le service litige de l'entreprise.</li> <li>- Remet l'ensemble des documents au service administratif de l'exploitation.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> tenir une petite comptabilité dans un service de réception d'un département commercial afin de pouvoir régler directement certains transporteurs.</li> </ul> <p><b>2 - Groupage et expéditions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prend connaissance des documents accompagnant l'expédition des marchandises (description, nom des destinataires, délais...) ainsi que du programme des mouvements des véhicules ;</li> </ul>

- Répartit le travail du personnel afin de réaliser :
  - o la mise à quai des remorques et wagons ;
  - o le placement des colis en travées selon leur destination ;
  - o le chargement des marchandises dans les véhicules ;
  - o le rangement et le nettoyage du quai.
- *Peut aussi* participer aux activités de manutention.
- Contrôle l'exécution du travail de préparation des expéditions en s'assurant :
  - o de la conformité de l'étiquetage et du codage des colis à leur destination réelle ;
  - o de la concordance de la qualité et de la quantité des marchandises à quai avec celles mentionnées sur les bordereaux ;
  - o de la qualité du chargement : arrimage, plan de chargement
- Etablit le (ou les) bordereau(x) sur lequel figurent l'ensemble des opérations de groupage ou d'expédition et les tournées prévues, en mentionnant les renseignements nécessaires à leur réalisation et à l'information du client :
  - o date d'enlèvement ;
  - o nom du transporteur ;
  - o nom du client ;
  - o poids de la marchandise ;
  - o état du colis...
- Collecte les pièces nécessaires au transport (pour le véhicule, le chauffeur, la douane, le client) et les remet au chauffeur ou les place à l'endroit prévu à cet effet.
- Veille à ce que l'horaire des mouvements des véhicules soit respecté.
- *Peut aussi* organiser les tournées des chauffeurs et déterminer le type de véhicule à utiliser.
- Procède aux vérifications nécessaires après une réclamation d'un client concernant une livraison :
  - o fait faire des recherches sur le quai ou chez des confrères ;
  - o transmet la réclamation au service litige si le problème n'a pu être résolu à son niveau.
- Tient des états permettant au service commercial de calculer le rendement ou le coût des activités (nombre d'envois, tonnage par destination, nombre de véhicules utilisés par jour...).

#### ENTRETIEN DU MATÉRIEL DE MANUTENTION

- Vérifie l'entretien des appareils et véhicules de manutention :
  - o fait un contrôle visuel des organes les plus délicats (pneus, freins...);
  - o prévoit avec le chef de garage les périodes d'entretien ;
  - o remet au chef de garage les feuilles d'entretien.

#### GESTION COURANTE DU PERSONNEL

- Effectue certaines opérations de gestion courante du personnel dont il est responsable :
  - o propose les avancements ;
  - o planifie les congés ;
  - o contrôle les absences ;
  - o accorde les autorisations de sortie...
- *Peut aussi* organiser des séances de formation pour l'apprentissage des gestes élémentaires de la manutention.

#### Responsabilité et autonomie

##### o Instructions

Le chef de quai dispose d'une large autonomie et prend toute initiative dans l'utilisation des moyens mis à sa disposition pour assurer les expéditions ou les réceptions de marchandises dans les délais qui sont généralement de vingt quatre heures ; il prend toute mesure pour garantir le respect de la sécurité dans le travail de l'équipe.

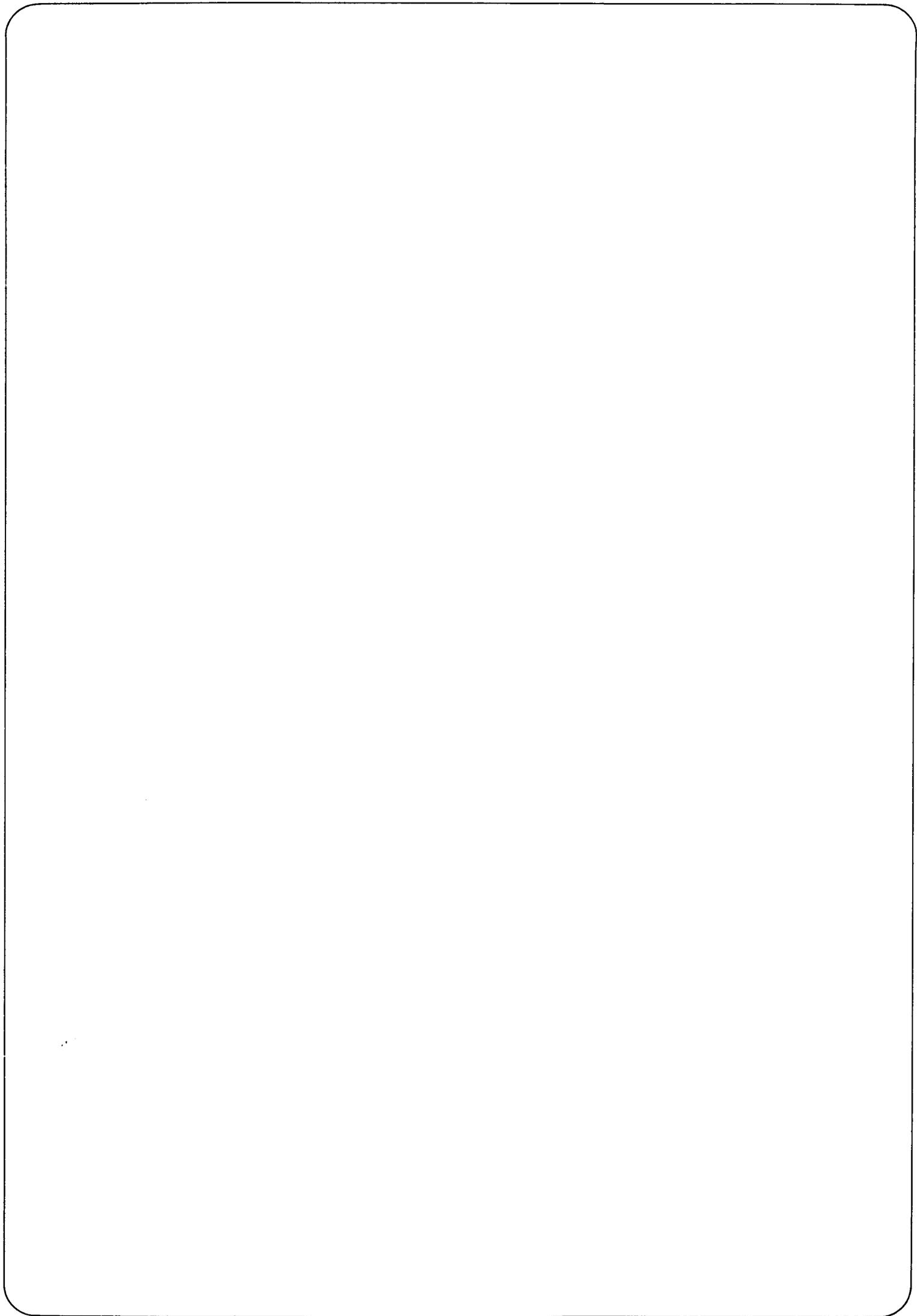
##### ● Contrôle

Le travail du titulaire est contrôlé :  
 ● de façon plus ou moins systématique par le supérieur hiérarchique ;  
 ● à la suite de réactions des clients.

##### ● Conséquences d'erreurs

Un contrôle défectueux du travail réalisé par les agents de quai peut laisser subsister des oublis ou des erreurs d'étiquetage, de codage, de classement, d'enregistrement, de tri. Ceci entraîne le retard de la livraison et éventuellement des pertes de colis ou des avaries pour les marchandises et le mécontentement du client.

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>Le chef de quai assure l'encadrement technique ou hiérarchique d'un service pouvant comprendre plusieurs dizaines d'agents (chauffeurs-manutentionnaires, employés administratifs, pointeurs, réceptionnistes...).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Echange les informations et les documents relatifs aux mouvements des véhicules et des marchandises avec les services administratifs (facturation, transit, douane, litige, achat...) et les services techniques (autres quais, magasins, autres centres, garages...).</li> <li>- Peut être en contact direct avec le client ou son représentant (prise de commande, demande d'information, réclamation).</li> <li>- Fournit des indications et transmet des documents aux personnes chargées du transport de la marchandise (chauffeur de camion, commandant en second d'un navire, client...).</li> <li>- Contacte, selon les nécessités du travail, divers services administratifs ou entreprises extérieures (service des mines, douane, entreprise de réparation...).</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Milieu</li> <li>○ Rythme</li> <li>○ Particularités</li> </ul>	<p>Travail en extérieur ou à l'intérieur d'un bâtiment. Déplacements fréquents sur le quai et à l'intérieur de l'entreprise.</p> <p>Horaire régulier de jour. Certaines entreprises exigent pour des raisons techniques des interventions de nuit.</p> <p>Est tenu de respecter le planning quotidien et de faire face aux arrivages.</p>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p><b>Accès direct</b> : non observé.</p> <p><b>Accès indirect</b> : poste de promotion interne pour un agent ayant une expérience de 2 à 10 ans dans le transport comme manutentionnaire (voir article TM 32), chauffeur (voir article TM 07 et TM 08), magasinier (voir article TM 27).</p> <p>L'adaptation au poste se fait par un essai de quelques semaines soit en doublure, soit sous la direction étroite du supérieur hiérarchique.</p>
<p><b>Emplois et situations accessibles</b></p>	<p>Evolution dans l'emploi-type par élargissement des responsabilités lorsque la dimension de l'entreprise le permet (chef de quai principal).</p> <p>Exceptionnellement accès à l'emploi de chef d'exploitation (voir article TM 02) ou chef de garage (voir article chef de dépôt TM 06).</p>



<p><b>Autres appellations</b></p>	<p>Magasinier manutentionnaire - Répartiteur de marchandises - Employé de gestion-magasinage - Gestionnaire de stocks - Réceptionnaire de marchandises - Chef des stocks - Chef des réserves - Commis principal de magasin - Responsable de la réception - Responsable de l'expédition.</p>
<p><b>Définition</b></p>	<p><i>Organise et participe à la réception, à la mise en place et à la sortie de matières premières, de produits semi-finis ou d'outillage afin de permettre l'approvisionnement des différents demandeurs au sein ou à l'extérieur de l'établissement, tient à jour un état des stocks permettant de suivre les mouvements de marchandises et de déclencher le réapprovisionnement.</i></p>
<p><b>Situation fonctionnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Entreprise</li> <li>o Service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entreprises de transports.</li> <li>- Etablissements de production et de distribution, tous secteurs.</li> <li>- Entrepôts des établissements de distribution.</li> <li>- Magasins d'outillage de matières premières ou de produits semi-ouvrés des établissements industriels.</li> </ul> <p>Selon l'établissement, ces services sont rattachés à diverses divisions : approvisionnement, exploitation, production, ventes...</p>
<p><b>Délimitation des activités</b></p>	<p>Le magasinier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectue certaines opérations administratives de réception, de commande et de livraison de même que l'employé administratif du commerce (voir article CD 27 - Cahier 5 du RFE : Les emplois-types du commerce et de la distribution), dont il se différencie par l'organisation et la réalisation des opérations physiques de magasinage.</li> <li>- Peut effectuer, lorsqu'il exerce dans un établissement de distribution, des activités de vente auprès de la clientèle (voir article vendeur technique CD 22 - Cahier 5 du RFE cité supra) ou de rangement dans les rayons (voir article employé de libre-service CD 26 - Cahier 5 du RFE cité supra).</li> <li>- Participe directement ou en assistance aux opérations de manutention à l'intérieur du magasin (voir articles : manutentionnaire TM 32, conducteur de chariot élévateur TM 30, conducteur d'engin de manutention TM 28).</li> <li>- Accomplit des activités dont le contenu varie en fonction du type de matières ou de produits à stocker (denrées périssables, outils, produits ouverts unitaires...).</li> <li>- Peut encadrer un service comprenant jusqu'à une cinquantaine de personnes (employés de magasin, manutentionnaires, ouvriers de tri et d'expédition) dans ce cas :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o se consacre davantage à la tenue de dossier, à l'état des stocks et à l'aménagement du magasin ou de l'entrepôt et intervient surtout en cas de litiges lors de la réception, du stockage ou de la transmission des marchandises ;</li> <li>o peut avoir la responsabilité d'un service spécifique : réception ou expédition.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Description des activités</b></p>	<p><b>MOUVEMENT DES MARCHANDISES</b></p> <p><b>1 - Réception</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifie la conformité de la marchandise livrée avec les spécifications du bordereau de livraison ou du bon de commande :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o identifie la marchandise par examen direct ou par comparaison des références portées sur le bordereau avec les étiquettes ;</li> <li>o vérifie la quantité livrée par comptage, pesage...</li> </ul> </li> <li>- Effectue un contrôle qualitatif par examen direct ou par analyse plus ou moins approfondie afin de calculer un certain nombre de paramètres (poids spécifique et degré d'humidité de produits livrés en vrac, densité et pureté de liquides par exemple).</li> </ul>

- Ou transmet un échantillon au service contrôle qui procède à un examen plus poussé.
- *Peut aussi* participer aux activités de déchargement des marchandises ou organiser ces activités auprès d'une équipe de manutentionnaires.
- Enregistre les résultats des contrôles avec les éventuelles remarques (livraison partielle, légère anomalie...) sur divers documents récapitulatifs (fiches de réception, fiches de magasin...) qu'il transmet aux services intéressés (comptabilité, fabrication).
- Informe immédiatement son supérieur en cas de litige dépassant ses compétences ou de non conformité de la commande.

## 2 - Rangement des marchandises

- Transmet immédiatement les marchandises en urgence au service destinataire.
- Prévoit pour les autres marchandises un emplacement en magasin ou en entrepôt :
  - o soit selon la place disponible ;
  - o soit en respectant des dispositions de rangement prescrites ;
  - o soit en déterminant lui-même l'emplacement des marchandises en fonction de leurs spécificités (fragilité, danger, nocivité...) ou de leur rapidité d'écoulement.
- Participe à l'installation de la marchandise aux emplacements prévus en utilisant des moyens diversifiés selon l'entreprise et le type de marchandise : manutention manuelle, par chariot, par installation automatisée...
- Prend les mesures nécessaires (demandes de réparation, établissement de formulaires de perte) en cas de détérioration des marchandises au cours des opérations de manutention permettant leur rangement.
- *Peut aussi* effectuer lors de l'installation de la marchandise un certain nombre d'opérations d'étiquetage ou de conditionnement.
- Reporte sur une fiche de magasin les emplacements de stockage des marchandises reçues.

## 3 - Surveillance et entretien

- Surveille régulièrement l'état (température, humidité...) des marchandises lorsqu'il s'agit de denrées périssables ou de produits altérables et informe son supérieur lorsqu'un problème apparaît.
- *Peut aussi* effectuer certaines opérations d'entretien courant des installations : vidage de tuyauterie, remplacement de filtres...
- Contrôle l'état de propreté et de rangement et nettoie ou fait nettoyer les différentes parties de l'entrepôt ou du magasin.
- *Peut aussi* apporter des modifications en fonction de consignes qui lui sont fournies, par exemple :
  - o reclasse des marchandises livrées en vrac ou répertoriées, selon des critères différents de ceux de l'établissement ;
  - o effectue des changements d'étiquetage, de conditionnement ;
  - o assiste aux opérations d'ouverture de colis (demandées par les clients ou la douane par exemple...).

## 4 - Approvisionnement des demandeurs

- Consulte les demandes qui lui sont transmises sous formes diverses :
  - o demande orale, au "coup par coup" ;
  - o bon de commande couvrant une durée déterminée ;
  - o programme périodique éventuellement déterminé par un ordinateur.
- *Peut aussi* prévoir lui-même les approvisionnements à effectuer par visite de la surface de vente lorsqu'il travaille dans un établissement de distribution.
- Organise, contrôle et participe éventuellement à la préparation (étiquetage, groupage...) et à l'acheminement de la marchandise :
  - o remplit les documents nécessaires pour le transport et la livraison ;
  - o fournit les consignes aux manutentionnaires ou aux chauffeurs ;
  - o participe à l'acheminement en utilisant les divers moyens de manutention.
- *Peut aussi* inciter les demandeurs à modifier leurs commandes de façon à éviter une rupture de stocks ou à écouler des produits équivalents.
- *Peut aussi* :
  - o déterminer le mode d'emballage le mieux adapté compte tenu du type de marchandises et des conditions de transport ;
  - o organiser et contrôler l'utilisation des emballages et conditionnement donnant lieu à consignation.
- *Peut aussi* participer à la vente directe, généralement auprès des grossistes.
- Reporte sur les fiches de stocks les sorties de marchandises.

## ETAT DES STOCKS

### 1 - Contrôle des mouvements

- Tient à jour des fiches de stocks regroupées dans différents fichiers indiquant les mouvements effectués, la quantité et l'emplacement des marchandises en réserve, transmet un double de ces fiches aux services intéressés (approvisionnements, ordonnancement, utilisateurs...).
- Effectue, avec les autres personnes du service et selon une périodicité variable en fonction du type de marchandise, un inventaire permettant de comparer la conformité des documents établis avec l'état réel des stocks, de repérer les articles démarqués ou sans suite, d'éliminer les marchandises périmées ; cet inventaire peut nécessiter l'application d'indices de correction permettant une évaluation dans des conditions normalisées (température et pression pour des liquides volatils par exemple).
- Modifie le niveau des stocks en fonction des modifications de la vitesse d'écoulement liées aux variations des demandes.

### 2 - Réapprovisionnement

- Décide de l'opportunité de lancer une commande pour renouveler ce stock :
  - o soit par constatation de l'atteinte d'un minimum prédéterminé ;
  - o soit par estimation, compte tenu de la vitesse d'écoulement de la marchandise et des délais habituels d'approvisionnement.
- *Peut aussi :*
  - o proposer des produits de substitution paraissant mieux adaptés aux besoins des demandeurs ;
  - o déterminer pour des produits nouveaux le niveau des stocks à maintenir.
- Remplit un bon de commande qui sera visé par le supérieur hiérarchique ou le service approvisionnement.
- *Peut aussi* pour des commandes urgentes se rendre directement chez le fournisseur ou lui communiquer la commande par téléphone en régularisant ultérieurement la situation sur le plan administratif.

### PEUT AUSSI, EN TANT QUE CHEF MAGASINIER, PARTICIPER A LA GESTION DU PERSONNEL

- Donne son avis pour les problèmes de recrutement, d'avancement ou de licenciement des personnes.
- Participe à la formation des nouveaux embauchés.
- Analyse certains postes de façon à les situer dans les grilles de classification.
- Tient différents documents récapitulatifs nécessaires au service du personnel (feuilles de présence par exemple).

### Responsabilité et autonomie

#### o Instructions

Le magasinier est responsable du maintien des stocks à un niveau minimal qui lui a été fixé ou qu'il a lui-même déterminé en fonction des habitudes de travail. L'emplacement des marchandises à l'intérieur du magasin ou de l'entrepôt peut être de son ressort. Il peut avoir à organiser le travail d'une équipe et à surveiller le respect des règles de sécurité par les personnes sous ses ordres.

#### o Contrôle

Un contrôle systématique est exercé lors de la signature des bons de commande par le supérieur hiérarchique. Celui-ci peut également vérifier périodiquement la conformité des données enregistrées dans les fichiers avec l'état réel des marchandises. D'autres contrôles peuvent être effectués à la suite d'anomalies dans la livraison (retards, erreurs...) ou dans la transmission de documents.

#### o Conséquences d'erreurs

Un mauvais aménagement des entrepôts ou magasins entraîne des déplacements supplémentaires ou des encombrements qui compromettent la sécurité des personnes et nuisent à la rapidité des opérations. La mauvaise tenue des fichiers ou la mauvaise évaluation des stocks entraînent une immobilisation ou une rupture de stocks préjudiciables au fonctionnement de l'entreprise.

Le mauvais contrôle des marchandises lors de leur réception ou en cours de stockage peut entraîner la non détection de défauts qui se répercutent ultérieurement.

#### o Relations fonctionnelles

Le magasinier :

- Peut être responsable de l'organisation du travail d'une équipe pouvant comprendre une cinquantaine de personnes (manutentionnaires, magasiniers, ouvriers de tri et d'expédition).
- Transmet tout ou partie des livraisons au service chargé du contrôle des marchandises afin d'avoir leur accord avant la mise en magasin.

- Transmet aux services comptables ou aux services administratifs un exemplaire des différents documents accompagnant les marchandises.
- Reçoit les commandes des services demandeurs ou des clients qu'il informe des conditions de livraison.
- *Peut aussi* contacter directement les fournisseurs pour les commandes urgentes.
- Donne des instructions aux transporteurs pour l'organisation du déchargement des véhicules, les tournées de livraison à effectuer...
- *Peut aussi* agir sur prescription d'organismes de contrôle (douanes, répression des fraudes par exemple...) pour vérifier le contenu des livraisons.
- Fait appel au service entretien pour réparer les installations du magasin ou de l'entrepôt, le matériel de manutention, ou certains produits endommagés au cours du stockage.
- Transmet généralement les commandes de réapprovisionnement au service achats-approvisionnements.
- Fournit au service du personnel les renseignements sur les personnes dont il a la responsabilité.

#### Environnement

##### o Milieu

Activités s'exerçant pour l'essentiel en magasin ou en entrepôt, et pour partie en bureau (tenue de documents...). Les déplacements à l'intérieur de l'établissement sont très fréquents.

##### o Rythme

Horaires réguliers, normaux ou postés en continu avec interventions les dimanches et jours fériés selon les caractéristiques de stockage et de fonctionnement de l'établissement et les spécificités des marchandises entreposées.

Les différentes activités (commandes, inventaires, réception des marchandises) se déroulent à des fréquences variables liées aux marchandises traitées (par exemple : les denrées périssables nécessitent une rotation rapide des stocks) et aux possibilités de planification des entrées et de sorties.

##### o Particularités

Travail nécessitant généralement une force physique relativement importante (manutention et rangement des marchandises) parfois en plein air (quai de chargement - déchargement, parcs de matières premières) ou dans des pièces spécialement conditionnées (température, humidité...) en fonction des marchandises stockées.

#### Conditions d'accès

**Accès direct** rarement observé. Pas d'exigence de formation au-delà de la scolarité obligatoire.

**Accès indirect** : à la suite d'une expérience dans l'entreprise, le plus généralement en tant que manutentionnaire (voir article TM 32), employé administratif des stocks ou à un emploi de fabrication généralement peu qualifié, sauf si le matériel emmagasiné nécessite des connaissances techniques particulières.

#### Emplois et situations accessibles

Evolution possible dans l'emploi par accroissement des responsabilités techniques et hiérarchiques avec accession possible à la fonction de chef de magasin, parfois au niveau d'un service spécialisé (expédition par exemple).

Passage possible, généralement avec promotion :

- o à des emplois de maîtrise dans la manutention (voir article responsable de manutention TM 25) ;
- o à des emplois d'achats-approvisionnements (par exemple gestionnaire de produit CD 06, directeur des achats CD 03 - Cahier n° 5 : Les emplois-types du commerce et de la distribution) ;
- o à des fonctions commerciales pour les titulaires travaillant dans les entreprises de distribution (voir articles chef d'une petite surface de vente CD 16 et chef des ventes CD 10 - Cahier n° 5 : Les emplois-types du commerce et de la distribution).

# CONDUCTEUR D'ENGIN DE MANUTENTION

TM 28

Autres appellations	Conducteur d'engin de levage - Pontier - Pontonnier - Grutier - Conducteur de roue-pelle.
Définition	<i>Conduit un engin de manutention pour le déplacement d'une charge lourde, procède aux opérations courantes d'entretien de l'engin.</i>
Situation fonctionnelle o Entreprise  o Service	<ul style="list-style-type: none"><li>- Toutes entreprises industrielles.</li><li>- Entreprises de transport.</li><li>- Entreprises de manutention.</li><li>- Service de manutention qui regroupe, selon l'entreprise, le personnel et le matériel ou le personnel uniquement, le matériel étant loué à l'extérieur.</li><li>- Tout autre service intégrant dans sa fonction la manutention par engins de levage (atelier, chantier, quai, entrepôt...).</li></ul> <p>Chaque opération de manutention est réalisée par l'intervention unique du conducteur d'engin ou par une équipe plus ou moins importante selon la complexité de l'opération.</p>
Délimitation des activités	Le contenu des activités de conducteur d'engin de manutention varie en fonction du type d'engin conduit et de son niveau d'automatisme.
Description des activités	<b>CONDUITE DE L'ENGIN DE MANUTENTION</b> <b>1 - Positionnement de l'engin</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peut conduire le véhicule transportant l'engin ou participer aux manœuvres exécutées par l'équipe pour acheminer l'engin sur le lieu de manutention.</li><li>- Positionne l'engin en tenant compte de la nature du travail demandé, des possibilités techniques de l'engin, des caractéristiques du terrain et de l'environnement ou selon les instructions du client.</li><li>- Procède aux opérations de calage ou amarrage de l'engin.</li><li>- Fait des essais de manœuvre afin de contrôler le bon fonctionnement de l'engin.</li><li>- Vérifie le bon dégagement de l'environnement.</li></ul> <b>2 - Déplacement de la charge</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Effectue les opérations spécifiques au type de l'engin permettant de saisir, lever, déplacer la charge :<ul style="list-style-type: none"><li>o déclenche le fonctionnement de l'engin en cas de système automatique et contrôle le bon déroulement des opérations ;</li><li>o manœuvre l'engin par l'intermédiaire de manettes, pédales et boutons plus ou moins nombreux pour faire les cinq mouvements fondamentaux dans les trois plans de l'espace simultanément ou séparément selon la "valence" de l'engin.</li></ul></li><li>- Suit et rectifie si nécessaire les manœuvres en tenant compte :<ul style="list-style-type: none"><li>• des conséquences techniques du déplacement de la charge (effet de balancement, enfoncement du ponton...);</li><li>• des informations transmises par l'agent (placé au sol ou sur le véhicule) qui, par gestes ou par émetteur-récepteur, est chargé de le guider dans les manœuvres dont le conducteur ne peut pas apprécier visuellement le résultat ;</li><li>• du bon dégagement de l'espace dans lequel se fait le déplacement.</li></ul></li><li>- Arrête le système automatique, coupe le contact en fin d'opération.</li><li>- Place l'engin selon les règles de sécurité en position de "non activité" en fin de service.</li></ul>

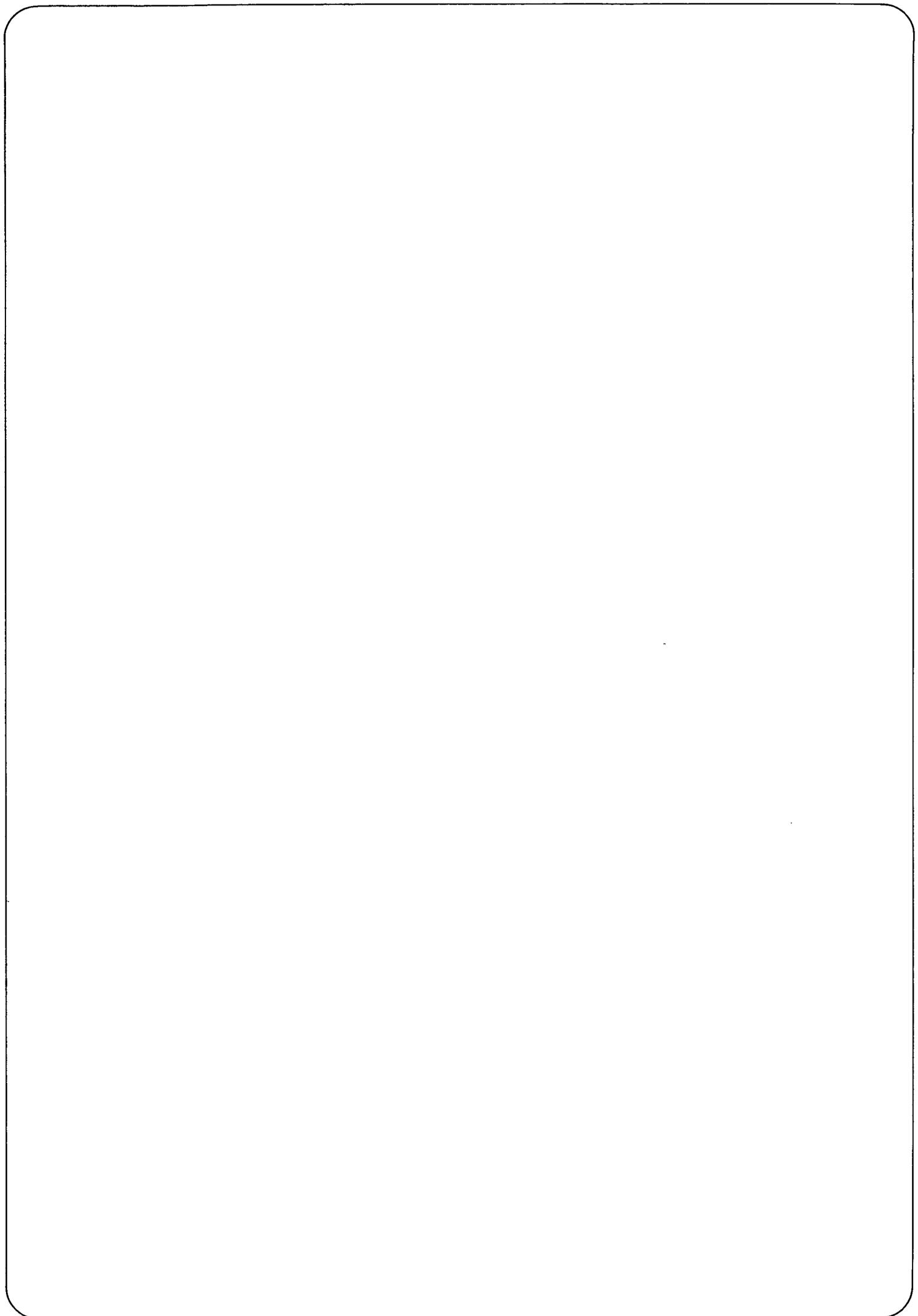
	<p><b>3 - Opérations administratives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fait le compte rendu des opérations de manutention oralement à son supérieur ou par écrit sur un document de travail.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> tenir un carnet de bord sur lequel il reporte les heures de fonctionnement, les caractéristiques des charges manutentionnées, les incidents et accidents.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> avoir à faire signer un bon de travail au client en cas de location de l'engin de manutention.</li> </ul> <p><b>ENTRETIEN COURANT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nettoie et procède aux différentes opérations d'entretien courant de l'engin (vérification des niveaux et graissage).</li> <li>- Nettoie la piste de travail.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> être appelé à faire des petites réparations de l'engin ou, dans certaines entreprises, à assister un spécialiste de la réparation dans un atelier.</li> </ul>
<p><b>Responsabilité et autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Instructions</li> <li>o Contrôle</li> <li>o Conséquences d'erreurs</li> <li>o Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>Le conducteur d'engin reçoit des instructions plus ou moins complètes de son supérieur ou du client.</p> <p><b>Contrôle du résultat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle systématique direct et immédiat par le chef d'équipe, les autres membres de l'équipe, ou le client.</li> <li>- Contrôle indirect par les répercussions sur les étapes ultérieures du processus.</li> </ul> <p><b>Contrôle de l'état de l'engin effectué par le supérieur hiérarchique ou par le service entretien.</b></p> <p>Une erreur dans le positionnement de l'engin, une fausse manœuvre ou la mauvaise appréciation des caractéristiques de la charge par rapport aux possibilités de l'engin entraînent généralement une perte de temps mais pourraient causer des accidents corporels ou matériels graves.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le conducteur d'engin travaille très souvent : <ul style="list-style-type: none"> <li>o en équipe avec un auxiliaire de manœuvres (voir article TM 33) placé au sol, sur le véhicule à charger ou à décharger, ou sur un pont particulièrement adapté du chantier pour le guider dans ses manœuvres ;</li> <li>o en collaboration avec d'autres manutentionnaires pour une bonne coordination des différentes interventions simultanées ou successives lors d'une opération de manutention.</li> </ul> </li> <li>- Signale les pannes ou collabore avec le service entretien.</li> <li>- Se met à la disposition des utilisateurs extérieurs à l'entreprise en suivant leurs instructions.</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Milieu</li> <li>o Rythme</li> <li>o Particularités</li> </ul>	<p>Travail assis dans une cabine de commande le plus souvent située à une certaine hauteur du sol.</p> <p>Le travail est réalisé à l'intérieur d'un bâtiment en atelier-entrepôt ou magasin ou à l'extérieur sur un quai-chantier ou une aire de stockage.</p> <p>Les déplacements sont limités à l'acheminement de l'engin au poste de travail si nécessaire.</p> <p>L'horaire de travail peut être normal de jour ou posté avec interventions de nuit selon le type de processus.</p> <p>Le rythme de travail est dépendant du type de service dans lequel intervient l'engin de manutention.</p> <p>Le conducteur peut être contraint de suivre la cadence d'une chaîne de fabrication ; le plus souvent, il est tenu de respecter les délais fixés selon les habitudes de travail.</p> <p>Le travail en extérieur expose le conducteur aux intempéries.</p> <p>Une vigilance constante est nécessaire pour éviter les conséquences graves d'une erreur de manœuvre.</p>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p><b>Accès direct :</b> non observé.</p> <p><b>Accès indirect :</b> aucune formation initiale particulière n'est exigée.</p> <p>Une connaissance de la mécanique est appréciée dans certaines entreprises.</p> <p>Le recrutement se fait parmi les manutentionnaires (voir article TM 32) et les auxiliaires de manœuvres (voir article TM 33) ou parmi les personnels non qualifiés de la fabrication ou des transports à l'intérieur de l'entreprise.</p>

Un stage de quelques jours permet l'obtention d'un permis ou certificat de conduite de l'engin de manutention. Le stage est complété d'une période d'adaptation au poste par une mise en doublure avec un conducteur expérimenté pour un temps proportionnel à la complexité des manœuvres à exécuter.

**Conditions particulières :** un examen médical et psycho-technique permet de déterminer si le postulant est en possession des aptitudes physiques et psycho-motrices nécessaires pour occuper l'emploi.

**Emplois et situations  
accessibles**

Evolution dans l'emploi-type par élargissement du champ d'activités (polyvalence sur plusieurs types d'engins de manutention).  
Promotion possible à l'emploi de responsable de manutention (voir article TM 25).



# CONDUCTEUR D'ENGINS SPÉCIAUX DE TRACTION

TM 29

<b>Autres appellations</b>	Conducteur de locotracteur - Tractionnaire de remorques.
<b>Définition</b>	<i>Conduit un engin de traction spécialement conçu pour le déplacement de fortes charges sur des distances relativement faibles, procède à l'entretien courant de ce véhicule.</i>
<b>Situation fonctionnelle</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o Entreprise</li><li>o Service</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entreprises de transports ferroviaires.</li><li>- Entreprises de production et de distribution.</li><li>- Service traction des entreprises de transports ferroviaires.</li><li>- Service chargement, mouvement ou entrepôts des entreprises de production et de distribution.</li></ul>
<b>Délimitation des activités</b>	<p>Le conducteur d'engins spéciaux de traction :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accomplit, selon le type d'engin de traction, des activités proches de celles du conducteur routier (voir article TM 08) ou du conducteur de véhicule sur rails (voir article TM 10) mais dans des conditions de vitesse, de distance et de sécurité très différentes, compte tenu de la charge transportée.</li><li>- Peut accomplir certaines des activités décrites dans l'article auxiliaire de manœuvres lorsqu'il travaille en équipe.</li><li>- A des interventions plus ou moins directes selon le niveau d'automatisme de l'engin de traction.</li></ul>
<b>Description des activités</b>	<p><b>1 - Constitution du convoi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vérifie l'état de marche et le bon fonctionnement de l'engin de traction :<ul style="list-style-type: none"><li>o contrôle des différents niveaux (huile, eau, carburant) et des alimentations en énergie ;</li><li>o mise en marche du moteur et contrôle des différents indicateurs.</li></ul></li><li>- Prend connaissance des véhicules (remorques, wagons) à prendre en remorque.</li><li>- Effectue les manœuvres nécessaires pour permettre la constitution du convoi ce qui peut nécessiter des opérations plus ou moins complexes selon le nombre de véhicules à remorquer (manœuvres successives d'accrochage, de décrochage, de mises sur voies parallèles pour la constitution d'un convoi ferroviaire par exemple) et le degré d'automatisme des procédés de raccordement entre les véhicules remorqués et l'engin tracteur.</li><li>- Contrôle la qualité des différents raccordements (attelage, air comprimé, électricité...).</li></ul> <p><b>2 - Conduite</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Effectue les différentes opérations de conduite (accélération, freinage, marche avant, marche arrière...) nécessaires au déplacement du convoi, en tenant compte de la signalisation installée sur le parcours et des indications fournies sous forme de signaux sonores ou optiques par les membres de l'équipe avec laquelle il travaille.</li><li>- Positionne les véhicules remorqués aux endroits prévus, ce qui peut nécessiter des manœuvres complexes.</li><li>- Procède manuellement ou par commande automatique aux opérations de décrochage des véhicules.</li></ul> <p><b>3 - Entretien du véhicule</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Effectue les opérations d'entretien courant du véhicule : nettoyage extérieur, graissage, contrôle de niveau, etc.</li><li>- Procède aux petits dépannages : changement de fusibles, petits réglages etc., et signale au service entretien les anomalies plus importantes.</li></ul>

<p><b>Responsabilité et autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instructions</li> <li>○ Contrôle</li> <li>○ Conséquences d'erreurs</li> <li>○ Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>Le conducteur d'engins spéciaux de traction doit respecter des consignes précises concernant les déplacements à effectuer. Il peut prendre les décisions qu'il juge opportunes pour effectuer les différentes manœuvres dans les meilleures conditions de sécurité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle direct par le supérieur hiérarchique et les autres membres de l'équipe qui participent à la manœuvre.</li> <li>- Contrôle de l'état du véhicule à partir des documents tenus à jour par le titulaire de l'emploi.</li> </ul> <p>Une fausse manœuvre, le non respect des signaux ou des consignes de sécurité peuvent entraîner des accidents matériels et corporels graves et perturber le fonctionnement de l'entreprise.</p> <p>Le conducteur d'engins spéciaux de traction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reçoit des consignes de travail de son supérieur hiérarchique.</li> <li>- Travaille généralement en équipe avec un auxiliaire de manœuvres.</li> <li>- Signale les incidents techniques au service entretien.</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Milieu</li> <li>○ Rythme</li> <li>○ Particularités</li> </ul>	<p>Travail à l'intérieur d'un véhicule, déplacements constants, sur de faibles distances.</p> <p>Horaires réguliers, parfois effectués en 3 x 8.</p> <p>Certaines manœuvres doivent être organisées de façon à permettre le respect des horaires de transports réguliers ou des programmes de fabrication.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Station debout à plein temps.</li> <li>- Nécessité de maintenir une vigilance constante (surveillance de signaux aléatoires).</li> </ul>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p><b>Accès direct</b> : non observé.</p> <p><b>Accès indirect</b> : poste de promotion dans l'entreprise pour des personnes ayant occupé un emploi de manutention (manutentionnaire - voir article TM 32, conducteur de chariot élévateur - voir article TM 30) ou d'auxiliaire de manœuvres (voir article TM 33).</p> <p><b>Conditions particulières</b> : une sélection sur la base d'épreuves psycho-techniques (attention, vigilance) peut être effectuée.</p>
<p><b>Emplois et situations accessibles</b></p>	<p>Evolution dans l'emploi par accès à un poste de maîtrise subordonné ou non à la réussite d'un concours.</p>

# CONDUCTEUR de chariot élévateur

TM 30

<b>Autres appellations</b>	Cariste - Conducteur d'engin automoteur.
<b>Définition</b>	<i>Conduit un chariot élévateur automoteur en vue de déplacer un produit ou une marchandise pour le chargement et le déchargement d'un véhicule de transport, le stockage et le déstockage en magasin, l'approvisionnement ou l'évacuation d'un poste de fabrication, effectue l'entretien courant du chariot élévateur.</i>
<b>Situation fonctionnelle</b> o Entreprise  o Service	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entreprises de transport et de manutention.</li><li>- Entreprises de manutention.</li><li>- Etablissements de production et de distribution tous secteurs.</li><li>- Service de manutention rattaché aux unités de production des entreprises de production.</li><li>- Service de magasinage, quai d'expédition et de réception des autres entreprises.</li></ul>
<b>Description des activités</b>	<p><b>DÉPLACEMENT DES CHARIOTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Prend connaissance de la charge à déplacer et du mouvement à effectuer à partir de consignes données oralement ou spécifiées par des bons de travail ou des programmes préétablis.</li><li>- Identifie, par habitude de travail ou par vérification de documents, la marchandise à déplacer.</li><li>- Saisit la marchandise généralement déposée sur palette.</li><li>- Conduit le chariot élévateur afin d'effectuer le déplacement des charges.</li><li>- Positionne la charge en manœuvrant à l'aide de manettes la fourche ou l'accessoire plus spécifique à certains types de charge.</li><li>- <i>Peut aussi</i> effectuer des opérations de manutention manuelle en préparant ou complétant la manutention effectuée à l'aide du chariot élévateur.</li><li>- Reporte sur un document les indications de la manutention effectuée et de la charge concernée ; ce document peut être une fiche accompagnant la charge et permettant de la localiser, une fiche client permettant la facturation de la manutention ou une fiche de travail permettant un contrôle du travail effectué.</li><li>- Signe après contrôle de conformité, les documents remis ou à remettre aux chauffeurs dans le cas d'un chargement ou déchargement de véhicule de transport.</li></ul> <p><b>ENTRETIEN COURANT DU VÉHICULE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Procède à chaque prise de service aux différentes opérations pour l'entretien courant du chariot élévateur ; en cas de panne, fait appel directement ou par l'intermédiaire de son chef hiérarchique au service dépannage.</li></ul>
<b>Responsabilité et autonomie</b> o Instructions	Le conducteur de chariot élévateur intervient d'après des instructions orales ou écrites données par le supérieur hiérarchique pour une période variable (au coup par coup dans un programme quotidien ou à plus long terme) ou selon des habitudes de travail qui permettent de déterminer le moment d'intervention et l'organisation des opérations successives à effectuer.

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contrôle</li> <li>○ Conséquences d'erreurs</li> <li>○ Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>Le contrôle est systématique et prend trois formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contrôle immédiat de visu par le supérieur hiérarchique physiquement présent sur le lieu de manutention.</li> <li>– Contrôle administratif du document sur lequel le titulaire transcrit les opérations effectuées.</li> <li>– Contrôle de la qualité de la conduite et du travail d'entretien du chariot élévateur par constat de l'état de celui-ci.</li> </ul> <p>L'oubli, la confusion et la lenteur des opérations provoquent dans les étapes ultérieures du processus des perturbations telles que l'arrêt du poste de fabrication non alimenté, le retard du départ du véhicule de transport...</p> <p>Des erreurs de manœuvre peuvent endommager la charge ou provoquer des accidents corporels ou matériels.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reçoit la marchandise à déplacer de la part des autres manutentionnaires.</li> <li>– Transmet les marchandises aux différents agents des entreprises clientes : manutentionnaires, chauffeurs, réceptionnaires.</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Milieu</li> <li>○ Rythme</li> <li>○ Particularités</li> </ul>	<p>Déplacements constants à l'intérieur de l'établissement ou à l'extérieur de façon plus exceptionnelle. Travail dans les lieux les plus divers selon le type de l'entreprise, du produit ou de la marchandise manutentionnée (quai, hangar, piste d'aérodrome, atelier, magasin...).</p> <p>Le travail peut être posté selon les impératifs techniques du service concerné par la manutention (transport aérien ou routier, chaîne de fabrication...).</p> <p>Les délais d'exécution sont conditionnés par le rythme et les horaires de travail lorsque la manutention est liée à une chaîne de production ou à des mouvements de véhicules de transport.</p> <p>Travail souvent exposé aux intempéries. Possibilité de nuisances entraînées par les produits transportés.</p>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p><b>Accès direct</b> : non observé.</p> <p><b>Accès indirect</b> : emploi de promotion au sein de l'entreprise pour des manutentionnaires manuels ou des manœuvres.</p> <p><b>Connaissances particulières</b> :</p> <p>L'exercice de l'emploi est conditionné par la possession d'une acuité visuelle, d'une vigilance, d'une coordination spatio-temporelle et d'une rapidité de réflexes suffisantes pour permettre la conduite d'un chariot élévateur. L'évaluation de ces capacités peut faire l'objet d'un examen psycho-technique. Certaines entreprises exigent la possession d'un permis cariste nécessitant une formation de cinq jours.</p>
<p><b>Emplois et situations accessibles</b></p>	<p>Possibilité de passage aux emplois de conducteur routier (voir article TM 8), magasinier (voir article TM 27).</p> <p>Possibilité de promotion à l'emploi de chef de quai (voir article TM 26).</p>

Définition	<i>Travailleur portuaire qui participe aux opérations de chargement et déchargement des navires, en application de la loi d'organisation de la manutention portuaire du 6 septembre 1947.</i>
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Entreprise</li> </ul> <p>Sociétés de manutention portuaire employant des dockers à titre temporaire ou permanent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Service</li> </ul> <p>Le docker est affecté à une équipe en fonction des demandes transmises au bureau d'embauche. Chaque chargement ou déchargement de navire donne lieu à la constitution d'une équipe dont l'effectif varie en fonction de l'importance du travail à accomplir (taille du navire, nature des marchandises à charger ou décharger, délais).</p> <p>Les dockers peuvent être des ouvriers intermittents travaillant pour plusieurs employeurs ou des permanents d'entreprise : presque tous les contremaîtres et la plupart des conducteurs d'engins ont le statut de permanents d'entreprise.</p>
Délimitation des activités	<p>Le statut de docker recouvre quatre situations d'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le docker polyvalent qui peut occuper les différents postes de manutention manuelle nécessaires pour le chargement et le déchargement d'un navire et qui accomplit à ce titre des opérations se rapprochant de celles effectuées par le manutentionnaire (voir article TM 32).</li> <li>- Le docker conducteur d'engins dont le contenu d'activités se rapproche de celui décrit dans l'article conducteur d'engins de manutention (voir article TM 28).</li> <li>- Le docker pointeur qui a essentiellement un rôle de vérification et de tenue des documents et qui peut être spécialisé comme pointeur à terre, chef de bateau, dispatcheur (organise le travail des autres pointeurs) ou "magasinier".</li> <li>- Le docker contremaître qui embauche les dockers intermittents pour le compte de l'entreprise de manutention et est le seul responsable du travail de l'équipe qu'il dirige.</li> </ul>
Description des activités	<p><b>POLYVALENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prépare le matériel nécessaire aux opérations de manutention : élingues, ferrures, treuils, madriers...</li> <li>- Participe à l'ouverture des panneaux de cale.</li> <li>- Met en place les marchandises de façon à faciliter leur déplacement (palettisation des sacs par exemple).</li> <li>- Place les élingues autour des chargements.</li> <li>- Guide les conducteurs d'engins et de levage pour leurs manœuvres de déplacement des marchandises.</li> <li>- Dispose les colis selon les consignes de chargement ou de déchargement qui lui sont données :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o en cas de chargement, effectue les opérations de calage et d'arrimage spécifiques à chaque colis et en utilisant pour ce faire le matériel qu'il juge adapté (choix des filins en fonction du poids, de l'emplacement et de la destination des colis) ;</li> <li>o en cas de déchargement, enlève les élingues et répartit les marchandises en fonction de leur destination.</li> </ul> </li> <li>- <i>Peut aussi</i> en tant que docker poissonnier, participer au déchargement d'un bateau de pêche, ce qui implique l'utilisation d'un matériel moins mécanisé et le recours à des méthodes de travail spécifiques, compte tenu de la nature de la marchandise.</li> </ul> <p><b>CONDUCTEUR D'ENGINS</b></p> <p>Voir la description des activités dans l'article conducteur d'engins de manutention (TM 28).</p>

## POINTEUR

- Identifie les marchandises à partir des documents qui lui sont transmis.
- Effectue un contrôle quantitatif (comptage, pesage, etc.) et qualitatif (examen visuel, contrôle de marquage...) de ces marchandises.
- Affecte les marchandises aux emplacements prévus en fonction de leur destination.
- Etablit divers bordereaux rendant compte du rythme des opérations de chargement et de déchargement, du temps passé, de l'utilisation des équipements, du tonnage des marchandises embarquées ou débarquées, etc.
- *Peut aussi* en tant que docker poissonnier pointeur, participer aux opérations de distribution de la marchandise en échange de bons de livraison.

## CONTREMAITRE

### 1 - Préparation des opérations de chargement et déchargement

- Evalue les besoins en matériel et en main-d'œuvre à partir des documents qui lui sont remis (par exemple : plan de chargement...) et des informations qui lui sont données (nature et conditionnement des marchandises, délais à respecter...).
- Embauche le personnel nécessaire en respectant les priorités fixées par les règlements professionnels.
- Contrôle l'état de fonctionnement du matériel utilisé (treuil, tapis roulant, bascule, crocs), recherche si nécessaire du matériel complémentaire en s'adressant à des organismes spécialisés.
- Affecte le personnel aux postes de travail.

### 2 - Suivi

- Vérifie que le matériel de manutention est disposé aux endroits prévus.
- Contrôle la présence des personnes embauchées.
- Supervise l'ensemble des opérations de façon à faire respecter les règles de sécurité et la conformité aux consignes données : respect du plan de chargement, vérification des opérations de calage et bridage, etc.

## Responsabilité et autonomie

### o Instructions

Le docker organise ses activités de façon à respecter les consignes fournies par le contremaître.

Le contremaître est seul responsable de l'équipe qu'il dirige.

### o Contrôle

Contrôle direct par le contremaître.

Contrôle indirect à la suite des réactions de mécontentement des clients ou à l'examen des documents tenus par le docker-pointeur.

### o Conséquences d'erreurs

Le non-respect des règles de sécurité (mauvais arrimage, erreurs de manutention) peut avoir des conséquences matérielles et corporelles graves.

Une mauvaise affectation des marchandises ou des colis entraîne des retards ou des erreurs de livraison.

Pour les dockers-pointeurs, une erreur de tenue des documents comptables et administratifs peut avoir des conséquences financières.

Pour les contremaîtres, une mauvaise prévision des besoins peut entraîner des retards dans le chargement ou déchargement du navire.

### o Relations fonctionnelles

Le docker polyvalent ou conducteur d'engins :

- A des relations permanentes avec les autres dockers de l'équipe et avec le contremaître.

Le pointeur :

- Reçoit les instructions du capitaine ou d'un officier de navire, des transitaires et des clients.
- Est en relation avec les douaniers pour les formalités d'importation et d'exportation des marchandises.

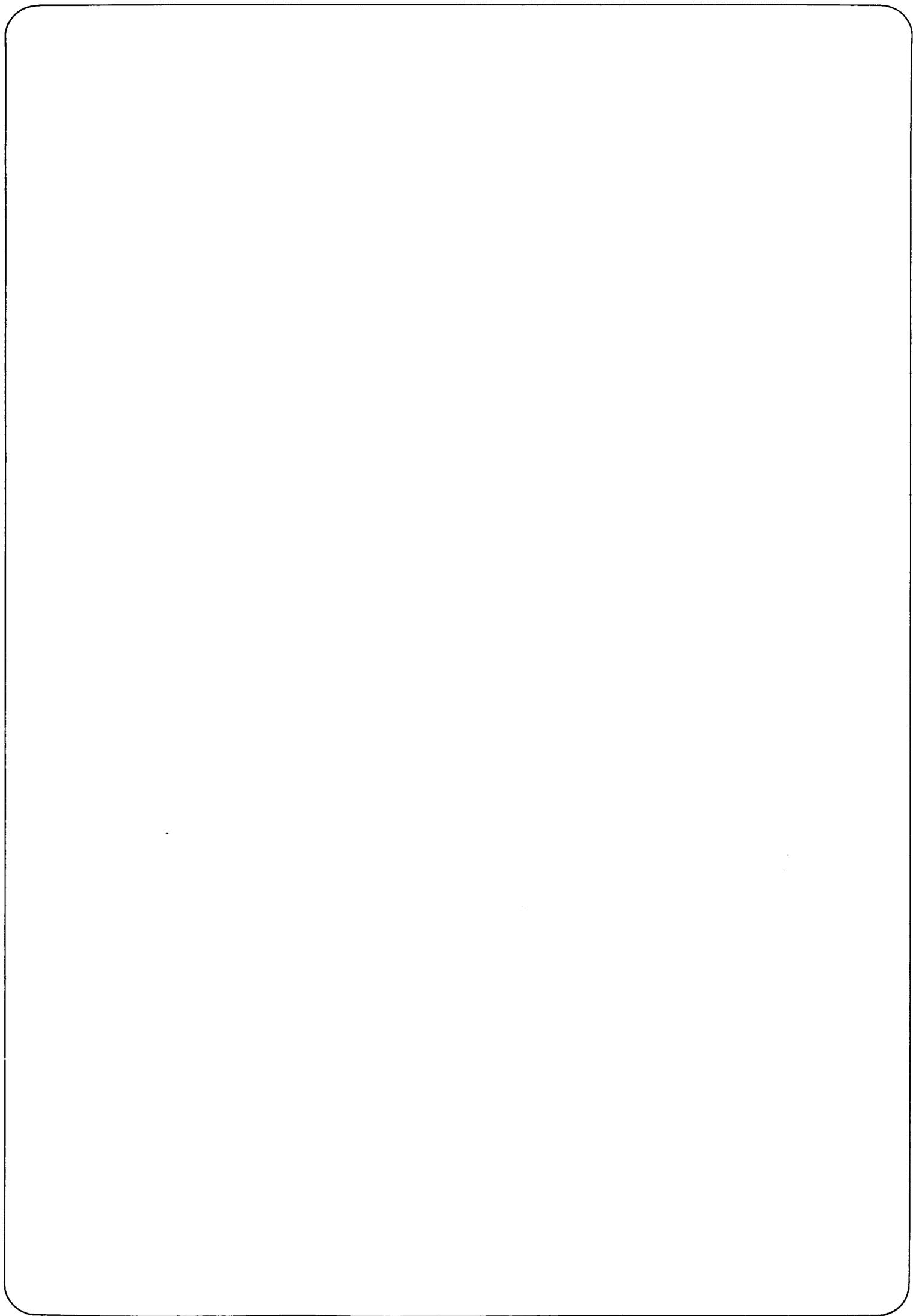
Le pointeur et le contremaître :

- Consultent les personnels des entreprises de transport et de manutention (routiers, marinières, magasiniers) pour déterminer l'aire de stockage des marchandises.

Le contremaître :

- Reçoit des instructions du chef de manutention représentant la société.

<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Milieu</li> <li>○ Rythme</li> <li>○ Particularités</li> </ul>	<p>Travail s'effectuant généralement à l'extérieur. Une partie de la préparation du matériel de manutention peut s'effectuer en atelier.</p> <p>Horaires réguliers postés pour les dockers permanents. Embauche à la vacation ou en "shift" (période de 8 heures en continu) pour les dockers intermittents et occasionnels.</p> <p>Les dockers poissonniers ont des conditions de travail spécifiques dues à la nature de la marchandise : <i>travail de nuit, opérations plus courtes de déchargement.</i></p> <p>Travail soumis aux variations de température et aux intempéries. Station debout prédominante avec parfois port de charges lourdes. Emploi à embauche exclusivement masculine.</p>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p>Les dockers intermittents sont embauchés quotidiennement. Cette embauche est réservée de façon prioritaire aux titulaires de la carte professionnelle délivrée par les bureaux centraux de main-d'œuvre selon des règles prescrites. Des dockers occasionnels sont recrutés lorsque les titulaires de la carte professionnelle ne sont pas en nombre suffisant.</p>
<p><b>Emplois et situations accessibles</b></p>	<p>Evolution dans l'emploi par passage au poste de pointeur, de conducteur d'engins, de contremaître.</p> <p>Accès pour les contremaîtres à l'emploi de responsable de manutention (voir article TM 25).</p>



Autres appellations	Employé de service - Pointeur - Arrimeur - Déménageur.
Définition	<i>Effectue le chargement et le déchargement des véhicules de transport afin d'assurer le rangement des marchandises, réalise des opérations d'entretien et de nettoyage concernant les matériels de manutention et de transport utilisés.</i>
Situation fonctionnelle ● Entreprise  ● Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entreprises de transport et de manutention.</li> <li>- Etablissements de production et de distribution tous secteurs.</li> <li>- Service manutention rattaché à l'exploitation ou au service "quai" des entreprises de transport et manutention, aux services généraux des établissements de production et de distribution.</li> <li>- Service déménagement des entreprises de déménagement.</li> </ul> <p>Le manutentionnaire travaille généralement au sein d'une équipe dont l'effectif varie en fonction du travail à effectuer.</p>
Délimitation des activités	<p>Le manutentionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peut conduire des appareils de manutention, de même que le conducteur de chariot élévateur (voir article TM 30) mais cette activité n'occupe pas la majeure partie de son temps de travail.</li> <li>- Utilise les moyens de manutention adaptés au type de produit à charger ou décharger, à l'accessibilité de la marchandise et du lieu de rangement.</li> <li>- Exerce les activités de chargement ou de déchargement selon des proportions variables en fonction du type d'entreprise ou de service dans lequel il travaille.</li> <li>- Effectue en tant que déménageur, le conditionnement des marchandises à transporter.</li> </ul>
Description des activités	<p><b>CHARGEMENT ET DÉCHARGEMENT DES MARCHANDISES</b></p> <p><b>1 - Chargement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Localise et identifie la marchandise et le véhicule à charger en fonction d'indications fournies oralement ou de documents transmis par son supérieur.</li> <li>- Effectue si nécessaire un conditionnement des produits afin d'en faciliter le transport (mise en palettes permettant l'utilisation d'un engin de manutention, démontage de certains ensembles et utilisation d'emballages adaptés aux produits dans le cas d'un déménagement...).</li> <li>- Installe les instruments de manutention qu'il peut utiliser en fonction des possibilités d'accès dans le véhicule et des caractéristiques de la marchandise (convoyeur ou tapis roulant pour des colis ou des sacs).</li> <li>- Transporte les produits de l'aire de stockage au véhicule, manuellement ou en utilisant les moyens de manutention disponibles qui lui paraissent le mieux adaptés (diabes, chariots élévateurs, trans-palettes...).</li> <li>- Range les produits à l'intérieur du véhicule en fonction :             <ul style="list-style-type: none"> <li>● de la fragilité des produits transportés ;</li> <li>● de l'équilibrage et de la charge du véhicule, ce qui peut nécessiter la prise de mesures de renforcement pour des bateaux par exemple ;</li> <li>● de l'ordre et des lieux de livraison afin de faciliter la rapidité du déchargement.</li> </ul> </li> <li>- Cale et arrime si nécessaire les marchandises afin d'empêcher leur déplacement au cours du transport.</li> <li>- Vérifie que toute la marchandise a été chargée par comptage de colis, pesage ou calcul de volume, puis referme le véhicule.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> remplir un document indiquant la position des colis dans les soutes pour faciliter le déchargement.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> collecter les différents documents constituant le dossier d'accompagnement de la marchandise et le remettre au transporteur.</li> </ul>

## 2 - Déchargement

- Décharge les marchandises - après identification - en utilisant les mêmes moyens que ceux utilisés lors du chargement (tapis roulant, chariot).
- Regroupe ces marchandises en fonction de caractéristiques définissant des traitements différents : séparation du fret et des bagages accompagnés, classement par destination ou par client pour des marchandises en transit...
- Dispose les marchandises aux endroits de stockage prévus en fonction des regroupements effectués (travées d'un quai ou d'un dépôt par exemple).
- *Peut aussi* effectuer l'étiquetage et la palettisation des colis en travées.
- *Peut aussi* dans le cas d'un déménagement :
  - o sortir les marchandises de leur emballage ;
  - o remonter le mobilier ;
  - o disposer le tout selon les directives du client.

## ENTRETIEN ET NETTOYAGE

- Nettoie les véhicules de transport et les aires de stockage en respectant les règles de sécurité afin de supprimer les traces des marchandises précédentes.
- Nettoie les instruments de manutention qu'il utilise et signale les pannes éventuelles au service d'entretien.

### Responsabilité et autonomie

#### o Instructions

Le manutentionnaire reçoit de son chef d'équipe des instructions précises avec fixation de délai. Dans certains cas, il est responsable du rangement des marchandises dans le véhicule et agit généralement en fonction de pratiques habituelles acquises lors de l'occupation du poste. Dans le cas d'un travail d'équipe, la répartition des opérations est déterminée par les membres de l'équipe.

#### o Contrôle

Le contrôle est généralement effectué par le chef d'équipe qui participe au travail. Certaines opérations (fermeture de portes d'avion par exemple) font l'objet d'un contrôle par le mécanicien. Enfin un contrôle ultérieur est effectué lors de la réception de la marchandise par le destinataire.

#### o Conséquences d'erreurs

Une erreur de rangement ou de destination entraîne un retard dans les livraisons. Un chargement mal équilibré ou mal arrimé pourrait avoir des conséquences matérielles et humaines graves, mais il est détecté lors des contrôles.

#### o Relations fonctionnelles

Le manutentionnaire :

- Travaille généralement en équipe sous les ordres d'un responsable qu'il consulte en cas de problèmes.
- Peut recevoir des consignes de rangement d'un magasinier.
- Transmet des documents aux conducteurs des véhicules qui contribuent parfois aux opérations de chargement et de déchargement.
- *Peut aussi* être en contact direct avec les clients pour la livraison et l'installation (en particulier les déménageurs) de la marchandise transportée.

### Environnement

#### o Milieu

Travail s'effectuant en extérieur, quai ouvert, hangar ou dépôt de marchandises. Les déplacements dans l'établissement sont permanents. Pour les déménageurs, ces déplacements peuvent excéder une journée, en fonction de la distance à parcourir.

#### o Rythme

Dans les entreprises de production et de distribution, horaires réguliers de jour, en deux postes ou non.

Dans les entreprises de transport et manutention, horaires variables liés au rythme du trafic, avec interventions le dimanche si nécessaire.

Dans les entreprises de déménagement, fréquents dépassements d'horaires.

Des délais sont fixés forfaitairement pour certaines opérations, ou liés à l'organisation du trafic (par exemple : déchargement et chargement d'un avion dans la durée prévue d'escale).

#### ● Particularités

Travail souvent exposé aux intempéries, exigeant des efforts physiques importants (port de charges) et une station debout prolongée.

### Conditions d'accès

Emploi habituellement occupé par des hommes.

Un niveau de formation de fin de scolarité obligatoire est demandé.

**Emplois et situations  
accessibles**

- Evolution dans l'emploi par accès à la maîtrise d'une petite équipe de manutentionnaires.
- Passage aux fonctions de pointeur ou d'employé aux écritures dans le service.
- Passage aux emplois de conducteur de poids lourds (voir articles conducteur routier TM 08 et conducteur livreur TM 07) ou de conducteur d'engins de manutention (voir article TM 28).



# AUXILIAIRE DE MANŒUVRES

TM 33

<b>Autres appellations</b>	Agent de manœuvre - Lamaneur - Bargier - Aide-conducteur - Hâleur - Accrocheur.
<b>Définition</b>	<i>Aide au guidage des véhicules et fournit l'assistance manuelle nécessaire aux manœuvres sur les lieux de garage et de manutention.</i>
<b>Situation fonctionnelle</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o Entreprise</li><li>o Service</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entreprises de transports et de manutention.</li><li>- Entreprises de production et de distribution, tous secteurs.</li><li>- Service de mouvement, de garage ou de quai des entreprises de transports.</li><li>- Parcs et entrepôts des entreprises de production et de distribution.</li></ul>
<b>Délimitation des activités</b>	L'auxiliaire de manœuvres : <ul style="list-style-type: none"><li>- Intervient dans le guidage et non dans la conduite des engins de manutention à la différence du conducteur d'engin de manutention (voir article TM 28).</li><li>- Exécute certaines opérations manuelles proches de celles faites par le manutentionnaire (voir article TM 32) mais pour faciliter le déplacement de véhicules ou d'engins de transports et non celui de marchandises.</li><li>- Est spécialisé selon le type de transport concerné : transport maritime (lamaneur, arrimeur...), transport ferroviaire (agent de manœuvre) ou le type d'engin de manutention assisté.</li></ul>
<b>Description des activités</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contrôle le fonctionnement des installations de manutention (balances...), des équipements de signalisation (feux automatiques...) et des appareils de communication (matériel radio...) avec les responsables des mouvements des véhicules.</li><li>- <i>Peut aussi</i> effectuer certaines opérations d'entretien courant de ces installations et des véhicules et engins.</li><li>- Dispose divers repères (balises, drapeaux, cales...) permettant une mise en place satisfaisante ou la bonne circulation des véhicules et engins.</li><li>- Prépare le petit matériel (câbles, crochets...) nécessaire pour ses interventions dans la manœuvre.</li><li>- Effectue les opérations manuelles de raccordement permettant la constitution des convois, le garage des véhicules et engins, l'utilisation des matériels de manutention, par exemple :<ul style="list-style-type: none"><li>o amarrage permettant l'accostage des navires ;</li><li>o raccordement des différents éléments d'un convoi ferroviaire ;</li><li>o fixation des charges aux engins de manutention ;</li><li>o raccordement des soutes à marchandises aux installations automatiques de remplissage ou de vidage.</li></ul></li><li>- Guide, en utilisant si nécessaire un code de signaux (sonores ou lumineux) conventionnels, le déplacement des véhicules et engins, afin de permettre le bon déroulement des manœuvres en veillant particulièrement au respect des conditions de sécurité et à la prévention des accidents.</li><li>- <i>Peut aussi</i> effectuer des prises de mesures (pesées, jaugeages permettant de contrôler le bon déroulement des opérations), et modifier en conséquence la suite des manœuvres.</li></ul>
<b>Responsabilité et autonomie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o Instructions</li></ul>	L'auxiliaire de manœuvres : <ul style="list-style-type: none"><li>- Doit respecter un planning de travail qui spécifie ses interventions.</li><li>- Peut déterminer, avec les membres de l'équipe à laquelle il appartient, l'attribution des postes de travail et organiser une rotation.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contrôle</li> <li>○ Conséquences d'erreurs</li> <li>○ Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>Contrôle direct et systématique exercé par le supérieur hiérarchique et les conducteurs des véhicules avec lesquels l'auxiliaire de manœuvres est en relation.</p> <p>Toute erreur dans l'application des consignes ou des règles de sécurité peut avoir des conséquences matérielles et humaines graves.</p> <p>L'auxiliaire de manœuvres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Est informé des manœuvres à effectuer par son supérieur hiérarchique ou par le responsable de service exploitation.</li> <li>- Echange constamment des informations avec le conducteur de l'engin de transport ou de manutention qu'il assiste et avec les membres de l'équipe dans laquelle il est intégré.</li> <li>- Signale les défaillances des installations et du matériel au service d'entretien.</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Milieu</li> <li>○ Rythme</li> <li>○ Particularités</li> </ul>	<p>Travail s'exerçant à l'extérieur, avec des déplacements fréquents sur l'aire de manœuvre.</p> <p>Horaires réguliers impliquant généralement des interventions de nuit ou le dimanche, et parfois organisées sur une période d'une semaine. La fréquence des interventions est liée à l'importance des mouvements à accomplir.</p> <p>Travail de plein air, soumis aux intempéries et exigeant une bonne condition physique et une bonne coordination sensori-motrice.</p>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p>L'accès à l'emploi peut être réglementé dans certaines sociétés : (examen médical et tests psychotechniques à la SNCF, cooptation dans les coopératives de lamenage...). Pour l'emploi de bargier une expérience de matelot est souhaitable.</p>
<p><b>Emplois et situations accessibles</b></p>	<p>Evolution dans l'emploi par accès à des responsabilités hiérarchiques pouvant impliquer la gestion d'un petit parc de matériel dans les entreprises de transports.</p>

# Ouvrier de tri et d'expéditions

TM 34

Autres appellations	Préparateur de commandes - Convoyeur - Emballeur - Routeur - Distributeur - Eclateur - Peseur - Ramasseur.
Définition	<i>Effectue les opérations de constitution, de conditionnement et d'expédition des colis afin de répondre aux commandes transmises.</i>
Situation fonctionnelle o Entreprise o Service	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entreprises de vente en gros et de vente par correspondance.</li><li>- Entreprises industrielles assurant la distribution des produits qu'elles fabriquent.</li><li>- Service " exploitation " ou l'une de ses subdivisions : ramassage, groupage...</li><li>- Service " expéditions " rattaché aux entrepôts dans certains établissements de distribution.</li></ul>
Délimitation des activités	<p>L'ouvrier de tri et d'expéditions :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peut être affecté à l'une des opérations décrites ou les effectuer successivement par rotation de poste, dans le cadre d'une organisation du travail généralement très divisée.</li><li>- Peut avoir la responsabilité d'une équipe et à ce titre consacrer tout ou partie de son temps à organiser et à contrôler le travail.</li></ul>
Description des activités	<p><b>1 - Préparation des commandes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consulte un bordereau faisant apparaître la liste et les références des produits à rassembler et parfois l'emplacement de ces produits dans l'entrepôt ou le magasin.</li><li>- Prélève les produits soit en se déplaçant dans les allées de l'entrepôt, soit en les retirant de casiers disposés autour de lui, afin de les rassembler dans des cartons, casiers ou chariots.</li><li>- Pointe sur le bordereau les produits rassemblés au fur et à mesure de leur prélèvement ou à la fin de la constitution de la commande.</li><li>- <i>Peut aussi</i> reporter sur une feuille les quantités prélevées, afin de déclencher les opérations de réapprovisionnement lorsque le stock minimum est atteint.</li></ul> <p><b>2 - Conditionnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Choisit l'emballage correspondant au type et à la dimension des produits à envoyer, et en tenant compte d'exigences spécifiques de l'expédition (envoi à l'étranger par exemple).</li><li>- <i>Peut aussi</i> confectionner lui-même certains emballages à partir d'éléments préformés.</li><li>- <i>Peut aussi</i> veiller au maintien d'un stock minimum de matériaux d'emballage.</li><li>- Dispose de la façon la plus rationnelle les produits dans leurs emballages.</li><li>- Fixe les diverses étiquettes et porte les différentes marques permettant d'identifier les marchandises emballées et de spécifier la destination et le lieu d'expédition.</li></ul> <p><b>3 - Expéditions</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Trie les différents colis en fonction des diverses caractéristiques (poids, destination, mode d'expédition...) et les répartit dans différents bacs ou casiers correspondant à chaque catégorie particulière.</li><li>- Regroupe éventuellement plusieurs envois dans des emballages plus importants pour des raisons pratiques (groupage) et économiques (diminution des frais d'expédition) et procède aux étiquetages nécessaires.</li><li>- <i>Peut aussi</i> effectuer les opérations d'affranchissement nécessaires à l'expédition des colis.</li></ul>

**Responsabilité et autonomie**

○ Instructions

L'ouvrier de tri et d'expéditions est généralement tenu au respect d'un rendement (nombre d'articles à emballer par exemple) imposé par une organisation du travail en chaîne ou par le respect du programme d'expéditions. Il doit veiller à la bonne constitution des colis et à la conformité des destinations.

○ Contrôle

– Contrôle direct par le supérieur hiérarchique et par un vérificateur de commandes placé à la fin de la chaîne de constitution des colis.

– Contrôle de rendement à partir des documents (papillons d'identification d'articles, doubles étiquettes) permettant d'évaluer l'activité du titulaire sur une période donnée.

– Contrôle à la suite des réactions du client ou des entreprises de transport.

○ Conséquences d'erreurs

Toute erreur dans la constitution ou l'expédition des colis entraîne un retard dans la satisfaction des commandes, des protestations des clients ou des entreprises de transport. Ces erreurs peuvent avoir des répercussions financières pour l'intéressé (suppression ou réduction de prime).

○ Relations fonctionnelles

L'ouvrier de tri et d'expéditions :

– Reçoit les consignes de son supérieur hiérarchique qu'il consulte en cas de litiges.

– Reçoit ou transmet des marchandises et documents aux différentes personnes intervenant dans le conditionnement et l'expédition des produits : emballage, magasin, expédition, parfois transporteur.

– Signale au service entretien toute anomalie de fonctionnement des équipements qu'il peut utiliser (ficeleuse, trieuse, etc.).

**Environnement**

○ Milieu

Poste de travail fixe sur une chaîne d'emballage d'un atelier ou secteur géographique d'un entrepôt.

○ Rythme

Horaires réguliers de jour, avec interventions de nuit dans certains établissements (messageries de presse par exemple).

Une cadence est généralement fixée, soit par l'organisation du travail en chaîne, soit par l'obligation de respecter la planification des expéditions.

○ Particularités

Station debout constante, déplacements nombreux, parfois avec des charges importantes.

Contraintes du travail à la chaîne, avec possibilité de rotation des postes dans certains établissements.

**Conditions d'accès**

Pas de formation exigée. Les personnes occupant ces postes peuvent avoir eu des expériences professionnelles variées, généralement dans des emplois peu qualifiés. Le type des produits et le poids des colis à manipuler peuvent entraîner une sélection fondée sur des aptitudes physiques (force, précision, etc.).

**Emplois et situations accessibles**

– Possibilité d'occuper différents postes de classification égale ou supérieure sur la chaîne de préparation des colis.

– Evolution dans l'emploi par accès à des fonctions de vérification plus que d'exécution, ou à des responsabilités hiérarchiques.

– Possibilité d'accéder à un emploi administratif (voir article employé administratif du transport TM 51) dans un service de réception ou d'expédition de marchandises.

# AGENT DE RÉGULATION DU TRAFIC FERROVIAIRE

TM 35

Autres appellations	Régulateur poste de commandement - Chef de circulation.
Définition	<i>Suit les mouvements de chaque train se déplaçant dans la zone placée sous sa surveillance et aménage la circulation en fonction des travaux afin d'assurer la régulation du trafic avec la plus grande sécurité.</i>
Situation fonctionnelle o Entreprise o Service	SNCF.  Dans un centre de régulation en ligne contrôlant le trafic sur une portion du réseau ou dans un poste de commandement organisant les mouvements dans une zone de gare.
Délimitation des activités	L'emploi d'agent de régulation du trafic ferroviaire SNCF se distingue par son contenu de celui d'agent de régulation du métropolitain. Le trafic de la SNCF n'étant pas programmé par ordinateur, le régulateur intervient directement sur le trafic.  L'emploi d'agent de régulation de trafic ferroviaire correspond à deux situations distinctes ayant une influence sur le contenu des activités : - L'agent de régulation en ligne est chargé de la sécurité du trafic sur une partie du réseau ; - L'agent de régulation en zone de gare contrairement au régulateur en ligne : o visualise sur écran les mouvements des véhicules ; o prépare un graphique de circulation du fait du grand nombre des mouvements dans la zone de gare (manœuvres, triage, circulation...).
Description des activités	<b>SUIVI ET RÉGULATION DU TRAFIC FERROVIAIRE</b>  - Etablit, principalement lorsqu'il régule le trafic dans une zone de gare, un graphique journalier de succession des trains, à partir : o du graphique théorique de circulation et d'occupation des voies établi tous les mois par des agents de préparation de l'exploitation (voir article : agent de préparation de l'exploitation) ; o des informations écrites ou orales fournies par les gares sur les mouvements non programmés (trains supplémentaires de voyageurs, trains de marchandises...); o des avis de travaux dont il tient compte pour calculer les retards des trains du fait des limitations de vitesse imposées.  - Suit les mouvements des trains dans la zone placée sous sa surveillance : o soit à partir des informations téléphoniques de la part des gares ou des régulateurs de zones limitrophes ; o soit sur un écran synoptique en saisie instantanée (pour une zone de gare).  - Analyse ces informations en les comparant à son programme de circulation et prend les mesures nécessaires : o décèle les retards ; o modifie le programme prévu en fonction des incidents ; o donne l'autorisation, le jour venu, de commencer les travaux programmés.  - Organise en cas de travaux imprévus ou d'incidents les arrêts de trains dans les gares voisines et détermine les priorités de passage.  - Répercute les informations : o aux gares concernées ; o aux aiguilleurs travaillant dans les sous-stations ; o à l'annonceur des entrées en gare.  - Informe les régulateurs chargés de la zone suivante de l'arrivée du train.  - Consigne sur l'annexe au graphe de circulation les incidents et les retards importants.

**Responsabilité et autonomie**

○ Instructions

L'agent de régulation peut autoriser ou annuler des travaux, décider le garage d'un train, faire passer un train en priorité ou autoriser le passage d'un train en contradiction avec la signalisation (après s'être assuré de la défaillance d'un signal) et prendre toute décision conforme à la sécurité de circulation et au règlement.

Il prend ses décisions en fonction des informations écrites ou orales (graphique théorique, avis de travaux...) qu'il reçoit ainsi qu'en fonction de sa très bonne connaissance du trafic et des voies, dont il fait des visites régulières.

○ Contrôle

Contrôle direct de la part des supérieurs travaillant au poste de commandement.  
Contrôle indirect par vérification du graphe de circulation ainsi que des rapports d'incidents établis par les régulateurs.

○ Conséquences d'erreurs

Une mauvaise appréciation du trafic ou une mauvaise intervention se traduisent généralement par des retards de train mais peuvent entraîner parfois des accidents corporels ou matériels graves.

○ Relations fonctionnelles

Le régulateur :

- Echange avec les autres agents de régulation et les agents de gare les informations sur les heures de passage des trains.
- Vérifie les annonces d'horaires faites en gare.
- Indique aux aiguilleurs et aux agents de signalisation les manœuvres à effectuer.
- Indique aux mécaniciens la marche à suivre en cas d'incident.

**Environnement**

○ Milieu

Travail en poste de commandement avec déplacements bi-annuels pour visiter les lignes placées sous sa surveillance.

○ Rythme

Horaire régulier en 4 x 8 avec pauses réglementées et occasionnelles tolérées et interventions le dimanche.

○ Particularités

Une attention constante et soutenue est nécessaire et exige beaucoup de concentration.

L'agent de régulation en ligne actionne une pédale afin d'entendre son interlocuteur à qui il parle au micro. Ce geste exécuté en permanence présente une contrainte fatigante.

**Conditions d'accès**

**Accès direct** : non observé.

**Accès indirect** : emploi de promotion accessible après examen interne.

<b>Définition</b>	<i>Commande l'ouverture et la fermeture de l'écluse de manière à assurer le passage des bateaux.</i>
<b>Situation fonctionnelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entreprise</li> <li>○ Service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Branche "voies navigables-ports maritimes" du ministère de l'Équipement.</li> <li>– Sociétés assurant l'exploitation de ports et de voies navigables.</li> </ul> <p>Services responsables des ouvrages mobiles.</p>
<b>Délimitation des activités</b>	<p>Les activités de l'éclusier varient selon la catégorie de voies d'eau :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ sur les voies d'eau à faible trafic, les manœuvres sont effectuées manuellement (situation en voie de disparition) ;</li> <li>○ sur les voies d'eau à trafic important, l'ensemble des manœuvres se fait à partir d'une salle de commandes.</li> </ul>
<b>Description des activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Prend connaissance des caractéristiques des bateaux (tonnage, dimensions, etc.) afin de calculer les paramètres (par lecture sur des abaques) permettant de programmer la sassée (degré d'ouverture de la vanne en fonction de la différence des niveaux, par exemple).</li> <li>– Détermine l'ordre de présentation et l'emplacement des bateaux dans le bassin.</li> <li>– Egalise à l'aide de vannes le niveau d'eau du bassin de l'écluse et celui du bief d'arrivée des bateaux, contrôle directement ou sur un tableau cette égalisation de façon à pouvoir intervenir manuellement en cas de mauvais déroulement du cycle automatique.</li> <li>– Donne aux bateaux les indications d'entrée dans le bassin afin d'assurer un remplissage maximum.</li> <li>– Effectue les manœuvres d'ouverture et de fermeture des portes et de commande des vannes permettant de mettre les bateaux au niveau du bief de sortie.</li> <li>– Enregistre les différents mouvements effectués avec les caractéristiques d'identification des bateaux.</li> </ul>
<b>Responsabilité et autonomie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instructions</li> <li>○ Contrôle</li> <li>○ Conséquences d'erreurs</li> <li>○ Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>L'éclusier détermine l'ordre de passage des bateaux de façon à assurer la régulation du trafic en respectant les règles de sécurité.</p> <p>Contrôle indirect résultant des réactions des usagers.</p> <p>Les erreurs de manœuvre entraînent une perturbation de la circulation sur la voie navigable.</p> <p>L'éclusier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reçoit du responsable du trafic les informations concernant les mouvements des bateaux.</li> <li>– Contacte le service entretien en cas d'incidents de fonctionnement.</li> <li>– Peut travailler avec un autre éclusier : l'un conduisant la manœuvre et l'autre surveillant son déroulement sur le terrain.</li> <li>– Transmet les indications de manœuvre aux équipages des bateaux.</li> </ul>
<b>Environnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Milieu</li> <li>○ Rythme</li> </ul>	<p>Activité se déroulant en salle de contrôle et en extérieur aux abords de l'écluse.</p> <p>Horaires réguliers postés en période de 12 heures. La fréquence d'intervention est liée à la densité du trafic.</p>

**Conditions d'accès**

Le niveau du C.E.P. paraît nécessaire pour exercer l'emploi.  
Les agents d'Etat sont recrutés par examen d'aptitude.

**Emplois et situations  
accessibles**

Accès possible à un emploi de surveillant de travaux d'infrastructure sur les voies navigables.

# contrôleur de la circulation aérienne

TM 37

<b>Autres appellations</b>	Officier contrôleur de la circulation aérienne (OCCA) - Contrôleur d'approche - Contrôleur d'aérodrome - Contrôleur C.C.R. (Centre de Contrôle en Route) - Technicien de l'Aviation Civile (T.A.C.) - "Aiguilleur du ciel".
<b>Définition</b>	<i>Guide les avions dans l'espace aérien dont il a la responsabilité afin d'assurer la sécurité et l'écoulement du trafic aérien en route et aux abords des aérodromes.</i>
<b>Situation fonctionnelle</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o Entreprise</li><li>o Service</li></ul>	Direction Générale de l'aviation Civile (Ministère des Transports en tant que Fonctionnaire de catégorie B).  - Service exploitation et contrôle des Centres Régionaux de la Navigation Aérienne (CRNA) contrôlant la navigation aérienne dans l'espace aérien d'une grande région. - Service "circulation aérienne" d'un aéroport : contrôlant les mouvements des avions en approche, à l'atterrissage et au sol sur des aérodromes.
<b>Délimitation des activités</b>	Le contrôleur de la circulation aérienne : - Peut exercer dans deux situations de travail différentes : <ul style="list-style-type: none"><li>o le contrôle "en route" assumé par les officiers contrôleurs de la circulation aérienne ;</li><li>o les contrôles d'approche et d'aérodrome assumés par des officiers et des techniciens de la circulation aérienne.</li></ul> - Peut, en fonction de son ancienneté, exercer des fonctions d'encadrement et notamment d'instruction des nouveaux contrôleurs, et même aussi la responsabilité totale de gestion d'un petit aérodrome.
<b>Description des activités</b>	<b>1 - Prise en charge de l'avion</b> - Prend connaissance du plan de vol de l'avion dont les indications essentielles (cap, altitude, vitesses programmées) sont inscrites sur une bande de progression de vol (STRIP). - Compare les informations qu'il reçoit du contrôleur chargé du secteur précédent, concernant un avion entrant (indicatif de l'avion, altitude et estimation horaire du point d'entrée dans le secteur) avec les informations contenues sur les bandes de progression des autres appareils évoluant simultanément dans son secteur. - Accepte ou refuse la progression annoncée de l'appareil après analyse de la situation du trafic et indique au contrôleur du secteur donneur les éléments de navigation à modifier (vitesse, altitude...) dans le cas d'une situation dangereuse. - Donne son accord au contrôleur sur les éléments de navigation annoncés lorsqu'il juge la situation normale.  <b>2 - Guidage de l'avion dans un espace aérien contrôlé</b> - Etablit la liaison radio avec le bord et reçoit confirmation de la part du pilote des éléments de repérage (indicatif de l'avion, niveau estimé, vitesse...) au moment de l'entrée de l'avion dans le secteur concerné. - Détecte toute anomalie dans la progression de l'avion en comparant la position annoncée et les indications du plan de vol. - Préviens les "situations de conflit" pouvant surgir entre deux ou plusieurs appareils : <ul style="list-style-type: none"><li>• donne au pilote des indications (par liaison radio) sur des modifications à opérer en choisissant celles offrant le plus de sécurité ;</li><li>• vérifie sur l'écran radar la bonne exécution des manœuvres.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Répond aux demandes de renseignement des pilotes concernant : <ul style="list-style-type: none"> <li>o les informations météorologiques ;</li> <li>o l'activité des zones militaires ;</li> <li>o l'état des terrains...</li> </ul> </li> <li>- Déclenche le processus des opérations d'urgence en cas d'alerte (perte de contact radio ou radar avec l'appareil, réception d'un message de détresse...) et informe le supérieur de permanence.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> rédiger des procès-verbaux d'incidents techniques ou de contrôle de navigation.</li> </ul> <p><b>3 - Contrôle d'approche et d'aérodrome</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifie que les informations, concernant la progression d'un avion entrant, données par un contrôleur "en route", sont conformes à la sécurité de la circulation aérienne dans la zone de compétence de l'aérodrome.</li> <li>- Fournit au pilote des informations sur l'état des pistes et sur la situation météorologique (température, pression, force et direction des vents), informations susceptibles d'aider le pilote à établir les paramètres d'atterrissage.</li> <li>- Surveille la phase d'atterrissage : <ul style="list-style-type: none"> <li>o détermine le moment de l'atterrissage en fonction de la circulation dans l'espace aérien de l'aéroport et des contraintes commerciales ;</li> <li>o indique la piste à emprunter ;</li> <li>o suit les manœuvres à vue.</li> </ul> </li> <li>- Déclenche éventuellement les procédures d'alerte.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> transcrire toutes les informations sur les mouvements effectués (numéro de la piste, heure exacte d'atterrissage, indicatif de l'avion...).</li> </ul>
<p><b>Responsabilité et autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Instructions</li> <li>o Contrôle</li> <li>o Conséquences d'erreurs</li> <li>o Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>Le contrôleur de la navigation aérienne est responsable du guidage de l'avion afin que soit respectée la sécurité de la navigation aérienne et pour éviter que ne se créent des situations d'anarchie dans l'écoulement du trafic conduisant à des déroutements ou des attentes en vol prohibitifs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il doit ordonner le trafic dans l'espace dont il est responsable et apprécier les situations de conflit potentielles entre avions.</li> <li>- Il règle les conflits en fonction : <ul style="list-style-type: none"> <li>o de sa connaissance de la situation météorologique à l'instant donné (indications fournies par les services officiels de météorologie) ;</li> <li>o de sa connaissance des performances de chaque appareil ;</li> <li>o des données du plan de vol qu'il faut réaliser au maximum.</li> </ul> </li> <li>- Le contrôleur est assisté dans sa tâche par des moyens techniques plus ou moins sophistiqués : le plus simple est le "strip", le plus compliqué est un système d'ordinateur aidant à la détection des conflits. Le radar permet aux contrôleurs qui en possèdent de visualiser l'écoulement du trafic.</li> <li>- Contrôle direct de la part des supérieurs hiérarchiques constamment présents.</li> <li>- Contrôle indirect par écoute des bandes où sont enregistrées les conversations entre les contrôleurs et les pilotes.</li> </ul> <p>Le non-respect de certaines procédures, et des erreurs d'évaluation (trajectoire, vitesse, distance des appareils) peuvent entraîner des conséquences très graves allant jusqu'à la perte d'un appareil et des pertes humaines.</p> <p>Le contrôleur de la circulation aérienne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Echange des informations avec les contrôleurs surveillant les secteurs voisins.</li> <li>- Est en liaison permanente avec le pilote de l'avion pris en charge.</li> <li>- Demande des informations aux services météorologiques.</li> <li>- Alerte les services spécialisés de la recherche et du sauvetage.</li> <li>- Alerte le service sécurité et incendie en cas d'accident sur le territoire de l'aérodrome.</li> <li>- Fait appel au service maintenance en cas de panne des appareils de télécommunications et de radio-navigation.</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Milieu</li> <li>● Rythme</li> </ul>	<p>Travail en grande salle à un poste de contrôle en double ou en tour de contrôle d'aérodrome.</p> <p>Service permanent impliquant un horaire régulier par vacation de 8 à 12 heures selon les centres, avec interventions la nuit, les dimanches et les jours fériés. Le contrôleur traite en moyenne 15 à 20 vols par heure. Il existe cependant une grande variation du nombre des avions à traiter au cours de l'année et suivant les centres.</p>

o Particularités

Travail entraînant une fatigue nerveuse due à la rapidité et à l'importance des décisions à prendre, compensée par des rythmes aménagés. La lecture constante des écrans radar entraîne également une fatigue visuelle.

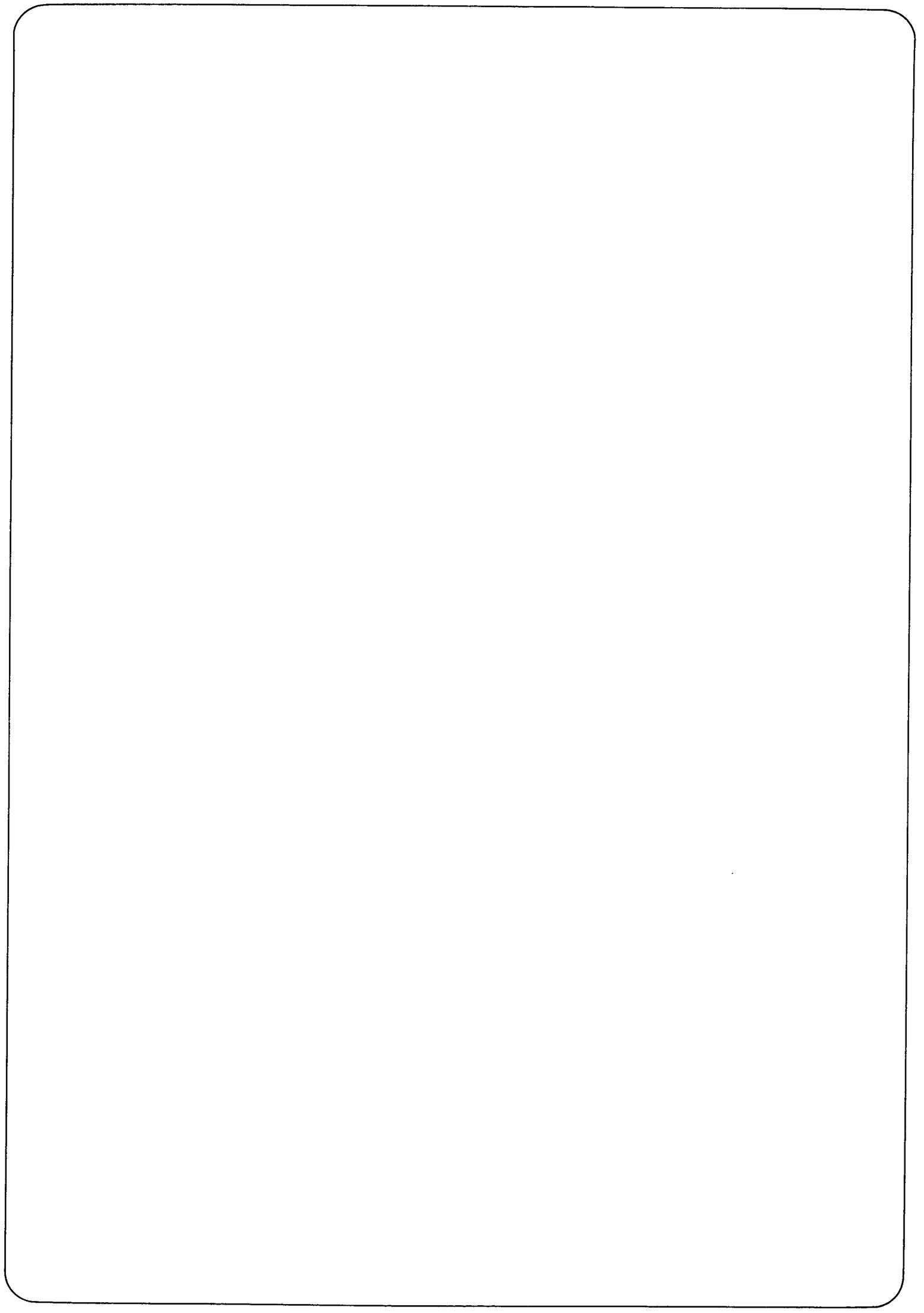
Conditions d'accès

**Accès direct** : après la réussite au concours d'officier contrôleur de la circulation aérienne (OCCA), ou de technicien de l'Aviation Civile (TAC), et après un stage d'un à deux ans dans un centre.

Emplois et situations accessibles

La carrière d'officier contrôleur est fonction des qualifications obtenues : la qualification maximum peut être obtenue au mieux en cinq ans. Ces qualifications s'obtiennent en partie grâce à des stages théoriques en école et à des stages pratiques sur le tas.

Possibilité importante de promotion interne, par accès au corps supérieur d'Ingénieur des Etudes et de l'Exploitation de l'Aviation Civile (I.E.E.A.C. : fonctionnaire de catégorie A), mais absence totale de débouchés hors de l'Administration.



Autres appellations	Officier de mouvements - Officier de placement - Officier de port responsable de la sécurité et de la police fluviale - Officier de port chef de secteur - Officier de port chef de quart à la vigie centrale - Officier de port chef de bureau à la régulation des wagons.
Définition	<i>Organise le trafic maritime et terrestre dans la zone de compétence du port, intervient en cas de sinistre pour coordonner les actions de secours et déterminer les responsabilités.</i>
Situation fonctionnelle ◦ Entreprise ◦ Service	Ports maritimes et fluviaux.  Service de la capitainerie chargé de prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurité des mouvements terrestres et maritimes effectués dans la circonscription du port, ainsi que du respect de la sécurité pour l'utilisation du matériel et des infrastructures portuaires.
Délimitation des activités	L'officier de port : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Est le plus souvent spécialisé dans un type d'activité :             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ régulation et contrôle des mouvements des navires ;</li> <li>◦ organisation des placements des navires à quai ;</li> <li>◦ surveillance et sécurité des quais ;</li> <li>◦ régulation des mouvements de wagons.</li> </ul> </li> <li>- Ou occupe par rotation chacun de ces postes.</li> <li>- Effectue des activités variables selon son grade :             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ le lieutenant formule la réglementation propre à chaque port, participe aux conférences de placement, supervise tous les mouvements et assure la coordination avec l'ensemble des services du port ;</li> <li>◦ le sous-lieutenant contrôle le respect des consignes de sécurité, assure la régulation des mouvements portuaires.</li> </ul> </li> <li>- L'officier de port chargé de l'affectation du parc de wagons du port en fonction des demandes effectue les activités de l'agent de répartition du matériel de transport (voir article TM 03) et de l'agent de régulation de trafic ferroviaire (voir article TM 35).</li> </ul>
Description des activités	<b>ORGANISATION DU TRAFIC</b> <b>1 - Placement des navires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consigne les prévisions d'arrivée et de départ des navires qu'il reçoit par téléphone ou télex, de la part des consignataires (voir article TM 05) ou des agents maritimes des armateurs.</li> <li>- Demande quotidiennement la confirmation des mouvements prévus.</li> <li>- Participe chaque semaine à la conférence de réparation navale où il prend connaissance du nombre de navires immobilisés pour entretien.</li> <li>- Elabore le planning quotidien en supprimant les navires partis et en introduisant les navires entrés au port.</li> <li>- Négocie au cours d'une conférence de placement réunissant les consignataires, les agents maritimes, les entrepreneurs de manutention, le choix définitif des postes à quai des navires entrant, en tenant compte :             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ des possibilités nautiques (tirant d'eau...);</li> <li>◦ du planning des mouvements prévus ;</li> <li>◦ des possibilités d'accueil du navire et de la marchandise (bollard, hangar, terre-plein) ;</li> <li>◦ des priorités diverses consenties à certains usagers (location de hangar, priorités aux navires exportateurs) ;</li> <li>◦ des règles de sécurité.</li> </ul> </li> </ul>

## 2 - Régulation des mouvements des navires au port

- Prend connaissance du programme quotidien des mouvements et reçoit l'avis d'arrivée prochaine d'un navire de la part de l'officier de placement.
- Surveille sur un écran radar ou à vue la situation du trafic dans le port.
- Décide en fonction de l'état du trafic :
  - o de l'entrée du navire dans le chenal demandé ;
  - o de l'accord de départ ;
  - o des priorités éventuelles à établir.
- Informe de ses décisions les différentes personnes concernées :
  - o l'agent chargé de la liaison avec les navires ;
  - o les autres officiers du port chargé des ouvrages (écluses, pont...);
  - o les services concernés par les mouvements du navire (pilotage, remorquage, batelage, lamanage, vigies annexes...).
- Fait donner si nécessaire des indications d'ordre nautique aux pilotes.

## 3 - Peut aussi contrôler les mouvements des wagons dans le port

- Décide des autorisations d'allocation de wagons aux transitaires qui en font la demande.
- Affecte les wagons en tenant compte :
  - o du type d'utilisation ;
  - o des quantités de wagons disponibles ;
  - o des possibilités de stationnement au port.
- Surveille et régule les mouvements des wagons afin de préserver les règles de sécurité.

## POLICE ET SÉCURITÉ DU PORT

### 1 - Contrôle et police

- Vérifie, directement ou après examen des informations transmises par les officiers de mouvements, le bon déroulement du trafic et de l'appointement des navires et décide de modifications nécessaires compte tenu des règles de navigation particulières, en cas d'anomalie (décision de désappointement par exemple).
- Organise les tournées de rondes en fonction du plan d'occupation du port et vérifie lui-même les points qu'il juge les plus délicats.
- Surveille l'état des installations portuaires ainsi que leur bonne utilisation :
  - o fonctionnement des balises ;
  - o propreté et état des quais ;
  - o dégagement des voies ;
  - o respect du code de la route dans l'enceinte du port ;
  - o respect des normes de chargement.
- Verbalise en cas d'infraction ou signale le délit aux Affaires maritimes.
- Rend compte dans un rapport des différents événements intervenus durant son quart.

### 2 - Règlement des sinistres

- Décide des mesures à prendre après réception de l'avis d'un sinistre (feu à bord d'un navire, pollution portuaire, accident de navigation...).
- Informe les personnels d'intervention concernés par la nature du sinistre :
  - o pompiers en cas d'incendie ;
  - o auxiliaires portuaires (remorqueurs, hommes-grenouilles, grues...) si le sinistre concerne un navire ;
  - o tous les services du port concernés (équipement, entretien).
- Organise lui-même les opérations si le sinistre concerne les équipements portuaires.
- Recherche les responsabilités en cas d'incident :
  - o examine les documents (conversations-radio...);
  - o décide éventuellement d'une enquête.

### Responsabilité et autonomie

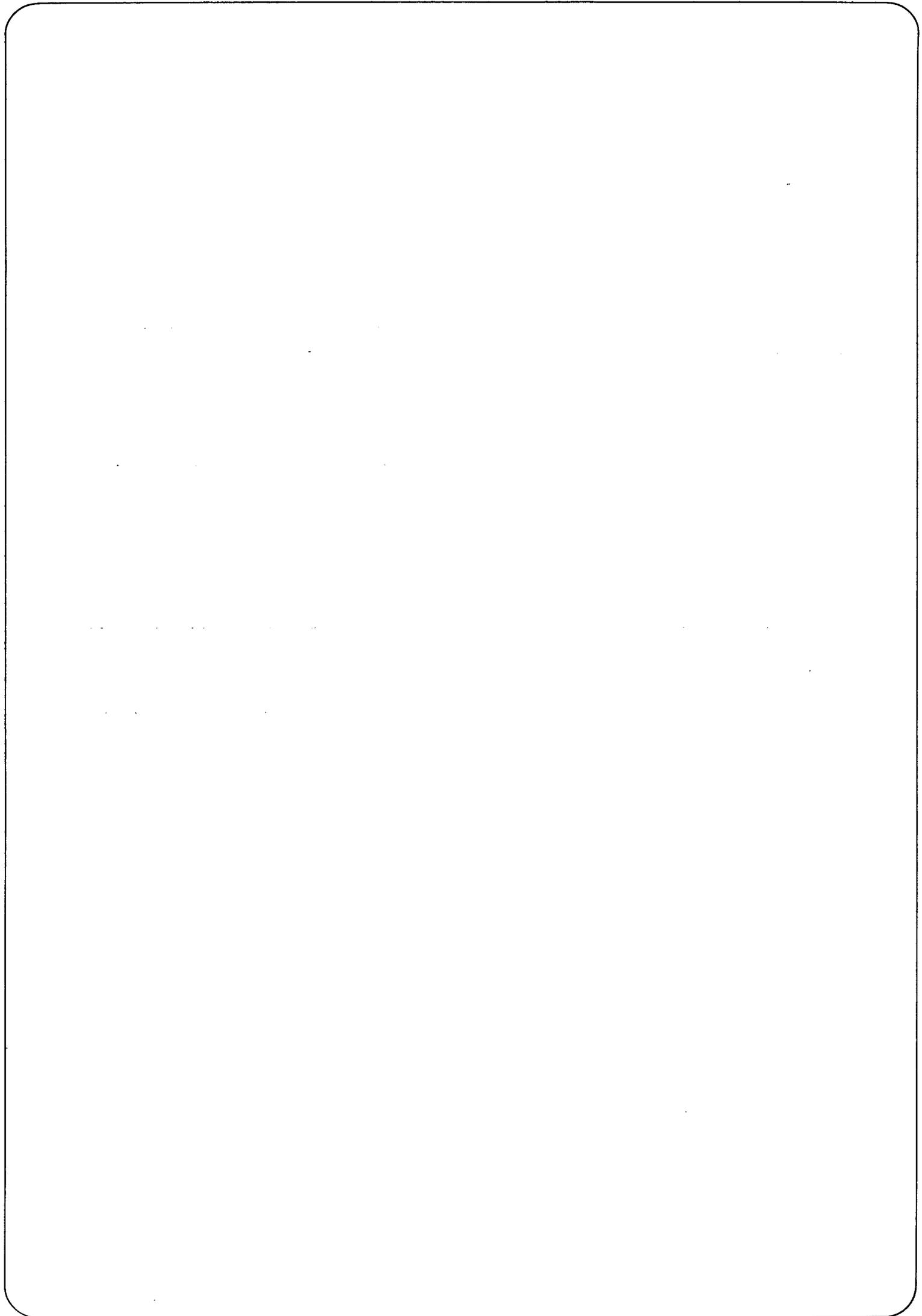
o Instructions

L'officier de port doit organiser le trafic et décider du placement des navires en veillant à l'application stricte de la réglementation générale des ports et de la navigation, et à celle plus particulière du port où il exerce. En tant que lieutenant, il décide de l'opportunité des mesures à prendre en cas de sinistre touchant les équipements portuaires, mais il n'organise pas les secours à bord d'un navire car cette charge incombe au capitaine.

o Contrôle

- Par les chefs hiérarchiques officiers à la capitainerie.
- Surtout indirect à la suite de réclamations de la part des capitaines des navires et des divers usagers du port.

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conséquences d'erreurs</li>   <li>○ Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>Une mauvaise régulation du trafic ou une surveillance insuffisante peuvent entraîner des pertes humaines et matérielles graves, mais le plus souvent ces erreurs ont pour conséquence des retards dans l'exploitation maritime et donc des pertes financières pour les usagers armateurs.</p> <p>L'officier de port :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peut encadrer une équipe de plusieurs autres officiers et d'agents de liaisons maritimes chargés des communications radio avec les bords ou des rondiers chargés des tournées de surveillance au port.</li> <li>- Est en contact permanent avec l'ensemble des officiers du port ainsi qu'avec tous les services du port concernés par le trafic (outillage, exploitation...).</li> <li>- Informe les services auxiliaires du port des mouvements des navires.</li> <li>- Reçoit les informations sur le programme des mouvements de la part des représentants des armateurs dans le port (consignataires, agents maritimes) et prend en compte leurs desiderata.</li> <li>- Encadre les équipes de sauvetage en cas de sinistre.</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Milieu</li>   <li>○ Rythme</li> </ul>	<p>Travail soit en tour de contrôle, soit en bureau avec des déplacements fréquents sur l'aire du port.</p> <p>Horaires réguliers postés en quart avec dépassements fréquents et interventions la nuit et le dimanche.</p>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p><b>Accès direct</b> : une expérience d'au moins 10 ans dans la marine de commerce ou dans la Marine nationale et en tant qu'officier ou sous-officier de conduite, est nécessaire pour pouvoir se présenter aux concours de sous-lieutenant et de lieutenant de port.</p> <p>Le concours de lieutenant est également accessible aux sous-lieutenants de port. La réussite à ce concours intègre les candidats dans le corps fonctionnaire des officiers de port.</p>
<p><b>Emplois et situations accessibles</b></p>	<p>Evolution dans l'emploi par accroissement des activités d'encadrement et de gestion des services de la capitainerie (chef de service, commandant adjoint et commandant de la capitainerie d'un port).</p>



# AGENT COMMERCIAL de TRANSPORT

TM 39

Autres appellations	Ingénieur commercial - Inspecteur commercial - Directeur de service commercial - Responsable du service commercial après-vente - Agent commercial - Chef de centre - Collaborateur transports internationaux.
Définition	<i>Prospecte la clientèle potentielle afin de proposer des services et prestations correspondant à ses besoins, établit des estimations de coût pour les demandes de transport qui lui sont transmises afin de négocier un contrat avec le client, suit l'exécution du contrat pour en vérifier le bon déroulement et la rentabilité.</i>
Situation fonctionnelle ○ Entreprise ○ Service	Entreprises de transport, commissionnaires de transport. Service commercial.
Délimitation des activités	<p>L'agent commercial de transport peut être spécialisé sur un type de produit ou de trafic ou une zone géographique de prospection. Les titulaires responsables de services commerciaux ou ayant des responsabilités hiérarchiques peuvent avoir la charge de l'ensemble des interventions de type commercial sans limitation de secteur ou de trafic.</p> <p>Dans le cas de trafics internationaux, tout ou partie de ses activités sont prises en charge par l'agent de transit (voir article TM 49) responsable d'un service international.</p> <p>Le directeur ou le chef d'un service commercial assure en outre la gestion administrative et financière du service. Il supervise l'ensemble des opérations effectuées dans le service, établit le budget annuel avec correction en fonction des résultats acquis. Il établit aussi un budget prévisionnel à moyen terme et assure la gestion de son personnel : embauches, négociations sur les salaires, actions de formation.</p>
Description des activités	<p><b>DÉVELOPPEMENT DE LA CLIENTÈLE</b></p> <p>1 - Prospection de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionne la clientèle potentielle par consultation de documents, fichiers des chambres de commerce, annuaires professionnels et revues économiques ou professionnelles, ou à partir d'études de marché réalisées par le service commercial, de rapports d'activité d'agents placés sous sa responsabilité ou spécialisés sur un secteur géographique, un trafic ou un produit.</li> <li>- Rend visite aux clients potentiels ou intéressés (s'adressant directement à lui) :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ s'entretient avec eux de leurs besoins en matière de transport, national ou international ;</li> <li>● tente de définir leur profil pour adopter la stratégie commerciale adéquate qui lui permettra d'obtenir le marché ;</li> <li>● les interroge sur les expéditions à réaliser : nature des marchandises, délais souhaités, emballage et conditionnement, contraintes propres au client.</li> </ul> </li> <li>- Présente en fonction de ces informations, les services que l'entreprise peut assurer : techniques de transport utilisées, possibilités de trafic national ou international.</li> <li>- Rédige un rapport de visite après chaque entrevue avec le client.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> répondre à un appel d'offres en préparant un dossier technique de réalisation du transport demandé.</li> </ul>

## **2 - Suivi de la clientèle**

- Visite systématiquement les clients pour les informer des services nouveaux ou leur signaler des contrats plus intéressants.
- Intervient à la demande pour tout problème nouveau, pour des renseignements sur les tarifs et conditions de prise en charge de la marchandise.
- Modifie ou renouvelle les contrats existants.
- Fait tenir un fichier commercial qu'il a élaboré, sur lequel sont mentionnées les références du client, le type de services rendus, les affaires en cours.
- Supervise la constitution de ce fichier et contrôle par sondage le travail du personnel chargé de la tenue du fichier.

## **ÉTABLISSEMENT DE CONTRATS**

### **1 - Estimation des coûts**

- Estime le coût de l'expédition demandée par le client, en prenant en compte la nature des objets à transporter, leur tonnage, leur volume, les modes et moyens de transport à utiliser suivant la destination, les frais de stockage éventuels et de manutention, les commissions et honoraires de l'entreprise chargée de ces prestations. Se base à la fois sur les normes tarifaires établies par la profession et/ou les tarifs de base élaborés dans l'entreprise par le tarifeur et sur les propositions éventuelles des entreprises extérieures chargées de la réalisation des contrats.
- Module ces prix en fonction des exigences particulières de délais ou de conditions de prise en charge de la marchandise, formulées par le client.
- Choisit et négocie les conditions d'accord avec les compagnies d'assurances pour certains transports.

### **2 - Estimation et négociation des conditions matérielles de réalisation du contrat**

- S'informe auprès des services d'exploitation de l'entreprise et/ou auprès de prestataires extérieurs de leurs possibilités et disponibilités en fonction des délais souhaités et des caractéristiques du transport à effectuer.
- Négocie les modalités pratiques du transport;
- *Peut aussi* dans le cas de transports internationaux complexes, déterminer techniquement les modalités d'acheminement des différentes marchandises, organiser en conséquence les prestations des divers intervenants, et surveiller leur exécution.

### **3 - Négociation des contrats avec le client**

- Propose la cotation qu'il a établie et négocie avec le client les conditions d'exécution du contrat, notamment l'aménagement des conditions de paiement et les délais.

## **SUIVI DES OPÉRATIONS**

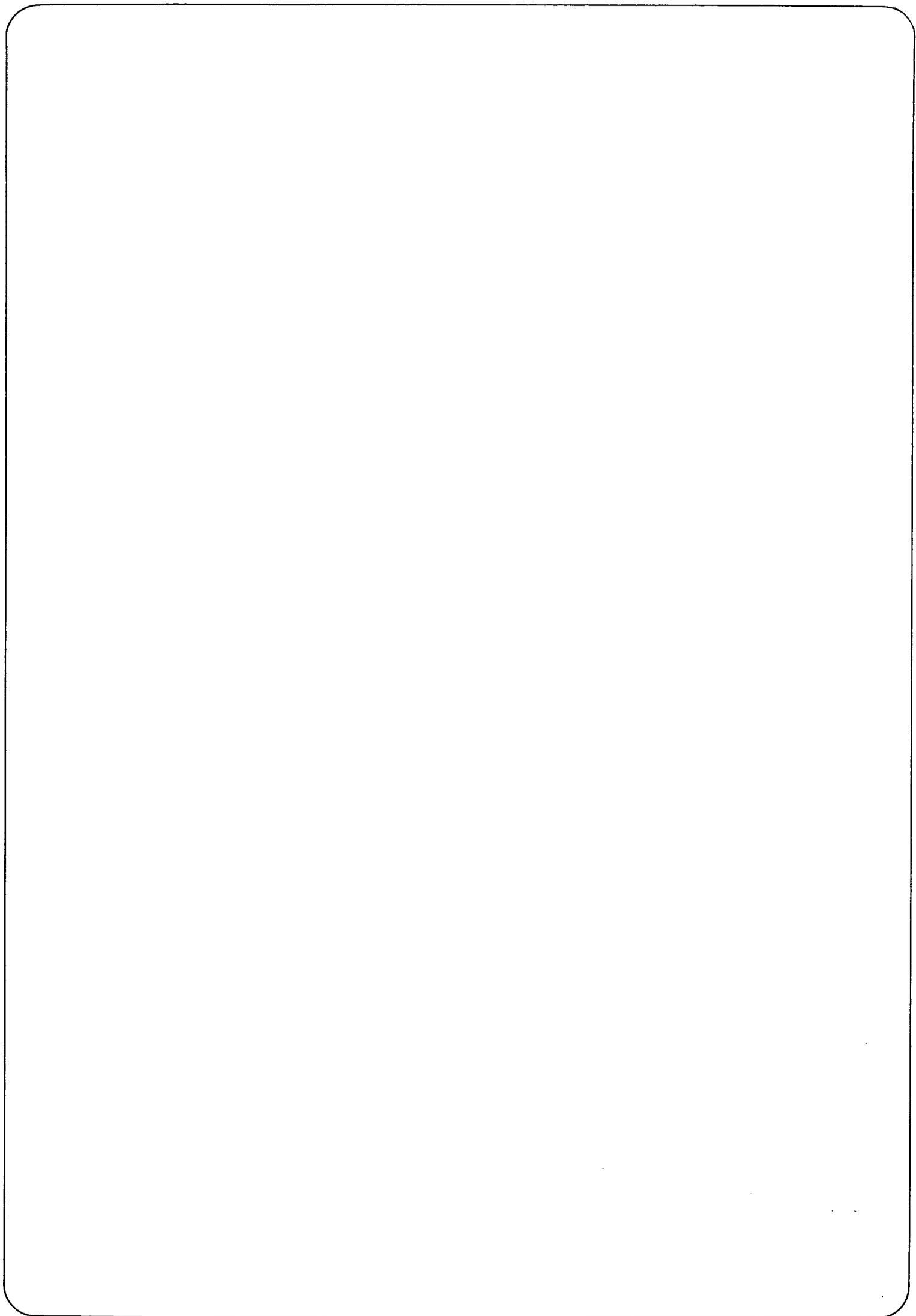
### **1 - Déroulement du transport**

- Avertit les services d'exploitation de l'entreprise ou les autres prestataires de service, du contrat passé avec le client, pour assurer sa prise en charge. Leur transmet les instructions du client.
- Vérifie auprès de ces services et des prestataires que le client respecte bien les clauses du contrat : délais de pré-acheminement et de mise à quai par exemple, tonnages prévus, conditionnement. Le cas échéant, intervient pour en modifier certaines.
- Se tient au courant du déroulement des opérations pour pouvoir informer le client.
- Règle les réclamations et litiges importants en menant les enquêtes nécessaires ou en transmettant les dossiers au service litige de l'entreprise (voir article agent litigeur TM 47). Prend quelquefois les décisions de règlement de litiges importants dans le souci de sauvegarder l'intérêt commercial de l'entreprise.

### **2 - Suivi de rentabilité des contrats**

- Analyse les résultats financiers des affaires traitées par examen de dossiers, états mécanographiques, factures mensuelles. Etablit le compte d'exploitation du service.
- *Peut aussi* étudier la rentabilité d'un réseau régulier pour en améliorer les points faibles et déclencher des opérations de promotion publicitaire auprès des clients. Peut être consulté pour la création de lignes nouvelles, pour des investissements ou le développement d'activités rentables.
- *Peut aussi* choisir les correspondants de l'entreprise à l'étranger et passer des contrats avec eux pour la réalisation de transports internationaux.

<p><b>Responsabilité et autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instructions</li> <li>○ Contrôle</li> <li>○ Conséquences d'erreurs</li> <li>○ Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>L'agent commercial du transport traite les affaires et négocie les contrats dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise, qu'il peut définir en collaboration avec la direction générale. Des objectifs commerciaux de rentabilité et de bénéfices lui sont assignés ou discutés avec la direction dans le cadre de réunions de travail périodiques. L'organisation de son travail est déterminée le plus souvent avec sa participation ou selon des instructions susceptibles de modifications sur son initiative.</p> <p>Rédige généralement un rapport de visite à l'issue de ses entrevues avec les clients ou rend compte oralement du résultat de ses démarches. On observe quelquefois un contrôle des résultats par agent, par le calcul du rendement des affaires et dossiers traités et l'obligation de résultats commerciaux en fin d'exercice.</p> <p>Une mauvaise évaluation des besoins du client ou une erreur de cotation entraîne des pertes financières pour l'entreprise ainsi que le mécontentement du client qui peut provoquer une rupture du contrat ou la non-conclusion d'une affaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peut consulter son supérieur hiérarchique ou la direction de l'entreprise lorsque des problèmes surgissent ou que des décisions importantes doivent être prises pour les prix à proposer ou le traitement de litiges avec le client.</li> <li>- Peut exercer un rôle d'encadrement et superviser l'activité du service.</li> <li>- Entretient des relations d'information et de coordination fréquentes avec les services d'exploitation et les administratifs de l'entreprise pour la réalisation dans les meilleures conditions, du contrat qu'il a conclu avec le client.</li> <li>- Entretient le même type de relations avec les transporteurs et prestataires de service extérieurs qui interviennent dans l'exécution du contrat commercial.</li> <li>- Transmet les ordres du client à ces entreprises extérieures ou s'informe auprès d'elles des conditions de transport, prix et délais qu'elles peuvent consentir.</li> <li>- Peut rechercher auprès d'organismes professionnels et des chambres de commerce des informations d'ordre économique sur le marché potentiel à prospector.</li> <li>- Est en contact fréquent avec la clientèle pour la prospection, la négociation des contrats et le suivi de l'exécution des contrats conclus.</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Milieu</li> <li>○ Rythme</li> <li>○ Particularités</li> </ul>	<p>Travail en bureau avec déplacements fréquents chez le client.</p> <p>Horaires réguliers avec dépassements fréquents. Aucun délai strict n'est fixé. Lorsqu'une programmation du transport est établie, elle peut être modifiée en fonction des impératifs du moment ou des urgences. Les délais sont très variables suivant les affaires à traiter.</p> <p>Les relations avec la clientèle rendent le travail varié et nécessitent des contacts multiples. Une certaine marge d'initiative et d'autonomie est généralement constatée dans la conduite des négociations avec le client.</p>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p><b>Accès direct</b> très rarement observé, mais possible à partir d'une formation de niveau III, DUT de techniques de commercialisation.</p> <p><b>Accès indirect</b> avec une formation générale secondaire, niveau minimum BEPC, le plus souvent avec niveau baccalauréat et une expérience professionnelle variable de 5 à 10 ans dans des emplois commerciaux ou administratifs, assez fréquemment acquise dans la branche transport ou transit.</p> <p><b>Connaissances particulières</b> : une connaissance du fonctionnement et de l'organisation des transports est souhaitée. Elle peut être acquise par expérience professionnelle.</p> <p>La connaissance de langues étrangères, principalement l'anglais, est souhaitée pour les relations commerciales, en particulier dans le cadre de transports internationaux. Des qualités commerciales sont également souhaitées.</p> <p>Niveau souhaité : baccalauréat plus expérience professionnelle de deux à cinq ans dans la branche.</p>
<p><b>Emplois et situations accessibles</b></p>	<p>Evolution dans l'emploi par accroissement des responsabilités.</p>



# COURTIER D'AFFRÈTEMENT MARITIME

TM 40

Autres appellations	Courtier en affrètement - Agent de fret - Agent maritime.
Définition	<i>Négocie des contrats d'affrètement maritime entre un chargeur et un armateur susceptible de prendre en charge le transport, effectue le suivi administratif du contrat passé afin d'en contrôler la bonne exécution.</i>
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Entreprise</li> <li>o Service</li> </ul> <p>Auxiliaires de transport. Agence ou service spécialisé dans l'affrètement maritime.</p>
Description des activités	<p><b>ÉTABLISSEMENT DE CONTRATS D'AFFRÈTEMENT MARITIME</b></p> <p><b>1 - Négociation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reçoit par télex ou téléphone l'ordre d'un client (client exclusif de l'agence ou client occasionnel) précisant le type, la quantité et le volume de la marchandise à transporter par voie maritime, les dates souhaitées de chargement et d'arrivée au port.</li> <li>- Analyse les données techniques de l'ordre d'affrètement et lance auprès d'armateurs ou d'autres courtiers susceptibles de lui fournir le bateau adéquat, un appel d'offres précisant les conditions générales du contrat : <ul style="list-style-type: none"> <li>o nature de la marchandise, volume ;</li> <li>o destination, port d'embarquement ;</li> <li>o cadences de chargement et de déchargement, temps alloué ;</li> <li>o prix demandé, conditions et délais de paiement.</li> </ul> </li> <li>- Prend connaissance des réponses à son appel d'offres et engage la négociation afin de préciser les termes du contrat.</li> </ul> <p><b>2 - Rédaction de la charte-partie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédige la charte-partie, document-type reprenant les principales clauses du contrat, mention du taux de fret, indications relatives au navire, tonnage, capacité de charge, importance et nature de la cargaison, lieux prévus pour la présentation du navire et sa restitution, ou son chargement et son déchargement, et définissant les limites de responsabilité de chaque contractant.</li> <li>- <i>Peut aussi</i>, à l'occasion de la rédaction de la charte-partie, conseiller le client pour des assurances complémentaires et la couverture de risques ou avaries non prévues de façon systématique.</li> </ul> <p><b>SUIVI DU CONTRAT D'AFFRÈTEMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adresse au client toute information lui parvenant au cours de l'expédition : rapports d'escale, état des problèmes rencontrés en cours de route, frais supplémentaires à supporter en cas de retard.</li> <li>- Etablit les comptes de fret définitifs après expiration du contrat et procède ou fait procéder au recouvrement des sommes par le client, pour le compte de l'armateur.</li> <li>- Traite les litiges éventuels concernant la facturation.</li> </ul>

**Responsabilité et autonomie**

○ Instructions

Le courtier d'affrètement maritime est responsable du choix des armateurs ou des autres courtiers avec lesquels il négocie les contrats. Il doit respecter les ordres du chargeur.

○ Contrôle

Non systématique. Le plus souvent, travail en équipe permettant une information mutuelle sur les affaires traitées.

○ Conséquences d'erreurs

De mauvaises négociations entraînent la perte du marché, un suivi défectueux du contrat provoquerait le mécontentement du client et la perte à terme de cette clientèle, donc un préjudice financier pour la société.

○ Relations fonctionnelles

Le courtier d'affrètement maritime :

– Echange des informations techniques avec les autres services de l'établissement (service commercial, service international, services d'exploitation) qui peuvent lui fournir des clients occasionnels.

– Négocie avec les armateurs et les chargeurs qu'il renseigne sur le déroulement du transport.

– S'informe auprès des agents portuaires et des divers intermédiaires du transport maritime pour le suivi des contrats d'affrètement.

**Environnement**

○ Milieu

Travail sédentaire en bureau.

○ Rythme

Horaires réguliers. Nécessité de traiter rapidement les affaires soumises, compte tenu de la forte concurrence.

○ Particularités

Tension nerveuse liée à la négociation rapide des contrats. Responsabilité et autonomie importantes pour le traitement de contrats mettant en jeu des intérêts financiers élevés.

**Conditions d'accès**

**Accès direct** avec une formation de niveau baccalauréat. Mais un stage d'adaptation ou un travail en double d'un an est indispensable pour une bonne connaissance de la société, de la clientèle, des techniques de transport utilisées.

**Accès indirect** après une expérience d'employé de transit ou d'employé d'agence maritime.

**Connaissances particulières :**

Une formation commerciale supérieure est appréciée. La pratique de l'anglais est indispensable, les négociations et la rédaction des chartes-parties se faisant exclusivement dans cette langue.

**Emplois et situations accessibles**

Evolution dans l'emploi : possibilité d'accéder à des fonctions de direction d'agence de courtage d'affrètement maritime, ou d'exercer les mêmes activités en profession libérale après constitution d'une clientèle propre.

# employé de guichet

## (TRANSPORT DE VOYAGEURS)

### TM 41

Autres appellations	Agent des services commerciaux - Commis chargé de la délivrance des billets - Agent d'escale - Buraliste RATP.
Définition	<i>Effectue les opérations administratives et commerciales de vente de titres de transport, d'enregistrement des bagages et des passages consécutives à une demande de transport des voyageurs.</i>
Situation fonctionnelle o Entreprise o Service	Entreprises de transport. Bureau voyageurs, service vente-enregistrement-réservations.
Délimitation des activités	<p>L'employé de guichet (transport de voyageurs) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exerce des activités proches de celles de l'employé administratif du transport (voir article TM 51) mais est en contact permanent avec la clientèle au guichet.</li> <li>- Est le plus souvent spécialisé du fait de l'organisation du travail et de la taille de l'entreprise, dans une prestation de service aux voyageurs : enregistrement ou vente de titres de transport.</li> <li>- A une intervention plus ou moins importante selon le degré d'automatisation des systèmes de confection des billets :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o pour des trajets ne dépassant pas une certaine distance sur le territoire national, confectionne le billet au moyen d'une machine imprimant, à partir de cassettes par destination, des tickets vierges. L'employé de guichet corrige éventuellement sur le ticket imprimé la distance ;</li> <li>o dans le cas de titres de transport délivrés par terminal d'ordinateur, l'employé introduit sous forme de codes les indications nécessaires à la confection du billet, en utilisant un clavier alphanumérique.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ÉTABLISSEMENT ET VENTE DE TITRES DE TRANSPORT NATIONAUX OU INTERNATIONAUX</b></p> <p><b>1 - Confection des titres de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande au client la destination souhaitée, les caractéristiques du voyage (billet simple, billet aller-retour, classe, nombre de personnes, date du départ, réductions éventuelles sur les tarifs...).</li> <li>- Consulte pour les trajets classiques des documents sur les horaires, le kilométrage, les éventuels accords sur les formalités douanières passés entre divers pays (billets internationaux) et des barèmes de tarification ; complète à l'aide de ces informations des titres de transport (imprimés pré-établis).</li> <li>- Choisit la cassette correspondant à la destination et l'introduit dans la machine imprimante. Récupère le billet imprimé et corrige éventuellement la distance.</li> <li>- Introduit sous forme de codes, par utilisation d'un clavier alphanumérique, des informations nécessaires à la confection du titre de transport par le terminal d'ordinateur. Récupère le titre de transport, inscrit le mode de règlement sur le billet et l'envoie à la caisse pour règlement.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> rédiger le titre de transport après avoir interrogé le système informatique sur les possibilités de réservation et les tarifs.</li> <li>- Vérifie les dossiers et pièces justificatives nécessaires à la confection de billets spéciaux et calcule les prix des billets avant de transmettre les dossiers à l'agent chargé de la confection de ces titres de transport.</li> </ul> <p><b>2 - Vente des titres de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calcule le prix du billet.</li> <li>- Remet au client le titre de transport demandé et encaisse la somme due par le client.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> procéder à des opérations de change de monnaie pour les clients étrangers.</li> <li>- Comptabilise les sommes versées et les billets délivrés.</li> </ul>

- 3 - Modifie en cas de changement de parcours les titres de transport aérien**
- Calcule le prix du billet en tenant compte de l'intérêt de la compagnie aérienne pour l'établissement d'un tarif avantageux en fonction des taux de change pratiqués par les pays traversés et des tarifications obligatoires.
  - Rédige le nouveau titre de transport et l'envoie à la caisse pour règlement.
  - *Peut aussi* assurer des fonctions d'information et d'accueil des passagers.

**ENREGISTREMENT**

- Procède à l'enregistrement des passages et des bagages :
  - o accueille le passager au guichet ;
  - o vérifie sa réservation et sur certains vols, ses visas et procède à la fouille réglementaire de ses bagages ;
  - o fait déposer le bagage sur la balance et note le poids sur le titre de transport ;
  - o insère le coupon de vol délivré par la machine dans la carte d'embarquement et les remet au passager ;
  - o attache une étiquette au bagage et colle le numéro du vol sur le billet ;
  - o transmet éventuellement le billet du passager et la carte d'embarquement à la caisse pour règlement en cas de dépassement du poids autorisé.
- S'assure que les conditions d'enregistrement des animaux sont bien respectées :
  - o indique sur le coupon de vol et la carte d'embarquement les conditions spéciales d'embarquement pour les enfants et les personnes handicapées.
- Etablit la fiche d'embarquement récapitulant la liste des passagers à l'embarquement.
- Pointe les passagers et totalise le poids des bagages.
- Propose éventuellement des places vacantes sur le vol en partance.
- Communique la fiche d'embarquement au service d'opérations aériennes qui vérifie le poids chargé dans l'avion.
- *Peut aussi* établir diverses statistiques portant sur le nombre de passagers et leurs caractéristiques (passages payants, gratuits, enfants, type d'émission des billets, état des réservations et des personnes sur liste d'attente).

**Responsabilité et autonomie**

o Instructions

L'employé de guichet (transport de voyageurs) applique strictement les consignes qui lui sont transmises par son supérieur hiérarchique ou les règlements en vigueur dans l'entreprise de transport. Les tâches sont pour la plupart standardisées et prêtent peu à interprétation.

o Contrôle

Les activités du titulaire sont contrôlées :

- Soit par son supérieur hiérarchique de façon systématique ou par sondage.
- Soit par les réactions du client ou des personnels des services qui assurent la suite du processus.

o Conséquences d'erreurs

Une erreur d'étiquetage pour un colis ou une erreur de tarification pour la vente de billets peuvent entraîner des pertes de temps ou un préjudice pour la compagnie qui devra dédommager éventuellement le client.

o Relations fonctionnelles

L'employé de guichet (transport de voyageurs) entretient des relations constantes avec la clientèle que ce soit pour lui délivrer des titres de transport et dans ce cadre, des informations sur les horaires ou les tarifs, ou pour l'enregistrement de son passage et de ses bagages.

Il est en relation avec les autres services d'exploitation de l'entreprise pour leur communiquer des documents ou des informations sur les passagers à prendre en charge.

**Environnement**

o Milieu

Travail au guichet, en local commercial (gare, aéroport).

o Rythme

Est soumis à la demande du client. Peut donc connaître des périodes d'affluence où le rythme de travail est particulièrement soutenu.

Horaire 2 x 8 pour la plupart des agents. Les employés des gares bénéficient d'horaires plus réguliers que les agents exerçant leurs activités dans les aérogares.

**Conditions d'accès**

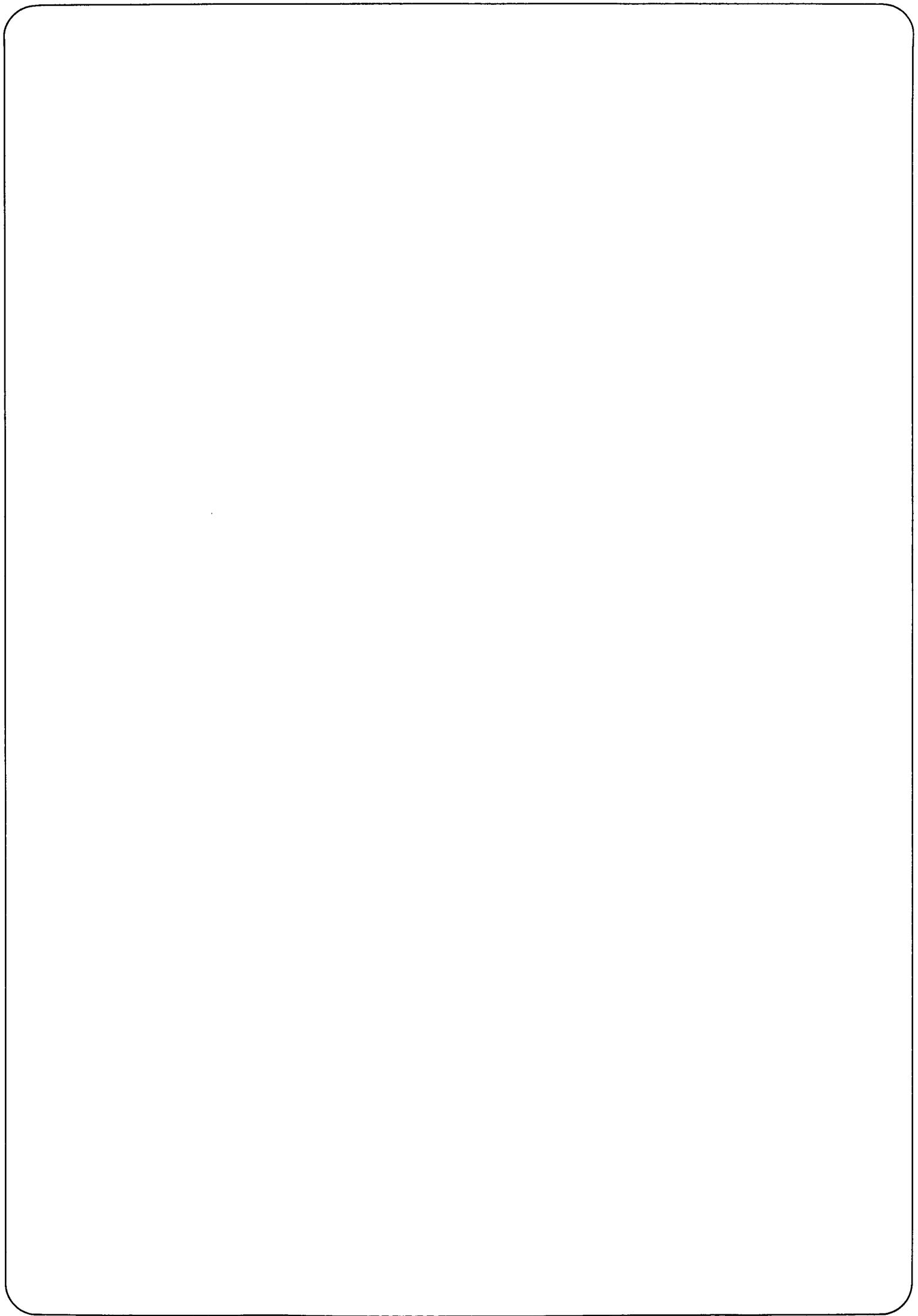
**Accès direct** : observé avec un niveau d'études générales Bac + 2 ans (BTS de secrétariat de direction, diplôme d'écoles d'hôtesses). La mise au travail se fait sous forme de stages de courte durée et l'exercice en doublure avec une personne expérimentée.

**Accès indirect** : observé principalement pour les emplois de la SNCF : filières d'accès aux emplois particuliers à la SNCF.

**Connaissances particulières :** La connaissance de l'anglais est indispensable pour les emplois occupés dans les compagnies aériennes.

**Emplois et situations accessibles**

Promotion possible au grade supérieur de l'emploi (fonctions d'agent de maîtrise) après expérience professionnelle ou examen suivant les politiques de l'entreprise.



# CONTRÔLEUR D'EXPLOITATION

(TRANSPORT ROUTIER RÉGULIER DE VOYAGEURS)

TM 42

Autres appellations	Chef de ligne - Chef de mouvement - Chef de trafic - Contrôleur de ligne - Contrôleur principal - Contrôleur de terminus - Contrôleur.
Définition	<i>Affecte le personnel et les véhicules aux différents services d'une ligne de transport routier de voyageurs afin de répondre aux besoins du trafic, contrôle la qualité des services rendus et les conditions d'exploitation de la ligne.</i>
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"><li>o Entreprise</li><li>o Service</li></ul> Entreprises de transport urbain et interurbain de voyageurs. Service exploitation s'occupant d'une ligne ou d'un ensemble de lignes et des terminus correspondants.
Délimitation des activités	<p>Le contrôleur d'exploitation a des activités plus ou moins étendues selon la taille de l'entreprise dans laquelle il travaille.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dans une entreprise importante :<ul style="list-style-type: none"><li>o il contrôle l'exploitation d'une seule ligne soit en exerçant la surveillance, soit "en ligne" ou depuis le bureau ;</li><li>o il assure la régulation du trafic en liaison avec le poste de régulation central ;</li><li>o il exerce ou non une autorité hiérarchique sur les agents de conduite.</li></ul></li><li>- Dans une entreprise de taille moyenne :<ul style="list-style-type: none"><li>o il assure le contrôle de l'ensemble ou d'une partie des lignes ;</li><li>o il effectue souvent les contrôles des titres de transport des voyageurs au même titre que les contrôleurs de route ;</li><li>o il élabore lui-même le planning hebdomadaire des chauffeurs.</li></ul></li></ul>
Description des activités	<p><b>ORGANISATION DU TRAFIC</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Assiste chaque matin à la prise de service au terminus et adapte le planning des chauffeurs en fonction des effectifs présents :<ul style="list-style-type: none"><li>o opère des changements par rapport aux affectations prévues ;</li><li>o fait appel aux chauffeurs de réserve ;</li><li>o consigne par écrit les changements opérés.</li></ul></li><li>- Surveille pendant la journée les caractéristiques du trafic, en se déplaçant au long de la ligne ou en s'informant par liaison radio auprès des conducteurs et intervient en cas de difficulté (encombrement, pannes...) :<ul style="list-style-type: none"><li>o demande au chef de dépôt (voir article TM 06) un véhicule supplémentaire ainsi qu'un chauffeur remplaçant ;</li><li>o déroute éventuellement un véhicule de son itinéraire ;</li><li>o fait avancer le départ d'un véhicule.</li></ul></li></ul> <p><b>CONTRÔLE D'EXPLOITATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Contrôle le travail des conducteurs en montant à bord des véhicules :<ul style="list-style-type: none"><li>o vérifie la qualité du travail des conducteurs (sécurité, contact avec la clientèle...) et les conseille éventuellement ;</li><li>o <i>peut aussi</i> faire l'initiation des chauffeurs sur les lignes nouvelles ;</li><li>o vérifie la caisse des chauffeurs-receveurs et prévient les fraudes éventuelles.</li></ul></li><li>- <i>Peut aussi</i> contrôler les titres de transport des voyageurs et verbaliser en cas d'infraction.</li><li>- Contrôle le bon état des véhicules et des installations par des visites systématiques et prévient les services compétents s'il constate une anomalie.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tient divers documents récapitulatifs permettant d'apprécier les résultats d'exploitation de la ligne : <ul style="list-style-type: none"> <li>o pointages de trafic (horaire de passage des véhicules aux différents arrêts, affluence selon les heures de la journée...);</li> <li>o heures ouvrées du personnel de conduite et éventuellement des contrôleurs;</li> <li>o montant des recettes quotidiennes;</li> <li>o kilomètres parcourus;</li> <li>o temps de retard enregistrés...</li> </ul> </li> <li>- Rédige des rapports journaliers ou hebdomadaires sur les résultats d'exploitation et les éventuels incidents.</li> </ul>
<b>Responsabilité et autonomie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Instructions</li> <li>o Contrôle</li> <li>o Conséquences d'erreurs</li> <li>o Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>Le contrôleur d'exploitation adapte les mouvements au trafic dans les limites des moyens qui sont mis à sa disposition et de l'organisation qui a été définie par ses supérieurs hiérarchiques. Dans les entreprises ayant un service de régulation central, il est l'intermédiaire entre le centre de régulation et les conducteurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle direct de la part du supérieur hiérarchique;</li> <li>- Contrôle indirect à la suite des réactions des agents de conduite à l'égard de leur planning de travail organisé par le titulaire.</li> </ul> <p>Un mauvais contrôle des billets et des recettes peut entraîner des pertes financières pour l'entreprise et une mauvaise appréciation du trafic peut entraîner des retards dans la circulation des véhicules.</p> <p>Le contrôleur d'exploitation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A, dans certaines entreprises, une autorité hiérarchique directe sur les agents de conduite ou sur d'autres contrôleurs.</li> <li>- Entretient dans tous les cas des relations fonctionnelles à l'égard des chauffeurs en organisant et en contrôlant leur travail.</li> <li>- Est en relation avec les usagers lors du contrôle des titres de transport et pour répondre aux demandes de renseignements ou aux réclamations.</li> </ul>
<b>Environnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Milieu</li> <li>o Rythme</li> </ul>	<p>Travail en petit bureau dans le terminus et à l'extérieur aux arrêts de la ligne et dans les véhicules.</p> <p>Travail régulier de jour et le dimanche en alternance lorsque les lignes sont exploitées de jour.</p> <p>Le rythme de travail dépend du nombre de lignes et de véhicules à surveiller.</p>
<b>Conditions d'accès</b>	<p><b>Accès direct</b> : non observé.</p> <p><b>Accès indirect</b> : après une expérience professionnelle en tant qu'agent de conduite d'au moins cinq ans dans l'entreprise avec une formation de niveau V. La réussite à un concours interne est obligatoire dans certaines entreprises.</p>
<b>Emplois et situations accessibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolution à l'intérieur de l'emploi par accroissement des responsabilités : <ul style="list-style-type: none"> <li>o organisation de la régulation du trafic (chef de trafic, chef de mouvement);</li> <li>o encadrement d'un terminus (personnel de vente des billets) et de gestion du personnel de la ligne (chef de ligne, chef de terminus).</li> </ul> </li> <li>- Accès possible à l'emploi de chef de dépôt (cf article TM 06).</li> </ul>

# Contrôleur de train

TM 43

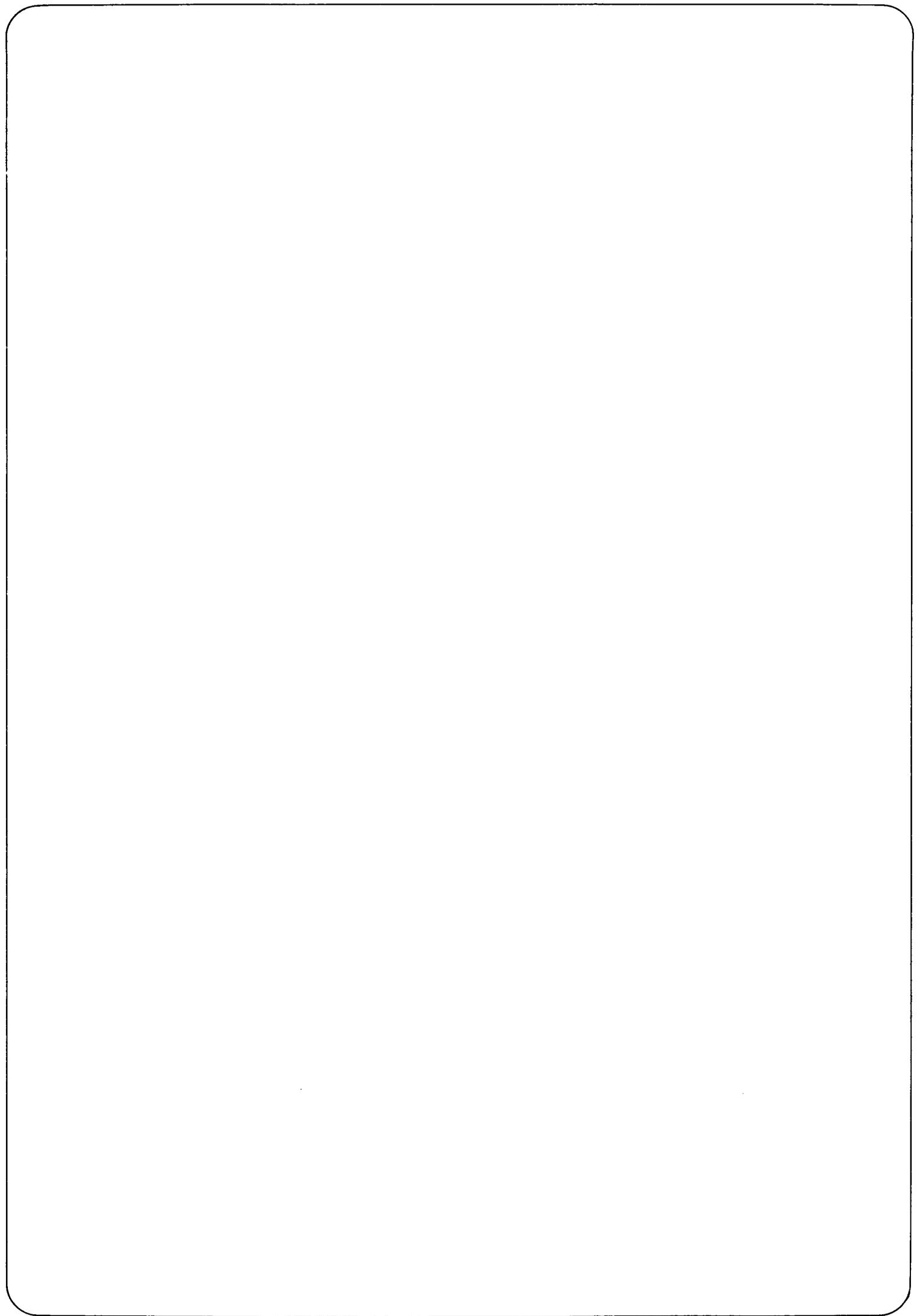
Autres appellations	Contrôleur de route - Agent de train voyageurs.
Définition	<i>Contrôle les titres de transport des voyageurs, veille au bon déroulement du voyage afin d'assurer confort et sécurité aux utilisateurs, informe la clientèle et lui porte assistance, le cas échéant.</i>
Situation fonctionnelle o Entreprise o Service	S.N.C.F. Service de contrôle en ligne chargé du contrôle de l'exécution de la prestation de service auprès des clients sur les trains de grandes lignes et de banlieue.
Délimitation des activités	<p>L'emploi-type correspond à plusieurs niveaux hiérarchiques distincts, agent de train, contrôleur de route et contrôleur de route principal qui, selon les conditions pratiques d'exercice, ont des attributions et des champs d'intervention plus ou moins étendus.</p> <p>L'agent de train voyageurs est le seul agent de contrôle sur les autorails, trains omnibus et de banlieue. A ce titre, il exerce les fonctions de contrôleur de route. Il est aussi chargé de la surveillance des bagages du fourgon bagages et de leur remise, aux arrêts en gare, aux manutentionnaires sur le quai. Il fait office de chef de gare aux arrêts du convoi dans les gares dites fermées (n'ayant pas de personnel SNCF à demeure). Il ferme les portes avant le départ du train et donne au mécanicien l'autorisation de départ.</p> <p>Le contrôleur de route principal, outre ses fonctions de contrôle et de surveillance, est responsable de tout le personnel roulant pendant le voyage (à l'exception du mécanicien) et en particulier du personnel hôtelier qui n'appartient généralement pas à la SNCF.</p>
Description des activités	<p><b>CONTROLE ET RÉGULARISATION DES TITRES DE TRANSPORT</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consulte le schéma de réservation des places assises et/ou des couchettes.</li><li>- Procède ou fait procéder au comptage des places occupées et à leur pointage sur les listes de réservation.</li><li>- Rétablit éventuellement les erreurs de réservation et intervient auprès de la clientèle pour faire respecter l'occupation des places par les bénéficiaires.</li><li>- Contrôle et oblitère les titres de transport présentés par les usagers.</li><li>- Procède à des redressements tarifaires et à la vente de titres de transport, le cas échéant, et établit les documents correspondants.</li><li>- Encaisse les sommes dues.</li></ul> <p><b>CONTROLE DU BON DÉROULEMENT DU VOYAGE</b></p> <p>1 - Contrôle du bon fonctionnement des équipements</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Contrôle avant le départ et pendant le voyage, le matériel et la propreté des voitures, le bon fonctionnement du chauffage, de la ventilation et des équipements, pour assurer le confort du voyageur.</li><li>- Consigne sur le carnet de bord des voitures les anomalies constatées.</li></ul> <p>2 - Contrôle et mesures de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ferme les portes au départ du train s'il s'agit de fermetures automatiques ou aide les agents des gares pour la fermeture des portes manuelles.</li><li>- Peut aider le mécanicien, au cas où l'appareil de veille automatique pour la conduite du convoi tombe en panne.</li><li>- Exécute les ordres du mécanicien pour les mesures à prendre en cas de panne ou d'accident pour assurer la protection du train (utilisation de torches, pétards, drapeaux, feux rouges, coupure de courant électrique); prévient par téléphone la gare la plus proche.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prend toutes mesures nécessaires en cas d'accident corporel d'un voyageur : <ul style="list-style-type: none"> <li>o relève les identités pour les déclarations d'assurances, recueille les témoignages pour établir un rapport transmis à la circonscription des trains ;</li> <li>o en cas de décès d'un usager, immobilise le train à la prochaine gare et sur l'ordre du Parquet, en cas de mort ou de maladie contagieuse, isole le compartiment et procède au reclassement des voyageurs.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>INFORMATION ET ASSISTANCE AUX VOYAGEURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueille les passagers au départ des trains (en particulier les trains de nuit). Les dirige vers leurs places ou leur signale des places vacantes.</li> <li>- Vend, dans certaines gares, les places couchettes avant le départ.</li> <li>- Répond aux demandes de renseignements des voyageurs sur les horaires et les services assurés dans le train, ainsi qu'à toute information tarifaire.</li> <li>- Assure le réveil des passagers dans les voitures-couchettes.</li> <li>- Organise les secours en cas d'accident de personnes.</li> </ul>
<p><b>Responsabilité et autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Instructions</li> <li>o Contrôle</li> <li>o Relations fonctionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prend son service de dix minutes à une heure avant le départ selon la catégorie de train, après avoir pointé au poste de commandement du personnel.</li> <li>- Reçoit les instructions du contrôleur placé en premier pour la vente et/ou le contrôle des titres de transport.</li> <li>- Consulte à la relève les contrôleurs qu'il remplace, pour les contrôles à effectuer et les consignes à suivre.</li> <li>- Doit respecter et faire respecter pendant le transport les consignes de police et de sécurité s'appliquant à la SNCF et peut dresser procès-verbal aux contrevenants.</li> </ul> <p>Remet à la fin de son service les fonds encaissés au cours du voyage, à la caisse de la circonscription des trains.</p> <p>Dépose au poste de commandement du personnel son graphique de temps réel de travail ainsi qu'un rapport de voyage dans le cas d'incidents, de retards, de billets mal émis.</p> <p>Le contrôleur de train :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>∇ Est en contact permanent avec la clientèle pour le contrôle et/ou la vente des titres de transport, pour répondre à ses demandes de renseignements et lui porter assistance en cas de besoin.</li> <li>- Est en relation avec les autres services de l'entreprise pour la remise des fonds encaissés au cours du voyage et le dépôt des rapports de voyage.</li> <li>- Remet les colis et bagages aux agents des gares.</li> <li>- Transmet les consignes pour la suite du voyage aux équipes de relève.</li> <li>- Contacte le mécanicien de bord et les services de sécurité des gares en cas d'incident, de panne ou d'accident.</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Milieu</li> <li>o Rythme</li> </ul>	<p>Travail dans un véhicule. Déplacements constants à l'intérieur du véhicule roulant et pour des périodes de plus d'une journée sur les trains de grandes lignes.</p> <p>Travail de jour et/ou de nuit. Interventions les dimanches et jours fériés. Horaires irréguliers.</p>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p><b>Accès direct :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agent de train de voyageurs : après réussite à l'examen d'entrée du niveau certificat d'études.</li> <li>- Contrôleur de train : après réussite à l'examen suivant le stage ; ouvert aux candidats d'un niveau BEPC et ayant satisfait aux tests psychotechniques.</li> </ul> <p><b>Accès indirect :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agent de train de voyageurs : parmi les manœuvres ayant réussi à l'examen professionnel.</li> <li>- Contrôleur de route : généralement agent de train ayant réussi à l'examen.</li> </ul>

**Emplois et situations  
accessibles**

Passage possible, après réussite aux examens, à partir de l'emploi d'agent de train de voyageurs aux emplois de contrôleur de route, puis de contrôleur de route principal.

Possibilité de se présenter aux concours donnant accès à la maîtrise (gestion et encadrement du personnel de contrôle) après plusieurs années d'ancienneté dans le poste.



# permanent d'escale

## (TRANSPORTS AÉRIENS ET MARITIMES)

TM 44

<b>Autres appellations</b>	Permanent passages - Chef d'escale de permanence - Adjoint au chef d'agence - Chef de quart.
<b>Définition</b>	<i>Organise et contrôle les prestations commerciales de l'entreprise qu'il représente et règle tout problème pouvant se poser à la clientèle dans une escale aérienne ou maritime.</i>
<b>Situation fonctionnelle</b> o Entreprise o Service	<p>Toute entreprise de transport maritime et aérien et plus particulièrement celles ayant un important trafic régulier de passagers.</p> <p>– Service commercial ou agence, chargés des opérations de vente, réservations des places, de l'enregistrement des passages, de l'information et de l'accueil des passagers.</p> <p>– Service exploitation de l'escale surveillant et coordonnant l'ensemble des opérations s'effectuant à l'escale : prestations aux passagers, régularité de l'exploitation elle-même.</p>
<b>Délimitation des activités</b>	<p>Les activités du permanent d'escale varient selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o la taille de l'entreprise : dans une petite entreprise, il peut exercer les activités d'agent d'escale (voir article employé de guichet de transport de voyageurs TM 41) ;</li> <li>o l'importance de l'escale et son isolement par rapport aux services préparant l'exploitation. Il peut alors être chargé de l'ensemble des prestations commerciales ainsi que de l'assistance aux services d'exploitation (réalisation des transports) ;</li> <li>o selon le mode de transport exploité dans l'entreprise (transport aérien ou maritime).</li> </ul> <p>Le permanent d'escale :</p> <p>– Peut, dans une escale aérienne, prendre des décisions qui touchent au cours même de l'exploitation (retardement d'un avion, remplacement d'un vol...).</p>
<b>Description des activités</b>	<p><b>1 - Organisation des prestations commerciales de l'escale</b></p> <p>– Etudie le programme d'exploitation de la journée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o nombre et répartition des voyages au cours de la journée ;</li> <li>o caractéristique des voyages (réguliers ou occasionnels, nombre de passagers...) ;</li> <li>o caractéristique des voyageurs (personnages officiels ou recommandés, handicapés).</li> </ul> <p>– Détermine en conséquence l'organisation de l'escale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o répartition des agents d'escale sur les différents postes ;</li> <li>o les horaires de travail des agents ;</li> <li>o les salles et équipements à mettre à disposition des passagers.</li> </ul> <p>– Organise personnellement l'accueil de passagers recommandés dont l'arrivée lui a été signalée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o prévient les autorités dans le cas d'embarquement de personnes officielles (ambassadeurs, consuls...) et peut leur servir d'interprète ;</li> <li>o organise l'accueil de passagers handicapés.</li> </ul> <p>– Donne les ordres d'ouverture et de fermeture des différents accès et des salles d'embarquement, après avoir pris connaissance, directement ou sur les écrans de télévision, du déroulement précis de l'exploitation (horaires réels d'embarquement ou d'arrivée...).</p> <p><b>2 - Contrôle des prestations fournies</b></p> <p>– Contrôle le travail des agents et intervient pour tout problème dépassant leur compétence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o remboursement de billet ;</li> <li>o demande de passage sur un voyage déjà entièrement réservé ;</li> <li>o demande spéciale de carte de passage réservé à bord.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prend les mesures nécessaires pour l'accueil des passagers dans le cas d'irrégularité de l'exploitation (changement d'horaire, panne d'appareil, déroutement pour cause de mauvais temps...) : <ul style="list-style-type: none"> <li>o organise un hébergement de transit ;</li> <li>o fait distribuer des repas ;</li> <li>o organise le transport terrestre de passagers dont l'escale a dû être modifiée (déroutement d'avion par exemple) ;</li> <li>o prévoit un voyage de remplacement en veillant à ce qu'il offre les mêmes services à la clientèle.</li> </ul> </li> <li>- Peut aussi prendre la décision de retarder un vol si un personnage recommandé est en retard.</li> <li>- Rédige un rapport sur les différents événements survenus lors de son quart.</li> </ul>
<p><b>Responsabilité et autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Instructions</li> <li>o Contrôle</li> <li>o Conséquences d'erreurs</li> <li>o Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>Dans le cadre général de l'exploitation et en respectant la réglementation interne à chaque compagnie, le titulaire a une assez large autonomie pour apprécier les aménagements à prévoir afin de satisfaire la clientèle.</p> <p>Les décisions pouvant entraîner une modification du cours de l'exploitation ne peuvent aller à l'encontre de la sécurité dont le commandant du bord est le seul juge.</p> <p>Indirect de la part des supérieurs hiérarchiques (responsable d'escale) par lecture des rapports rédigés par le permanent d'escale ainsi que par l'analyse des résultats de l'exploitation.</p> <p>Une mauvaise organisation du travail des agents peut entraîner des retards dans le déroulement des opérations commerciales ; une mauvaise appréciation des mesures de remplacement à prendre peut entraîner des pertes financières ou la perte de la clientèle de la compagnie.</p> <p><b>Le permanent d'escale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peut avoir une autorité hiérarchique directe sur des agents commerciaux d'escale ainsi que sur des agents de coordination de l'exploitation à l'escale.</li> <li>- Echange des informations avec l'ensemble des services d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>o personnel navigant ;</li> <li>o services commerciaux des autres escales ;</li> <li>o service piste et chargement ;</li> <li>o préparation de l'exploitation.</li> </ul> </li> <li>- Demande des informations sur l'état des pistes et sur la circulation aérienne à la tour de contrôle.</li> <li>- Alerte les organismes de sécurité de l'aéroport en cas d'incident survenant soit dans l'aérogare, soit à bord des appareils.</li> <li>- Informe et assiste la clientèle de la compagnie et répond aux réclamations éventuelles.</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Milieu</li> <li>o Rythme</li> <li>o Particularités</li> </ul>	<p>Travail dans un bureau et dans les salles de l'escale, parfois même dans une salle de contrôle avec des déplacements continus sur l'aire de compétence de la compagnie à l'escale.</p> <p>Horaires irréguliers de jour pour les petites escales où le service suit les horaires de l'exploitation.</p> <p>Horaires postés en quarts (4 x 8) impliquant donc des interventions la nuit et les dimanches, avec des dépassements fréquents dans les escales importantes.</p> <p>Le rythme de travail varie avec le nombre de voyages.</p> <p>Dans une escale aérienne, les décisions à prendre sont très diverses et doivent être prises dans un laps de temps très court.</p>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p><b>Accès indirect :</b> emploi de promotion, à partir d'une formation de niveau IV (baccalauréat) et après une expérience d'au moins cinq ans dans les services commerciaux ou dans ceux préparant l'exploitation (technicien de préparation des vols, voir article TM 04).</p> <p><b>Connaissances particulières :</b> connaissance de l'anglais obligatoire.</p>
<p><b>Emplois et situations accessibles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolution dans l'emploi par extension des responsabilités en ce qui concerne la coordination de l'exploitation.</li> <li>- Evolution possible vers l'emploi de responsable d'escale.</li> </ul>

# SURVEILLANT DE STATION

(GARE OU AÉROGARE)

TM 45

Autres appellations	Chef de poste - Superviseur - Chef de station - Coordonateur - Chef de quart - Chef de gare (3 <sup>e</sup> classe SNCF).
Définition	<i>Organise et contrôle le déroulement des activités d'assistance et d'information des passagers, de vente de billets, de parcage des véhicules, dans une gare ou une aéroport et veille à la sécurité des installations.</i>
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"><li>o Entreprise<ul style="list-style-type: none"><li>- Entreprise gérant une ou plusieurs aéroports.</li><li>- Entreprise de transport routier urbain et interurbain.</li><li>- Entreprise de transport ferroviaire (réseau national ou urbain).</li></ul></li><li>o Service<ul style="list-style-type: none"><li>- Dans un poste de commandement chargé de l'organisation et du contrôle de l'utilisation des équipements d'une aéroport.</li><li>- Poste ou station d'un réseau de transport urbain.</li><li>- Petite gare d'un réseau de voies ferrées.</li></ul></li></ul>
Délimitation des activités	<p>Le surveillant de station :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se différencie du permanent d'escale (voir article TM 44) dans la mesure où, contrairement à celui-ci, il ne peut intervenir sur le trafic pour satisfaire la clientèle.</li><li>- A des activités variables selon qu'il exerce dans une aéroport, une station de transport urbain ou une gare de transport ferroviaire :<ul style="list-style-type: none"><li>o organise le parcage des avions dans une aéroport ;</li><li>o surveille la vente des billets dans une station de métropolitain mais ne s'occupe pas des véhicules ;</li><li>o assure le suivi du trafic ferroviaire dans une gare, surveille les manœuvres en gare ; ses activités d'organisation sont faibles du fait de la grande régularité du trafic.</li></ul></li><li>- Le surveillant de station dans une station ou une gare a des activités qui se rapprochent de celles d'un contrôleur d'exploitation (voir article TM 42) pour la vente des billets et les renseignements aux usagers mais, à la différence de ce dernier, il n'intervient ni sur le trafic, ni sur le travail du personnel de conduite.</li></ul>
Description des activités	<p><b>ORGANISATION ET SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS DE LA STATION</b></p> <p><b>1 - Organisation des activités</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Etudie les caractéristiques du trafic, pour une période donnée variable selon le renouvellement du trafic de chaque entreprise et analyse :<ul style="list-style-type: none"><li>o les horaires et le nombre des véhicules de passage ;</li><li>o les destinations de chaque voyage.</li></ul></li><li>- Détermine en conséquence le planning du travail dans la station :<ul style="list-style-type: none"><li>o le type d'équipement à mettre à disposition et les horaires correspondants (salles d'accès au trafic, appareils de distribution des bagages, salles de repos...);</li><li>o planning et répartition du travail des personnels du poste (vente et contrôle des billets, information des passagers, douanes et police dans une aéroport...);</li><li>o informations horaires à signaler ;</li><li>o <i>peut aussi</i> élaborer ou faire élaborer le planning d'occupation des aires de stationnement des véhicules (avions, wagons...).</li></ul></li><li>- Rédige un cahier de consignes au personnel récapitulant le processus des activités à remplir pour chaque voyage et pour une journée.</li></ul> <p><b>2 - Contrôle des activités et du fonctionnement des équipements de la station</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fait ou ordonne la mise en route des équipements du poste : ouverture et éclairage des accès, appareils de compostage des billets, panneaux lumineux d'information ou de signalisation, équipements de régulation automatique éventuellement...</li></ul>

- Contrôle par lecture des tableaux de commandes ou par des rondes, le bon déroulement des opérations qu'il a organisées :
    - o présence du personnel ;
    - o validité des informations fournies aux usagers ;
    - o *peut aussi* contrôler la sécurité des manœuvres des véhicules en gare.
  - Reçoit des avis de modification du trafic et veille à organiser le service en conséquence ainsi qu'à l'information du public.
  - Intervient en cas de panne des équipements :
    - o met du personnel à disposition ;
    - o fait appel au personnel de dépannage ;
    - o *peut aussi* organiser des manœuvres de véhicules lors de pannes du matériel de circulation.
  - *Peut aussi* remplacer un agent du poste pour la vente et le contrôle des billets, ainsi que pour l'information des usagers.
  - Rédige un rapport relatant les incidents survenus pendant la période de surveillance.
- PEUT AUSSI REMPLIR DES TACHES ADMINISTRATIVES POUR LA GESTION DU MATÉRIEL ET DU PERSONNEL**
- Pointe les horaires de passage des véhicules en circulation ;
  - Contrôle le travail des agents :
    - o contrôle leur bonne tenue durant le service ;
    - o surveille les horaires de travail ;
    - o fait la notation des agents placés sous sa responsabilité ;
    - o *peut aussi* faire la répartition du montant mensuel de la paie.
  - Tient ou contrôle la comptabilité de la recette de la vente des billets.
  - Gère le matériel de manœuvre et de tractage des véhicules et fait les demandes d'entretien ou de remplacement.

**Responsabilité et autonomie**

o Instructions

Le surveillant de station :

Organise et contrôle le service de la station en fonction du programme de circulation des véhicules qui lui est confié par écrit et peut être informé oralement des modifications possibles du programme. Il doit respecter par ailleurs les consignes générales de fonctionnement de l'entreprise dans laquelle il exerce ses activités.

o Contrôle

- Contrôle, dans une gare ferroviaire, l'application des consignes d'organisation préparées par les services spécialisés.
- Contrôle direct des activités par inspection des contrôleurs de ligne (voir article contrôleur d'exploitation TM 42).
- Contrôle indirect de la part du supérieur hiérarchique par lecture des rapports rédigés par les titulaires.

o Conséquences d'erreurs

Une mauvaise organisation du service ou un mauvais contrôle peuvent engendrer une mauvaise information du public et par suite un mécontentement de l'utilisateur. Une organisation défectueuse des manœuvres des véhicules peut avoir pour conséquence des retards dans l'exploitation ou même des accidents matériels graves.

o Relations fonctionnelles

Le surveillant de station :

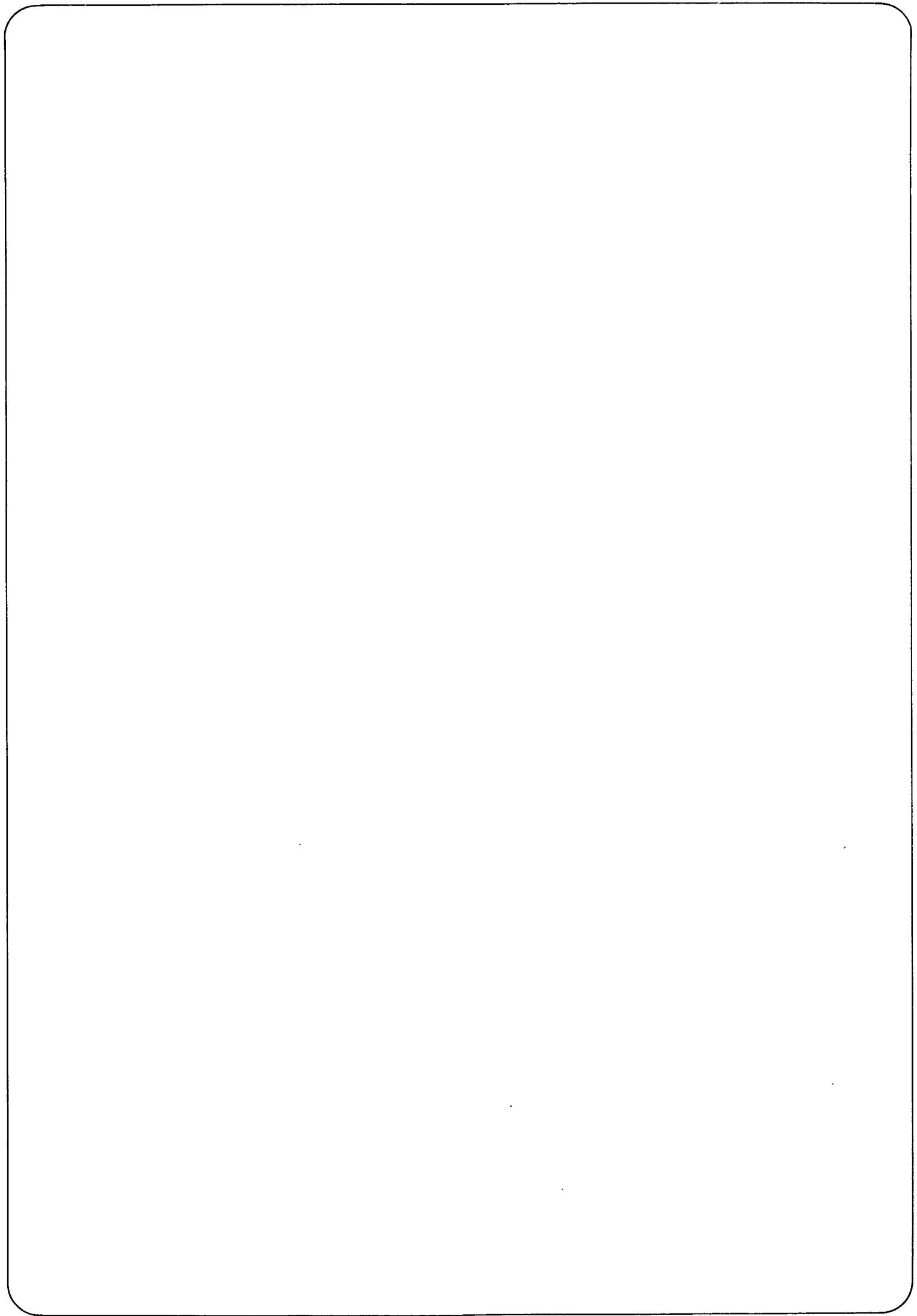
- Peut exercer une autorité hiérarchique sur les agents de vente et de renseignements travaillant à la station, ainsi que sur les agents de manœuvres des véhicules quand ils sont attachés à la station.
- Indique au personnel de nettoyage le travail à faire.
- Peut exécuter les ordres du personnel de régulation du trafic (voir articles TM 35 agent de régulation du trafic ferroviaire et TM 37 contrôleur de la circulation aérienne) dans la circonscription de la station lorsqu'il y a un incident ou une défaillance du matériel.
- Indique aux agents de la régulation ferroviaire les heures de passage des trains dans la station dont il est responsable.
- Fournit des renseignements et reçoit les réclamations de la clientèle.

**Environnement**

● Milieu

Travail en salle ou en bureau à l'intérieur de la station avec déplacements fréquents dans les différentes salles de la station ainsi que sur les lieux de parcage des véhicules.

o Rythme	Horaires liés à l'importance du trafic de passage dans la station : soit horaires réguliers de jour avec permanences alternées les dimanches et jours fériés, soit horaires alternés en 2 x 8 ou 3 x 8 avec interventions possibles les dimanches et jours fériés, ainsi que la nuit.
Conditions d'accès	<b>Accès direct</b> : non observé. <b>Accès indirect</b> : emploi de promotion après avoir rempli les activités d'agent de vente de billets, ou d'agent de manœuvres, ou d'agent de contrôle des billets, pendant au moins cinq ans dans l'entreprise.
Emplois et situations accessibles	Très liés à l'importance de l'entreprise dans laquelle le titulaire exerce ses fonctions. Possibilité de passage aux emplois de haute maîtrise de stations et gares après passage de concours internes ou aux emplois de permanent d'échelle (voir article TM 44) dans les entreprises où il y en a.



<b>Autres appellations</b>	Tarificateur - Responsable tarification-fichiers - Adjoint au chef de service commercial.
<b>Définition</b>	<i>Elabore des propositions de tarifs à la demande des services qui négocient les conditions de transport avec la clientèle, et participe à la mise à jour des tarifs appliqués par l'entreprise et/ou la profession.</i>
<b>Situation fonctionnelle</b> o Entreprise o Service	- Grandes entreprises de transport, commissionnaires de transport, de taille importante. - Service commercial ou administratif, ou service plus spécialisé dans l'actualisation des tarifs en vigueur.
<b>Délimitation des activités</b>	- Généralement spécialisé dans l'étude et la proposition de tarifs généraux ou particuliers. - <i>Peut aussi</i> remplir certaines tâches administratives ou comptables : élaboration de statistiques, études de rentabilité de certains tarifs, tenue de fichiers, écritures comptables.
<b>Description des activités</b>	<p><b>ÉTABLISSEMENT DE TARIFS</b></p> <p>1 - Etudie et met au point les tarifs entrant dans une négociation de contrats généraux ou particuliers de transport</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablit à la demande du service commercial qui négocie les contrats de transport avec le client, ou pour un transitaire ou un autre transporteur, un tarif concurrentiel prenant en compte divers éléments fournis par le demandeur : la nature de la marchandise, son poids, son volume, le mode de transport, la destination.</li> <li>- Consulte des tarifs-types, nomenclatures, livres douaniers, codes routiers et ouvrages spécifiques pour classer le produit à transporter, nomenclatures et barèmes professionnels ou propres à l'entreprise comme base de calcul.</li> <li>- Compare les tarifs à proposer à ceux qu'il a pu établir pour d'autres clients et les mêmes produits.</li> <li>- Propose le tarif élaboré au service commercial.</li> <li>- Peut dans certains cas soumettre lui-même sa proposition de tarif au client.</li> </ul> <p>2 - Participe à l'élaboration des tarifs de référence de la profession</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collabore à la définition des nouveaux tarifs ou bases de calcul des prix du transport en fonction de la conjoncture et des tarifs pratiqués par la concurrence.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> participer aux réunions d'actualisation des tarifs organisés par la Fédération des transports.</li> </ul> <p><b>MISE A JOUR DES TARIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Répercute les augmentations de tarif décidées par la direction de l'entreprise ou en fonction d'une mise à jour des tarifs au plan professionnel national.</li> <li>- Met à jour de façon systématique les fichiers des clients pour tout changement de tarif à l'échelle nationale et/ou à l'issue de tractations commerciales avec les clients.</li> </ul> <p><b>CALCUL DE TAUX DE RENTABILITÉ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calcule les taux de rentabilité des différents trafics :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o établit les relevés journaliers, bimensuels ou mensuels de l'activité de transport de l'entreprise, par tonnage, type de marchandise, type de véhicule utilisé, prix pratiqués ;</li> <li>o recherche les causes de variation des trafics pour proposer d'éventuelles modifications au niveau des prix et/ou des conditions d'exploitation.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Responsabilité et autonomie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Instructions</li> <li>◦ Contrôle</li> <li>◦ Conséquences d'erreurs</li> <li>◦ Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>Effectue son travail en fonction d'habitudes ou de pratiques courantes. Doit se référer pour ses bases de calcul de tarifs à des nomenclatures de classement des produits et aux tarifs élaborés par la profession.</p> <p>Non systématique. Généralement des réunions d'information sur les problèmes de tarification sont organisées au niveau du service.</p> <p>Une mauvaise évaluation tarifaire peut entraîner des préjudices d'ordre financier pour l'entreprise.</p> <p>Le tarifeur échange des informations et conseils techniques sur la tarification, avec les services commerciaux de l'entreprise ou les clients, chargeurs ou autres transporteurs.</p>
<b>Environnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Milieu</li> <li>◦ Rythme</li> </ul>	<p>Travail sédentaire en bureau.</p> <p>Horaires réguliers, pas de rythme imposé.</p>
<b>Conditions d'accès</b>	<p><b>Accès direct</b> : non observé, mais il serait possible avec une formation générale de niveau IV.</p> <p><b>Accès indirect</b> : niveau d'études générales secondaires, plus expérience professionnelle de 5 à 10 ans dans des emplois administratifs ou commerciaux de transport. Il s'agit souvent d'un emploi de promotion interne.</p>
<b>Emplois et situations accessibles</b>	<p>Accès possible à des emplois commerciaux de transport.</p>

<p><b>Autres appellations</b></p>	<p>Commis aux litiges - Chef de bureau cellules enquêtes express - Responsable des litiges - Responsable du service litiges - Adjoint au chef de service après-vente - Chef du service après-vente.</p>
<p><b>Définition</b></p>	<p><i>Instruit les litiges relatifs au transport, avec les clients. Recherche un règlement amiable entre les parties, en se référant à des textes réglementaires et/ou contractuels.</i></p>
<p><b>Situation fonctionnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Entreprise</li> <li>o Service</li> </ul>	<p>Entreprises importantes de transport et commissionnaires de transport. Service commercial après-vente, service litiges ; section litiges du service trafic.</p>
<p><b>Délimitation des activités</b></p>	<p>Traite généralement le litige dans son ensemble : instruction des réclamations du client, négociation des conditions d'indemnisation éventuelle des pertes ou dommages subis, préparation du dossier de règlement financier et liquidation. <i>Peut aussi</i> organiser et contrôler le travail d'un groupe d'employés instruisant les litiges et assurer principalement la relation commerciale d'après-vente avec le client.</p>
<p><b>Description des activités</b></p>	<p><b>TRAITEMENT DES LITIGES</b></p> <p><b>1 - Instruction du dossier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistre les réclamations des clients relatives au transport de marchandises. Ces réclamations lui sont transmises par courrier, télex, téléphone ou par contact direct.</li> <li>- Réunit les renseignements nécessaires pour l'instruction de la plainte : nom et adresse du client, caractéristiques de la marchandise, date d'expédition, lieu de livraison, références de l'expéditeur et du destinataire.</li> <li>- Réalise ou fait réaliser les recherches (colis perdu, égaré) et enquêtes (colis endommagé) auprès des intermédiaires et prestataires de services (autres agences, autres escales, autres transporteurs) pour déterminer les circonstances du dommage subi.</li> <li>- Effectue ces recherches soit par téléphone, télex, courrier, ou dans certains cas en se déplaçant sur les lieux du litige. Les renseignements nécessaires au traitement peuvent être recueillis par une tierce personne (employé administratif) ou un autre service (selon la taille et l'organisation de l'entreprise) et lui être transmis.</li> </ul> <p><b>2 - Résolution des litiges</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermine les conditions juridiques et commerciales du règlement du dossier : utilise principalement les articles du code du commerce relatifs à la responsabilité des différentes parties en matière de transport, et se réfère aux termes du contrat commercial conclu avec le client.</li> <li>- Négocie avec le client ou sa compagnie d'assurances, le cas échéant, les conditions de réparation du dommage subi et en particulier le montant des indemnités à verser.</li> <li>- Etablit, après acceptation du client un dossier de règlement financier du litige, rappelant les clauses de l'accord et les modalités de règlement.</li> <li>- Transmet le dossier au service payeur.</li> </ul> <p>En cas d'échec des négociations, le dossier est traité en contentieux.</p> <p><b>PEUT AUSSI CONSEILLER LE CLIENT EN MATIÈRE DE LITIGES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabore avec le service commercial des accords-litiges pour les proposer au client, dans le souci d'améliorer les méthodes de travail réciproques et de diminuer la fréquence des litiges.</li> </ul>

## PEUT AUSSI ÉTABLIR DES STATISTIQUES

– Etablit pour le service commercial, la statistique d'évolution de la charge financière représentée par les litiges survenus en cours d'année : litiges en valeur absolue, en fonction des clients, de la nature des produits transportés, en fonction des circuits et itinéraires et des interventions d'autres prestataires de service dans le transport.

### Responsabilité et autonomie

○ Instructions

Dispose généralement d'une assez grande autonomie dans l'organisation de son travail dans le cadre d'habitudes de travail et de pratiques courantes. A toute initiative pour traiter les litiges courants ou n'entraînant pas de coûts trop élevés pour l'entreprise.

○ Contrôle

Toute lettre de règlement financier liquidant le litige est contresignée par le supérieur hiérarchique. Le contrôle n'est pas systématique sur le contenu même des négociations ou interventions du titulaire au cours du traitement du dossier.

○ Conséquences d'erreurs

Les risques d'erreurs sont limités par la procédure de contrôle systématique du règlement financier du litige.

Le règlement d'un litige non fondé ou mal interprété peut entraîner une perte financière pour l'entreprise (paiement d'indemnités non justifiées ou trop élevées au regard du dommage constaté) ou des difficultés commerciales avec le client.

○ Relations fonctionnelles

Relations d'informations réciproques avec les services d'exploitation de l'entreprise, les correspondants, filiales, autres transporteurs ayant pris en charge tout ou partie du transport.

Relations avec le service commercial qui a prospecté le client et négocie avec lui les modifications éventuelles à apporter aux procédures et méthodes de travail permettant une diminution des litiges.

A l'extérieur de l'entreprise, peut assurer des relations d'information ou de conseil technique avec le client, les compagnies d'assurances de l'entreprise et du client pour conclure des accords sur les litiges.

### Environnement

○ Milieu

Travail en bureau ou grande salle. Déplacements en cours de journée à l'intérieur de l'établissement, auprès des services d'exploitation, quelquefois à l'extérieur chez le client.

○ Rythme

Horaires réguliers. Les délais accordés ne sont pas stricts ou impératifs mais généralement assez rapides pour satisfaire au mieux la demande du client.

○ Particularités

Répétitivité d'une partie du travail à accomplir, mais variété des situations à traiter.

### Conditions d'accès

Pas d'accès direct observé.

**Accès indirect** : niveau d'études générales variable (niveau 3<sup>e</sup>, CAP, BEP, BAC) stages de courte durée spécialisés dans le transport et les litiges. Expérience professionnelle générale ou acquise dans un service administratif ou d'après-vente du transport.

**Connaissances particulières** : goût de la rédaction, notions commerciales et juridiques appréciées.

### Emplois et situations accessibles

Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par élargissement des responsabilités hiérarchiques.

# responsable d'expéditions

TM 48

<b>Autres appellations</b>	Responsable du secteur expéditions - Responsable des expéditions - Chef d'expédition - Chef du service expéditions - Responsable transport - Chef du bureau transport extérieur - Responsable du trafic routier - Chef de dépôt.
<b>Définition</b>	<i>Organise les expéditions de matières premières et/ou de produits finis, suit et contrôle leur réalisation, afin de permettre l'approvisionnement du client dans les meilleures conditions.</i>
<b>Situation fonctionnelle</b>  o Entreprise  o Service	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entreprises de production ou de distribution.</li><li>- Entreprises commissionnaires de transport chargées de distribuer sur le réseau de vente les produits finis d'une entreprise industrielle.</li><li>- Service ou section transport-expéditions, assurant ou organisant les transports d'approvisionnement en matières premières ou en produits semi-finis, et les transports de livraison d'une entreprise de production ou de transformation. Dépôt de vente ou entrepôt chargé de la distribution des produits à commercialiser.</li><li>- Service fonctionnel employant généralement peu de personnel. Le titulaire peut travailler seul.</li></ul>
<b>Délimitation des activités</b>	<p>Le responsable d'expéditions a des activités plus ou moins importantes de sous-traitance avec des transporteurs ou des auxiliaires de transport extérieurs en fonction des ressources propres de l'entreprise dans ce domaine.</p> <p>Il peut assurer la gestion courante du service transport de l'entreprise et à ce titre la gestion d'un budget et la gestion du personnel placé sous sa responsabilité hiérarchique.</p>
<b>Description des activités</b>	<p><b>ORGANISATION DES LIVRAISONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reçoit les commandes de marchandises, du réseau de vente ou directement du client.</li><li>- Vérifie les informations portées sur les commandes ou données par le client pour l'identification des produits.</li><li>- Vérifie auprès des services de fabrication ou de stockage la disponibilité des marchandises commandées.</li><li>- Vérifie la disponibilité des moyens de transport et établit d'éventuels contacts avec des prestataires extérieurs.</li><li>- Etablit les plannings des enlèvements des produits au départ des lieux de production.</li><li>- Etablit son programme de livraisons à la semaine ou parfois au coup par coup en fonction de la nature de la commande.</li><li>- Convient avec le client des jours et heures de livraison en fonction de la quantité et du mode de conditionnement du produit, des possibilités de fabrication de l'entreprise et du carnet de commandes.</li><li>- Fait appel à des sous-traitants, transporteurs sur ligne régulière, transporteurs sous contrat annuel, s'il ne dispose pas de parc propre de véhicules dans l'entreprise :<ul style="list-style-type: none"><li>o convient avec eux des dates et conditions de prise en charge des marchandises ;</li><li>o affrète le cas échéant pour des transports exceptionnels ou pour faire face à une surcharge temporaire, des transporteurs supplémentaires ;</li><li>o fait appel à des transitaires pour l'organisation des transports internationaux et négocie avec eux les conditions de prise en charge des transports.</li></ul></li><li>- <i>Peut aussi</i> organiser les transports d'approvisionnement des lieux de production, selon les mêmes principes de planification et d'affrètement de transporteurs extérieurs.</li><li>- Prépare les ordres de livraison et le programme de rotation des véhicules.</li><li>- Fait établir ou prépare lui-même les bons de commande de marchandises pour les services de fabrication ou le magasin.</li></ul>

- Précise, le cas échéant, les conditions d'emballage, en particulier pour l'exportation.
- Etablit ou fait établir les bons d'expéditions, connaissements, éventuellement les documents douaniers et pièces nécessaires à l'exportation.
- Rédige les instructions pour le transport, les dates de livraison et modes d'expédition pour les transporteurs extérieurs et les transitaires.
- Etablit le programme de rotation des véhicules avec le souci de rentabiliser au maximum le transport, en groupant les commandes et en prévoyant le plus souvent possible le chargement pour les retours à plein des véhicules.
- *Peut aussi* contrôler les taux d'occupation des véhicules à la disposition des unités de fabrication et des points d'éclatement et de distribution, lorsqu'il a la charge de l'ensemble d'une flotte propre à l'entreprise.

#### SUIVI DES EXPÉDITIONS

- Contrôle les documents informatiques ou les bulletins de sortie des véhicules afin de s'assurer que toutes les commandes ont été prises en charge.
- Examine les réclamations des clients concernant les produits livrés. Décide avec les services de fabrication et les services commerciaux du remplacement des produits ou des modalités de remboursement du client. Règle aussi les litiges avec les transporteurs.
- Prépare la facturation des marchandises et contrôle sa conformité avec la commande.
- Prépare la facturation du transport et fait régler les factures dues aux transporteurs.
- Etablit les statistiques des livraisons effectuées, la totalisation des tonnes kilométriques transportées, le plus souvent mensuellement.

#### Responsabilité et autonomie

##### o Instructions

Le responsable d'expéditions reçoit les ordres d'expédition du client ou du réseau de vente, ou les demandes de transport des services de production de l'entreprise. Les délais de réalisation sont le plus souvent fixés par la demande. Organise son travail en fonction des engagements pris avec la clientèle et en fonction d'habitudes ou de pratiques courantes.

##### o Contrôle

Le titulaire peut être contrôlé sur les résultats, au vu des rapports mensuels d'activité qui permettent d'évaluer les coûts et la rentabilité des opérations réalisées. Le contrôle peut aussi intervenir à la suite des réactions de la clientèle, généralement pas de contrôles systématiques des activités du titulaire.

##### o Conséquences d'erreurs

Une mauvaise évaluation des besoins, une erreur de planification peuvent entraîner des retards qui risquent de bloquer momentanément la production (approvisionnements), ou les livraisons.

##### o Relations fonctionnelles

Le responsable d'expéditions entretient des relations d'information et de transmission d'ordres :

- avec les services de l'entreprise en amont - achats, fabrication, magasin - ou en aval - réseau de vente, service commercial - pour la réception et le traitement des commandes ;
- avec les clients pour la prise de commande directe ;
- avec les transporteurs et auxiliaires de transport extérieurs pour la sous-traitance des opérations de transport qu'il ne peut assurer par ses propres moyens.

#### Environnement

##### o Milieu

Travail sédentaire, en bureau, avec quelquefois des déplacements dans l'établissement.

##### o Rythme

Horaires le plus souvent réguliers.

#### Conditions d'accès

**Accès direct** : non observé.

**Accès indirect** : avec un niveau IV d'études générales et une expérience professionnelle d'emplois administratifs variés dans le branche commerciale ou du transport.

Formation souhaitée : niveau d'études secondaires. Expérience du transport (emplois administratifs ou d'exploitation).

#### Emplois et situations accessibles

Responsabilités accrues par développement du service ou passage à des fonctions commerciales.

<p><b>Autres appellations</b></p>	<p>Employé de transit qualifié - Employé de transit qualifié export - Chef de groupe service export - Agent de maîtrise import - Agent de maîtrise export - Responsable transit air - Responsable transit mer - Responsable transit route - Gestionnaire de transit - Affrèteur rhénan - Chef de section transit import - Chef du service import - Chef du service transports internationaux - Responsable du trafic international terrestre - Responsable du trafic international aéronaval - Adjoint au chef du service exploitation.</p>
<p><b>Définition</b></p>	<p><i>L'agent de transit accomplit ou fait accomplir les opérations administratives relatives à l'importation et/ou à l'exportation de marchandises et assure les liaisons techniques et administratives spécifiques du transport international.</i></p>
<p><b>Situation fonctionnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Entreprise</li> <li>o Service</li> </ul>	<p>Entreprises de transport et auxiliaires de transport.</p> <p>Services : transit import ou export, spécialisés ou non sur une destination ou un mode de transport (aérien, maritime, routier) et traitant exclusivement les expéditions en trafic international.</p>
<p><b>Délimitation des activités</b></p>	<p>Généralement spécialisé dans un type de transit (import ou export), l'agent de transit intervient le plus souvent sur un mode de transport (aérien, maritime) et/ou une zone géographique particulière.</p> <p>Il peut avoir des responsabilités hiérarchiques et assurer la gestion d'un service.</p> <p>A ces activités d'encadrement et de gestion, sont souvent associées des activités de type commercial : prospection d'une clientèle pour les trafics dont il s'occupe, négociation de prix et devis avec le client, conclusion de contrats commerciaux (voir article agent commercial du transport TM 39).</p>
<p><b>Description des activités</b></p>	<p><b>EFFECTUE OU FAIT EFFECTUER LES OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES A L'IMPORTATION ET/OU A L'EXPORTATION DE MARCHANDISES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablit les dossiers et documents de transit à l'exportation et/ou fournit les informations nécessaires à l'établissement de documents de transit à l'importation, à partir des dossiers d'accompagnement des marchandises fournis par le client.</li> <li>- Prépare les documents d'expédition à partir des renseignements, documents et instructions du client :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o vérifie l'information donnée et la complète si nécessaire par contact avec le client ;</li> <li>o pour les expéditions de produits particuliers (matières dangereuses, alcools, matériels de pesage, matériels de guerre), s'occupe des opérations et demandes d'attestations spéciales ;</li> <li>o souscrit éventuellement des polices particulières d'assurances pour des marchandises de grande valeur. Entreprennent les démarches nécessaires auprès des compagnies d'assurances en fonction des décisions du client.</li> </ul> </li> <li>- Réunit les dossiers d'accompagnement des marchandises, comprenant les documents de transit et les documents d'expédition : bordereaux d'expédition, connaissements maritimes, lettres de transport aérien.</li> <li>- Prépare les éléments de facturation :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o indique les conditions de facturation et récapitule les éléments de facturation propres au transit. Se réfère si nécessaire aux conditions particulières à certains clients.</li> </ul> </li> <li>- <i>Peut aussi</i> établir les formulaires réglementaires à la déclaration en douane, si la déclaration n'a pas été faite par le client et s'il n'y a pas de service douane dans l'entreprise.</li> </ul>

**ASSURE LES LIAISONS TECHNIQUES ET ADMINISTRATIVES RELATIVES AU TRANSIT, AVEC LES PRESTATAIRES, TRANSPORTEURS ET AUTRES SERVICES DE L'ENTREPRISE ET AVEC LE CLIENT**

**1 - Liaisons techniques avec les prestataires, transporteurs et autres services**

- Recherche le véhicule qui pourra assurer le transport :
  - o s'adresse soit à l'armateur ou la compagnie maritime (transport maritime), soit à la compagnie aérienne (transport aérien), soit au chef de garage ou d'exploitation, ou à un transporteur extérieur (transport routier) qu'il affrète régulièrement ou occasionnellement ;
  - o réserve une place de fret (transport maritime ou aérien) si un véhicule complet n'est pas nécessaire ;
  - o doit dans certains cas prévoir chaque semaine des réservations de fret en fonction des tonnages à expédier habituellement, ou de critères de rentabilité ou de clauses de contrats, passés avec les compagnies aériennes ou maritimes pour des envois réguliers.
- Prend toutes dispositions nécessaires auprès des services d'exploitation de l'entreprise ou de transporteurs extérieurs pour faire venir les marchandises à l'embarquement :
  - o *peut aussi* communiquer au transporteur un programme de réalisation portant sur les dates et lieux de chargement, les dates et lieux de livraison et négocier avec lui les modalités de prise en charge de la marchandise.
  - *Peut aussi* laisser le client organiser lui-même l'acheminement de sa marchandise à quai, en lui indiquant les impératifs de délais à respecter pour la date d'embarquement souhaitée.
  - Prévient les services du quai de l'arrivée des véhicules attendus et transmet les instructions nécessaires à l'organisation des manutentions et des groupages éventuels avant chargement. Commande si nécessaire une bordée de manutention.
  - *Peut aussi* participer à des réunions de coordination entre services pour déterminer le meilleur moment d'acheminement à quai des marchandises, en fonction de la nature de la marchandise, des possibilités d'accès aux quais, des possibilités de stockage sur place et des délais requis pour le chargement à bord.
- Prévoit le transport terminal de livraison ou de réexpédition, ou encore les modalités d'entreposage de marchandises à l'importation, en traitant avec les services concernés et en leur transmettant les éventuelles instructions du client à ce sujet.

**2 - Liaisons administratives avec les prestataires et autres services de l'entreprise et avec le client**

- Contrôle que les formalités de douane ont été effectuées.
- Transmet les billets de bord, bordereaux d'expédition, connaissements aux prestataires chargés du transport.
- Reçoit en retour les attestations et confirmations d'embarquement.
- Transmet au service de la facturation les dossiers pour règlement.
- Transmet au client les informations et documents relatifs à la prise en charge de la marchandise :
  - o suit l'acheminement de la marchandise jusqu'à destination pour être en mesure d'informer le client ;
  - o *peut aussi* en conséquence assurer le suivi des réclamations et litiges, engager éventuellement les procédures de constatation de dégâts auprès d'experts en avaries ou des prestataires ayant réalisé le transport, constituer les dossiers de litige et les transmettre le cas échéant aux compagnies d'assurances qui dédommageront le client si un accord amiable n'a pas été possible.

**PEUT AUSSI ASSURER LA GESTION D'UN SERVICE**

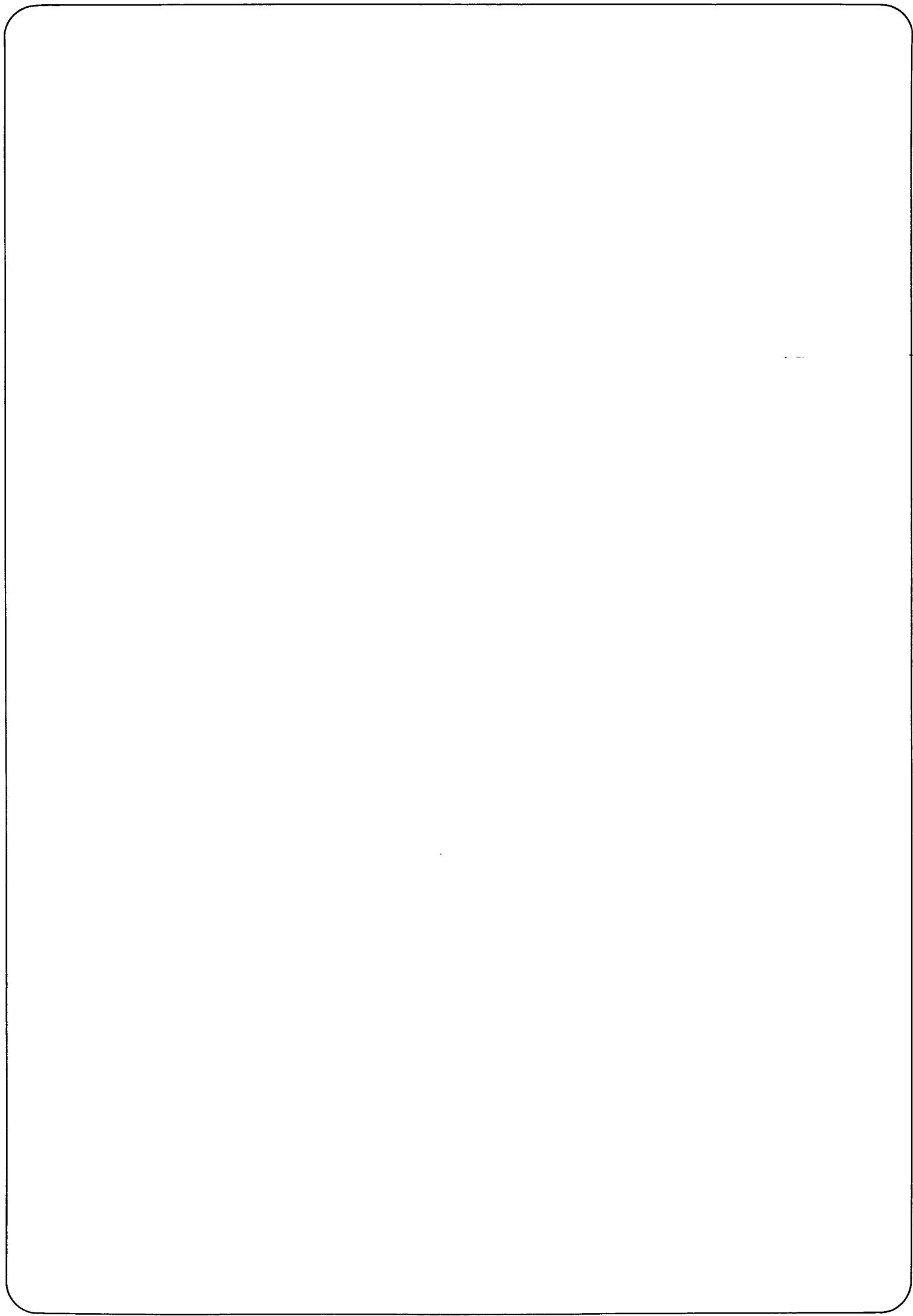
- Etudie la rentabilité des affaires traitées et des solutions adoptées et modifie le cas échéant les programmes de réalisation d'objectifs commerciaux qu'il a définis avec la direction de l'entreprise.
- Assure la gestion du personnel du service, l'encadrement et le contrôle du travail des employés placés sous sa responsabilité ; participe aux décisions d'embauche, propose salaires et promotions, est responsable de sa formation.

**Responsabilité et autonomie**

● **Instructions**

Doit respecter à la fois les instructions du client et les dispositions réglementaires en vigueur pour les transports internationaux. Doit aussi tenir compte d'impératifs et de contraintes extérieures : dates de chargement des marchandises, dates de départ ou d'arrivée d'avions ou de bateaux, périodicité des groupages, dans l'organisation de son travail.

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contrôle</li> <li>○ Conséquences d'erreurs</li> <li>○ Relations fonctionnelles</li> </ul>	<p>Non systématique, peut intervenir à la suite de réclamations du client ou être effectué par le supérieur hiérarchique qui contrôle les dossiers de transit importants. Le titulaire chef de service participe à des réunions bilans organisées par la direction pour rendre compte de la réalisation des objectifs commerciaux qui lui ont été assignés ou qu'il a contribué à définir.</p> <p>Des erreurs d'application de tarifs, une mauvaise interprétation ou transmission des instructions du client peuvent provoquer des réactions de mécontentement de celui-ci, des retards dans l'acheminement des marchandises, et entraîner des conséquences financières pour le client et l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Est en liaison permanente avec les services d'exploitation de l'entreprise ou les transporteurs extérieurs qu'il a affrétés pour la réalisation du transport.</li> <li>- Entretient des relations périodiques avec des prestataires de service extérieurs à l'entreprise : compagnies d'assurances pour la conclusion de contrats spéciaux ; organismes professionnels et chambres de commerce pour des demandes d'informations sur les procédures d'échanges commerciaux extérieurs.</li> <li>- Est en relation fréquente avec le client dont il est le mandataire auprès des prestataires de transport, pour prendre ses instructions et l'informer du déroulement de ses expéditions.</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Milieu</li> <li>○ Rythme</li> <li>○ Particularités</li> </ul>	<p>Travail sédentaire en bureau ou grande salle. Déplacements occasionnels sur les lieux de chargement ou de déchargement pour contrôler le bon déroulement des opérations.</p> <p>Les délais sont généralement fonction des contraintes extérieures : impératifs d'exploitation des prestataires de transport, demandes des clients. Ils peuvent être très courts et entraîner des surcharges de travail momentanées. Dépassements d'horaires assez fréquents.</p> <p>Contacts fréquents avec la clientèle. Variété des opérations à accomplir.</p>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p><b>Accès direct</b> : très rarement observé avec une formation générale secondaire.</p> <p><b>Accès indirect</b> : niveau d'études générales BEPC, Bac ou formation professionnelle de type CAP (comptabilité, employé de bureau, sténodactylo) et expérience dans le transport, le transit ou la douane, d'une durée de 2 à 10 ans, avec passage successif aux emplois de transit : employé de transit, chef de groupe avant l'accès aux postes hiérarchiques de responsabilité.</p> <p><b>Connaissances particulières</b> : anglais souhaité pour la lecture de documents et de notes techniques.</p>
<p><b>Emplois et situations accessibles</b></p>	<p>Promotion à l'intérieur du service par extension des responsabilités hiérarchiques ou développement des marchés.</p>



<b>Définition</b>	<p><i>Accomplit les formalités de la déclaration en douane à l'exportation, et de dédouanement à l'importation, pour le compte du client.</i></p>
<b>Situation fonctionnelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Entreprise</li> <li>o Service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entreprises de transport, commissionnaires et auxiliaires de transport.</li> <li>- Service transit ou section douane du service transit.</li> </ul>
<b>Délimitation des activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exécute tout ou partie des formalités administratives réglementaires pour l'exportation ou le dédouanement à l'importation de marchandises. Peut être spécialisé dans l'import ou l'export.</li> <li>- Est généralement responsable d'un groupe d'employés administratifs-aides déclarants en douane et commis en douane qui rédigent sous son contrôle et soumettent à sa signature les déclarations en douane, calculent les droits et taxes associés et présentent les formulaires aux services des douanes.</li> </ul>
<b>Description des activités</b>	<p><b>EFFECTUE SOUS SA PROPRE RESPONSABILITÉ LA DÉCLARATION EN DOUANE POUR LE COMPTE D'UN CLIENT</b></p> <p><b>1 - Etablit ou fait établir les documents administratifs liés à la déclaration en douane en conformité avec la réglementation en vigueur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifie le contenu du dossier d'accompagnement des marchandises devant être présentées en douane : documents d'identification, factures commerciales, certificats de circulation, titres de transit, autorisations spéciales de circulation. En cas d'anomalies ou de pièces manquantes, s'adresse directement au client ou lui réclame par l'intermédiaire du service commercial ou du service transit les informations et documents nécessaires.</li> <li>- Choisit le modèle de déclaration approprié selon le type de produit : marchandises, denrées périssables, alcools ; le type d'expédition : marchandises d'origine communautaire ou autres ; l'utilisation de la marchandise ou sa destination : importation, exportation, admission ou expédition temporaire, mise à la consommation, exportation ou réexportation de marchandises en admission temporaire, marchandises en transit.</li> <li>- Complète l'imprimé préétabli en indiquant tous les éléments permettant l'identification de la marchandise : nature, poids, valeur, pays d'origine, les points de départ et de destination, le moyen de transport utilisé, le mode de transit, la nature du contrat de transport conclu entre le vendeur et l'acheteur, le mode de règlement et autres renseignements à l'appui de la déclaration.</li> <li>- Certifie l'exactitude de la déclaration. Signe les documents transmis après vérification de leur conformité à la nature des marchandises et à la réglementation en vigueur applicable aux marchandises désignées.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> établir certains documents administratifs : lettre de voiture internationale, le carnet TIR ou T2, si l'employé de transit ne les a pas rédigés.</li> <li>- Calcule les droits et taxes à supporter par le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>o consulte les nomenclatures établies par l'administration des douanes ;</li> <li>o recherche le numéro statistique relatif à la nature de la marchandise et à son régime d'importation ou d'exportation ;</li> <li>o relève le taux de douane à appliquer à la valeur de la marchandise ;</li> <li>o indique en monnaie du pays destinataire, la somme à payer, en se référant au taux de change du jour publié par le J.O.</li> </ul> </li> <li>- Pour l'importation, accomplit ou fait accomplit les formalités de dédouanement, fait vérifier par les douanes l'exécution de ces formalités et le paiement des droits.</li> <li>- Peut assister l'inspecteur des douanes dans la visite des chargements.</li> <li>- Règle les litiges avec la douane. Prend toute initiative pour régler les problèmes qui peuvent se poser.</li> </ul>

	<p><b>2 - Assure les liaisons administratives avec le client et les prestataires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prépare la facturation, droits de douane et taxes annexes-honoraires, TVA, frais de mission, selon le barème officiel et transmet le dossier au service de la facturation ou à la comptabilité pour imputation au client.</li> <li>- Informe les services d'exploitation chargés de l'enlèvement et de la livraison des marchandises dédouanées.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> aviser le client que sa marchandise est disponible ou laisser ce soin aux services commerciaux, administratifs ou d'exploitation concernés.</li> <li>- Classe les pièces douanières et les déclarations.</li> </ul> <p><b>3 - Actualise son information sur la réglementation douanière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Met à jour les documents de référence nécessaires à son travail par consultation du JO et du BODD (Bulletin Officiel de la Direction des Douanes) et participation à des réunions d'information organisées par l'administration des douanes.</li> </ul>
<p><b>Responsabilité et autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Instructions</li> <li>o Contrôle</li> <li>o Conséquences d'erreurs</li> <li>o Relations fonctionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectue ses activités dans le cadre de la réglementation douanière en vigueur en fonction d'habitudes de travail et de pratiques courantes.</li> <li>- A la responsabilité des déclarations qu'il signe et présente à l'administration des douanes pour le compte du client.</li> <li>- Contrôle l'exactitude des déclarations par l'administration des douanes.</li> </ul> <p>Les erreurs les plus fréquentes peuvent être de codification de la marchandise par rapport aux nomenclatures officielles et donc de calcul des droits et taxes. L'administration des douanes inflige une amende à la société si elle constate une erreur dans la déclaration en douane qui lui est soumise.</p> <p>Le déclarant en douane :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Echange et transmet des documents et des informations avec les services d'exploitation, la comptabilité de l'entreprise, les services commerciaux, sur les problèmes relevant de son domaine de compétence.</li> <li>- A des relations avec les clients pour échanger des précisions et fournir des renseignements.</li> <li>- Présente ou fait présenter les déclarations en douane à l'administration des douanes.</li> <li>- <i>Peut aussi</i> participer à des réunions d'information organisées par cette administration.</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Milieu</li> <li>o Rythme</li> <li>o Particularités</li> </ul>	<p>Travail en bureau. Déplacements en cours de journée à l'extérieur de l'établissement pour assister au dédouanement des marchandises.</p> <p>Horaires réguliers. Les délais accordés ne sont pas stricts ou impératifs, mais les formalités douanières doivent être réalisées rapidement pour éviter une longue et coûteuse immobilisation de la marchandise. Le rythme d'activité est souvent fonction de la disponibilité de l'administration des douanes et des arrivages des marchandises.</p> <p>Diplomatie nécessaire pour les contacts avec la douane.</p>
<p><b>Conditions d'accès</b></p>	<p><b>Accès direct</b> en tant que commis en douane.</p> <p><b>Accès indirect</b> après une expérience d'employé de transport ou de commis en douane de 2 à 5 ans. Niveau d'études générales : BEPC. Recrutement par promotion interne à partir des situations : commis en douane, aide-déclarant en douane (voir article employé administratif du transport TM 51).</p> <p><b>Connaissances particulières</b> : Connaissance de la législation douanière. Anglais souhaitable pour la lecture de documents.</p>
<p><b>Emplois et situations accessibles</b></p>	<p>Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type : passage à une catégorie indiciaire supérieure dans la classification professionnelle en fonction de l'expérience acquise. Elargissement des responsabilités hiérarchiques.</p> <p>Passage à d'autres fonctions : encadrement d'un service de transit.</p>

# employé administratif du transport

TM 51

<b>Autres appellations</b>	Commis marchandises - Employé de consignation - Agent de maîtrise consignation - Agent commercial fret export - Agent commercial import - Agent commercial traitement de documents - Agent des services commerciaux anomalies - Employé de transit - Employé litiges bagages - Employé chargé des prix et litiges transport - Taxateur - Chef de groupe taxation - Employé à la facturation - Commis en douane.
<b>Définition</b>	<i>Effectue des opérations administratives d'enregistrement, de vérification et d'élaboration de documents nécessaires à l'expédition des marchandises et assure les liaisons administratives qui en résultent.</i>
<b>Situation fonctionnelle</b> o Entreprise o Service	Entreprises de transport et auxiliaires de transport.  Service administratif, service transit, consignation, fret import, service départ, service réception, service taxation, bureau des marchandises.
<b>Délimitation des activités</b>	L'employé administratif du transport : - Exerce des activités proches de celles de l'employé administratif du commerce (voir article CD 27 Cahier 5 du Répertoire français des emplois : Les emplois-types du commerce et de la distribution) mais est spécialisé dans le traitement ou la production de documents de transport. - Peut être en relation avec la clientèle ou les prestataires de service afin de les informer ou de transmettre des ordres d'expédition, mais sans possibilité de négociation à la différence de l'agent de transit (voir article TM 49) ou de l'agent commercial du transport (voir article TM 39). - <i>Peut aussi</i> lorsque l'organisation du travail est très découpée, en particulier dans les grands établissements, être spécialisé soit dans les opérations d'établissement de documents par report d'écritures simples, soit de taxation, soit de présentation de dossiers à l'importation ou à l'exportation, ou encore d'enregistrement des réclamations des clients.
<b>Description des activités</b>	<b>OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES LIÉES A L'EXPÉDITION DES MARCHANDISES</b> - Vérifie, classe et trie les avis de remise, récépissés, documents d'identification des marchandises à expédier. - Etablit à partir de ces documents et des instructions du client, les bons d'expédition, lettres de voiture (transports ferroviaires et routiers), connaissements maritimes, lettres de transport aérien. Crée les bordereaux récapitulatifs des expéditions en groupage. - Rassemble les pièces constitutives des dossiers d'expédition, le cas échéant les attestations et formulaires spéciaux nécessaires à l'exportation. Vérifie en particulier pour les exportations, l'ensemble des dossiers d'accompagnement des marchandises remis par le client. Contacte éventuellement celui-ci pour lui réclamer les pièces manquantes. - <i>Peut aussi</i> établir en tant que commis en douane les formulaires réglementaires relatifs à la déclaration en douane pour le compte du déclarant (voir article TM 50). - Prépare la facturation, soit en indiquant pour le service facturation les conditions tarifaires à appliquer à chaque envoi, soit en calculant à partir de barèmes simples, la taxe applicable à chaque déplacement de la marchandise, en fonction de la nature, du poids, du volume de la marchandise et de la distance à parcourir et en se référant, le cas échéant, aux conditions particulières à certains clients ou à certaines destinations (conventions et accords tarifaires internationaux). - <i>Peut aussi</i> déterminer, en fonction des informations reçues des services d'exploitation sur le volume des expéditions prévues, les disponibilités en matériel et la réglementation en vigueur, le nombre et la nature des colis pouvant être pris en charge et choisir en conséquence la nature et le volume des expéditions à réaliser.

- Transmet les dossiers à la facturation ou au service chargé de la déclaration en douane pour les transports internationaux.
- *Peut aussi* classer et archiver les dossiers, reporter sur un fichier ou un registre les informations concernant les mouvements des marchandises, les opérations administratives et comptables réalisées à cette occasion, pour l'établissement des comptes d'exploitation.

#### SUIVI ADMINISTRATIF DES EXPÉDITIONS

- Règle les problèmes éventuels qui surviennent au cours ou à l'issue des expéditions : enregistre les réclamations des clients en cas de perte ou d'avarie, organise les premières recherches ou démarches auprès des prestataires ayant pris en charge la marchandise, avant de transmettre les dossiers, en cas de litige et établir les relances au client en cas de non paiement.

#### PEUT AUSSI PARTICIPER AUX OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES DE RÉCEPTION DES MARCHANDISES

- Lorsqu'il exerce ses activités dans un bureau assurant à la fois la réception et l'expédition de marchandises (plate-forme d'éclatement, bureau de gare, service importation) :
  - o vérifie la conformité des documents et des arrivages ;
  - o établit les documents de réception des marchandises à l'arrivée ;
  - o classe et trie suivant les destinations les documents d'accompagnement des marchandises ;
  - o perçoit le montant des taxes dues par le destinataire lorsque celui-ci prend possession de ses colis ;
  - o établit des écritures comptables ou transmet les documents de transport au service chargé du recouvrement des sommes dues par le client.

#### Responsabilité et autonomie

##### o Instructions

L'employé administratif du transport doit appliquer strictement les instructions portant sur les modes et la nature des opérations à réaliser, les barèmes et procédures à respecter. Les tâches sont pour la plupart standardisées et prêtent peu à interprétation.

##### o Contrôle

Les activités du titulaire sont contrôlées :
 

- o soit systématiquement, soit par sondage par le supérieur hiérarchique (contrôle des dossiers avant passage aux autres services, recours au supérieur hiérarchique en cas de problème) ;
- o par les réactions des clients à la suite d'erreurs.

##### o Conséquences d'erreurs

Des erreurs d'enregistrement ou de report d'écritures sont en général rapidement détectées et n'entraînent pas de conséquences graves.

##### o Relations fonctionnelles

L'employé administratif du transport :
 

- Transmet au client les informations et documents relatifs à la prise en charge de sa marchandise, billets de bord, confirmations d'embarquement, factures.
- Transmet aux services intéressés et prestataires extérieurs les avis d'expédition, les bons de chargement et les instructions pour les chargements et expéditions à réaliser.
- Présente aux services officiels les formulaires et déclarations en douane avant chargement.

#### Environnement

##### o Milieu

Travail sédentaire, en bureau ou grande salle.

##### o Rythme

Horaires réguliers. Les délais accordés sont fonction du nombre de dossiers correspondant aux marchandises à expédier dans la journée, et de contraintes extérieures telles que les horaires de départ des véhicules.

#### Conditions d'accès

**Accès direct** : avec une formation générale de niveau IV.

**Accès indirect** : avec une formation générale de niveau V et une expérience professionnelle variable dans des emplois administratifs ou commerciaux du transport.

#### Emplois et situations accessibles

Evolution dans l'emploi par un élargissement des activités et/ou un accroissement des responsabilités hiérarchiques.

Ce travail a été réalisé par le CEREQ avec la participation de  
Conseillers professionnels de l'Agence Nationale pour  
l'Emploi et les équipes de recherche des Universités :

- d'AIX-EN-PROVENCE - Laboratoire d'économie et  
sociologie du Travail ;
- de DIJON - Institut de Recherche sur l'Economie de  
l'Education (IREDU) ;
- de GRENOBLE - Institut de Recherche Economique et de  
Planification (IREP) ;
- de LILLE - Institut de Sociologie (Université de Lille I) ;
- de PARIS X - Nanterre - UER de Sciences économiques ;
- de RENNES - Institut de Gestion - (IGR) ;
- de STRASBOURG - UER de Sciences économiques  
(Université Louis-Pasteur) ;
- de TOULOUSE - Centre d'études juridiques et  
économiques de l'emploi.

---

L'analyse et la rédaction ont été assurées par :

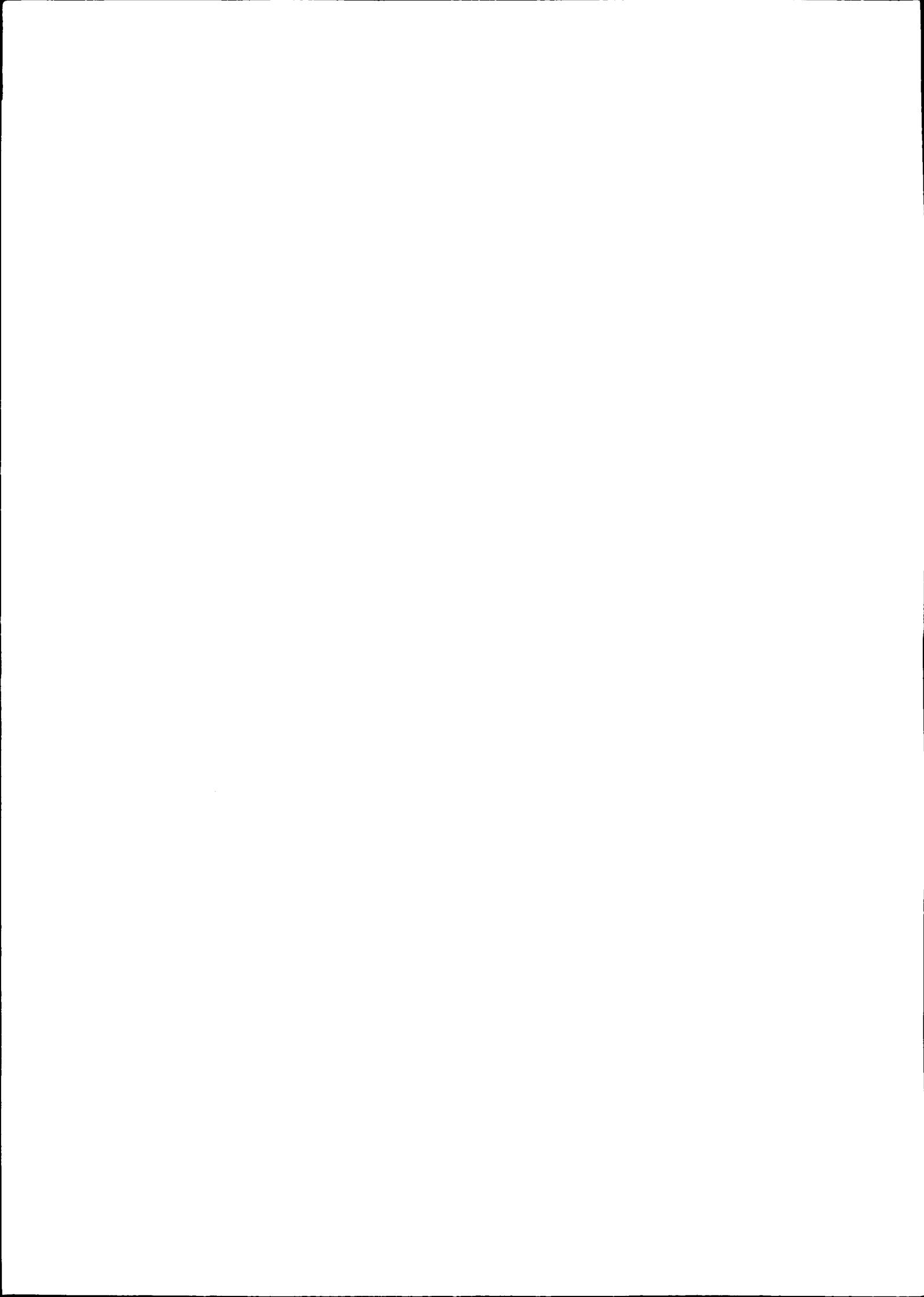
A. CALMER		M.-F. LOGIÉ
F. DAUTY		E. SALIGNON
E. SERFATY		

---

Février 1979

---

Conception graphique : M.-C. VIRVAUX



Déjà parus :

---

**cahier 1 : les emplois-types des assurances**

**cahier 2 : les emplois-types des banques**

**cahier 3 : les emplois-types de l'électricité  
et de l'électronique**

**cahier 4 : les emplois-types de l'administration  
et de la gestion des entreprises**

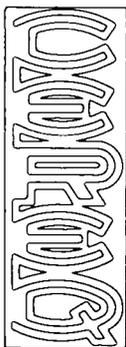
**cahier 5 : les emplois-types du commerce  
et de la distribution**

**cahier 6 : les emplois-types de l'informatique**

**cahier 7 : les emplois-types de la santé**

**cahier 8 : les emplois-types des activités  
sociales, socio-culturelles  
et de conseil**

**cahier 9 : les emplois-types de l'hôtellerie  
et du tourisme.**



**centre  
d'études  
et de recherches  
sur les  
qualifications**

**9, rue Sextius Michel - 75732 Paris Cedex 15**  
Répertoire Français des Emplois (tél. : 577.10.04)

La Documentation Française, 29-31, quai Voltaire  
75340 Paris cedex 07 - Tél. 261.50.10 - Télex : 204826 DOCFRAN Paris

ISBN : 2-11-000303-0  
AM 2034