

CONVENTION N°CO 04 000031

Evaluation du BTS Transport

**Rapport final
15 octobre 2005**

CG Conseil

Sommaire



INTRODUCTION	3
METHODOLOGIE	4
PREMIERE PARTIE : LES METIERS DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE	6
1. Les activités et les acteurs du transport et de la logistique	6
2. Les activités et les métiers du transport de marchandises :	8
2.1. Les caractéristiques des entreprises de transport de fret :	8
2.2. Les évolutions du transport routier	11
2.3. Les métiers du transport de marchandises :	12
3. Les activités et les métiers de la logistique :	25
3.1. Les caractéristiques des entreprises assurant une fonction logistique :	25
3.2. Fortes évolutions de la logistique au sein des entreprises industrielles et commerciales :	27
3.3. Les métiers de la logistique :	28
DEUXIEME PARTIE : LE BTS TRANSPORT ET LA RELATION EMPLOI FORMATION DANS LES SECTEURS TRANSPORT -LOGISTIQUE	39
1 – Le paysage des formations et diplômes transport et logistique	39
2 - Le BTS Transport :	40
2.1. La cible et le contenu du BTS Transport	40
2.2. Les flux de personnes formées, leur parcours et leur insertion professionnelle	41
2.3. L'évaluation du BTS Transport par les professionnels et les enseignants	48
2.3. L'évaluation du BTS Transport par les professionnels et les enseignants	49
3 - Les BAC PRO Exploitation Transport et Logistique	52
3.1. La cible et le contenu des BAC PRO	52
3.2. Les flux de personnes formées, leur parcours et leur insertion professionnelle	53
3.3. L'évaluation des BAC PRO Exploitation Transport et Logistique	55
4. Le DUT Gestion Logistique et transport	56
5. Les autres formations « transport et logistique »	58
EN CONCLUSION : UNE BONNE RELATION EMPLOI FORMATION	61
1 – Le BTS Transport répond aux besoins des professionnels et il convient de ne pas modifier cette bonne relation emploi formation	61
2 – Le paysage actuel des emplois et des formations dans le domaine logistique ne permet pas d'envisager la création d'un BTS logistique	64
BIBLIOGRAPHIE	66

Introduction



Le Ministère de l'Education Nationale a mis en place une filière « Transport » dont le bilan est positif, avec un BAC PRO Exploitation Transport (dont les effectifs sont en 2003 de 1057 scolaires et 159 apprentis) et un BTS Transport (dont les effectifs sont de 857 scolaires et 365 apprentis).

Comme le rappelle la précédente étude commanditée par le Ministère¹, on trouve dans la quasi-totalité des secteurs d'activité économique des emplois représentant des débouchés pour la filière de formation « transport ». Si le seul secteur des transports compte environ un million d'actifs, l'ensemble des activités de transport pourrait mobiliser de l'ordre de deux millions et demi de personnes.

Selon des études récentes, ce secteur connaît de fortes évolutions et l'exploitation des transports se rapprocherait de la logistique,

En effet, les secteurs de la logistique et des transports sont confrontés à une recomposition de la structure des acteurs économiques, les prestataires logistiques et les intégrateurs menaçant les acteurs historiques du transport international. Ces mutations sont en cours et la structure économique est loin d'être stabilisée.

Les stratégies développées par les entreprises pour répondre à ces évolutions conduiraient à une convergence des métiers du transport et de la logistique. Par exemple, les transporteurs routiers se diversifient dans la logistique.

Or, actuellement, il n'existe pas de BTS portant sur le domaine de la logistique, bien qu'un BAC PRO logistique soit en place.

Compte tenu des évolutions des secteurs des transports et de la logistique, est-il pertinent de maintenir un BTS centré sur la seule exploitation des transports, de créer un BTS logistique ou d'intégrer le transport et la logistique au sein d'un même diplôme de niveau III ?

Pour répondre à cette problématique, l'étude réalisée s'est attachée, d'une part à l'analyse des activités, des métiers et de leurs évolutions, d'autre part à l'évaluation de la relation emploi-formation pour les diplômés actuels et plus particulièrement pour le BTS Transport.

Il s'agit tout d'abord de mieux cerner les secteurs du transport et de la logistique et leurs métiers associés, compte tenu du fait que les activités de transport et de logistique sont transverses à tous les secteurs d'activité (distribution, industrie, ...), Dans un deuxième temps, l'étude a porté sur les diplômés actuels et le devenir des jeunes formés, afin de pouvoir établir des propositions sur le positionnement du BTS au regard des deux secteurs du transport et de la logistique.

¹ La filière transport et logistique : la diversification en question

Méthodologie



1 – Analyse des différentes activités de transport et de logistique, des métiers associés et de leurs évolutions

1.1. Recueil des données :

- Analyse documentaire des études réalisées sur le secteur (Enquêtes annuelles AFT, Contrat d'études prospectives sur les métiers du transport et de la logistique en Rhône-Alpes, projet NOVALOG (nouvelles compétences et innovations dans la logistique, ...)
- Collecte des données statistiques sur les emplois de ces secteurs
- Investigation préalable auprès d'acteurs des secteurs du transport : AFT – IFTIM, PROMOTRANS, Fédération des entreprises de transport et logistique de France, SNCF, CAF (Comité des armateurs fluviaux)
- Réalisation d'entretiens auprès d'un panel d'entreprises représentatif des différents secteurs ayant des activités transport et logistique :
 - Entreprises de transport et de logistique : PME et grandes entreprises
 - Services logistiques et transport des entreprises industrielles
 - Services logistiques d'entreprises du secteur de la distribution (commerce)

Interlocuteurs : Responsables opérationnels et DRH.

1.2. Traitement des données:

- **Description des différents métiers et emplois plus particulièrement concernés par l'étude**
 - Repérage des métiers accessible à un niveau BAC+2 dans les secteurs des transports et de la logistique
 - Description de ces métiers : principales activités et compétences requises
 - Repérage des conditions d'accès à ces métiers

Quels sont les emplois actuels au sein de ces différents secteurs ? A partir des travaux existants, l'objet de l'étude est d'apporter une vision globale de la structure des métiers en ciblant plus particulièrement les emplois en relation avec le niveau BTS, accessibles soit en premier emploi, soit par évolution professionnelle.

Cette description doit permettre d'identifier et de décrire les points communs, les proximités, les passerelles ou les différenciations entre les métiers du transport et de la logistique.

En effet, certains métiers peuvent être communs ou se situer dans les deux secteurs.

Par ailleurs, des passerelles peuvent exister entre des métiers distincts mais présentant des compétences communes.

– Analyse des pratiques de recrutement :

- Repérage des critères de recrutement et des critères de choix des employeurs entre les différentes qualifications qui leur sont proposées
- Analyse des besoins des entreprises au regard de l'offre au niveau BAC et BAC+2

2 – Analyse de la relation emploi formation pour le BTS Transport et les autres diplômes proches

2.1. Recueil des données :

- Collecte des données existantes sur le BTS Transport : effectifs, origine des jeunes, devenir des diplômés
- Collecte des données existantes sur les autres diplômes et titres des secteurs transport et logistique au niveau IV et au niveau III
- Réalisation d'entretiens auprès d'un panel d'établissement assurant le BTS Transport, entretiens complétés par une enquête téléphonique.

Interlocuteurs : responsables d'établissement, enseignants, élèves, professionnels partenaires et, dans la mesure du possible, jeunes diplômés en emploi.

- Analyse de l'utilisation actuelle de ces diplômes lors des entretiens auprès des professionnels réalisés dans la première phase

2.2. Le traitement des données devra permettre de :

- Analyser les trajectoires de poursuite d'études et d'emploi des jeunes
- Analyser la relation emploi – formation
- Analyser les problématiques et les écarts entre l'offre diplômante et les besoins des professionnels

3 –Elaboration de propositions pour l'évolution du BTS Transport

Les propositions doivent porter sur :

- Le positionnement du BTS au regard des deux secteurs du transport et de la logistique : faut-il intégrer ou distinguer ces deux fonctions ?
- Les métiers ciblés
- L'évolution des compétences et des connaissances ciblées et les grands axes de contenu correspondant au choix d'intégration ou de distinction du transport et de la logistique.

Première partie

Les métiers du transport et de la logistique



1. Les activités et les acteurs du transport et de la logistique

Les activités de logistique et de transport permettent de gérer l'ensemble des mouvements de matières et de produits, depuis l'approvisionnement en matières premières, jusqu'à la distribution des produits finis et la livraison au consommateur final. Ainsi, la logistique au sens large recouvre les activités de transport.

Il s'agit cependant d'activités différentes, qu'il importe de bien distinguer, afin de clarifier l'approche des métiers du transport et de la logistique.

1 – La logistique « de production » :

Il s'agit de la logistique industrielle des sites de production de produits manufacturés. Elle recouvre les fonctions suivantes :

- La conception de la stratégie logistique globale
- En amont de la production : les achats, les approvisionnements, la réception et le stockage des matières premières
- La planification de la production et la gestion de la chaîne logistique de la production elle-même, de l'approvisionnement des lignes au conditionnement final
- En aval de la production : l'entreposage, la gestion des stocks et la préparation de commandes

Cette activité est assurée par les entreprises industrielles. Elle peut être sous-traitée en totalité ou en partie à des prestataires, notamment des entreprises de transport qui ont développé ce type de prestation.

En aval de la production, les entreprises du commerce et de la distribution réalisent également des activités d'achat, approvisionnements et de gestion des stocks.

2 – Les transports :

Les transports interviennent à toutes les étapes en amont et en aval de la production. L'activité de transport est aujourd'hui étroitement liée à des plates-formes de distribution qui permettent d'assurer le dégroupage-regroupage des biens transportés.

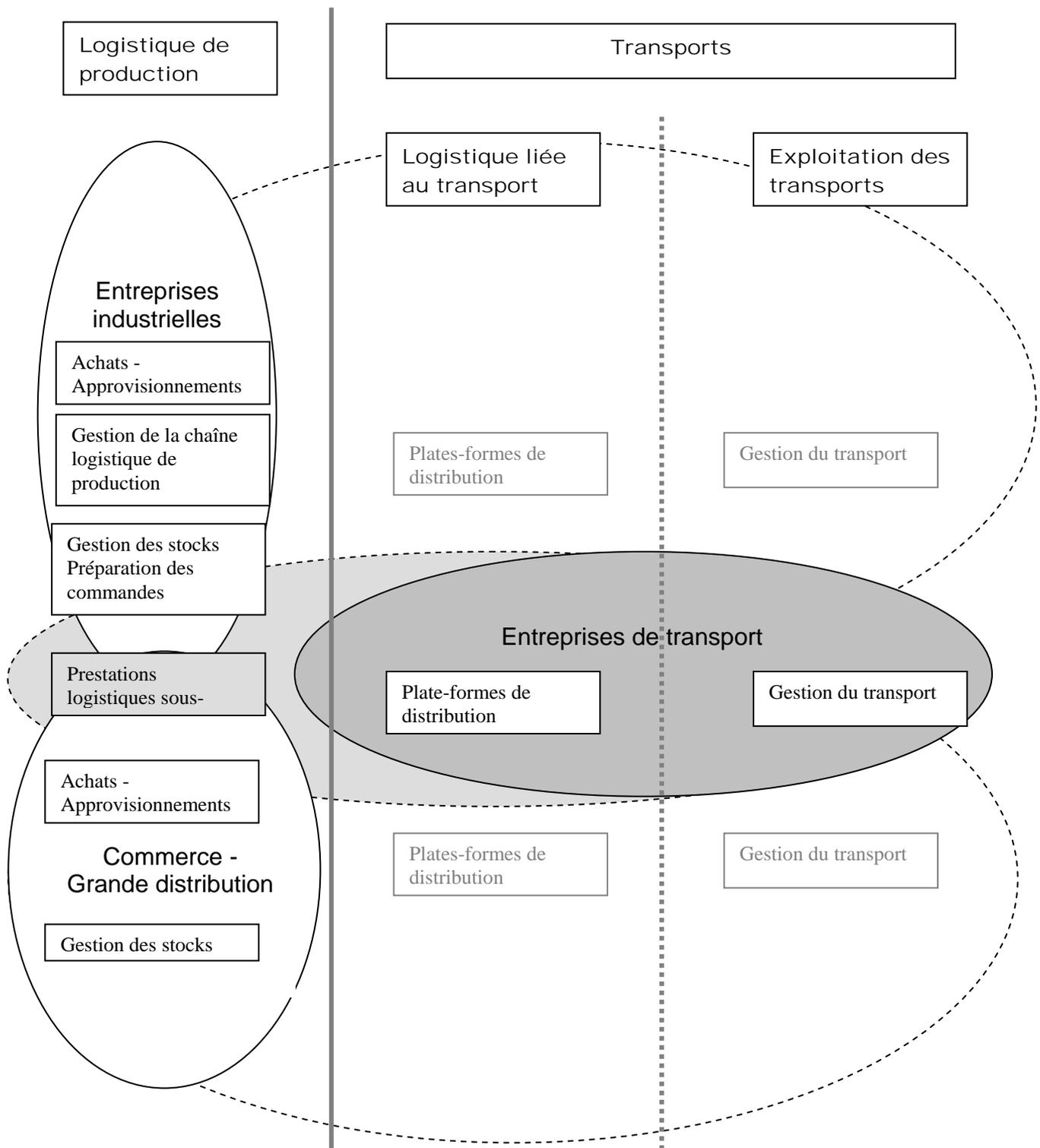
Aussi retrouve-t-on deux grandes fonctions :

- **L'exploitation des transports**

- **La gestion des plates-formes de distribution qui est une activité logistique du transport** : il s'agit ici d'une logistique « dynamique » qui doit permettre d'optimiser les flux amont et aval à court terme.

Ces activités sont assurées essentiellement par les prestataires de transport. Elles peuvent également être assurées par les acteurs de la grande distribution ou par les entreprises industrielles elles-mêmes.

Le schéma ci-dessous vise à représenter ces différents domaines d'activité et les entreprises « employeurs » sur chacun de ces domaines.



Nous présenterons dans cette partie les métiers en relation avec ces différentes activités de transport et de logistique en se centrant sur les métiers auxquels le BTS peut donner accès, directement pour les jeunes diplômés, ou indirectement après expérience professionnelle.

2. Les activités et les métiers du transport de marchandises :

Les activités de transport sont structurées d'une part, par les modes de transport - transport routier, transport aérien, transport ferroviaire, transport maritime, transport fluvial – et, d'autre part, par la nature des marchandises transportées : le transport des produits frais ou des matières dangereuses peut présenter des spécificités.

Le transport de marchandises est une activité en croissance qui a progressé en volume de 6 % en 2004. Les transports aériens et maritimes sont les plus dynamiques avec des progressions de 10%, mais le fret ferroviaire poursuit son recul (-3,7% en 2004).²

Le transport de marchandises est majoritairement assuré par les prestataires de transport, mais également par les entreprises industrielles et commerciales. Le transport en compte propre concerne uniquement la route et porte sur 15,6 % de l'ensemble du transport national (en tonnes-kilomètres) en 2002.

L'effectif total du transport de marchandises s'élevait en France, en 1999, à 895.000³. Les effectifs de l'ensemble de la branche des transports (tels que mesurés par le Ministère de l'Équipement), incluant le transport de voyageurs et excluant le transport en compte propre, étaient de 911.000 en 2000.

Le transport pour compte d'autrui représenterait 524.000 emplois, soit 59% de l'emploi total de transport de fret et le poids de l'emploi du transport pour compte propre (routier) serait de 370.000 personnes.

2.1. Les caractéristiques des entreprises de transport de fret :

Le transport public de marchandises peut se différencier selon la nature de marchandises transportées :

- messagerie - groupage (petits et moyens colis)
- lots complets
- vrac (sable gravier, céréale, etc)
- citernes matières dangereuses (hydrocarbures, produits chimiques)
- citernes alimentaires (lait, vin, etc)
- transport de véhicules (voitures, camions)

Les trois modes de transport les plus utilisés sont le transport routier, le transport maritime, le transport aérien. Le transport routier domine le marché des transports en Europe. Aujourd'hui, les camions transportent presque 80% du total des marchandises en Europe, contre 11% pour le rail, 6% pour la navigation fluviale et 4% pour les autres modes.

² Source DAEI-SESP – Les comptes des transports en 2004

³ Source : Les cahiers scientifiques du transport, n° 45, calculs réalisés par les auteurs

En France, les transports intérieurs de marchandises se répartissent ainsi entre les différents modes :

- Route : 80 % ;
- Fer : 12 % ;
- Oléoduc : 6 % ;
- Voies navigables : 2 %.⁴

► **L'activité de transport routier :**

L'activité de transport routier de marchandises représente en 2000 :

- 44 106 entreprises (y compris messagerie, affrètement, déménagement, location),
- 485 000 personnes employées (2000, idem),
- 56 milliards d'euros de CA HT (hors sous-traitance : 40,6 milliards d'euros),
- 302 000 véhicules, 1,9 milliards d'euros d'investissements

Hors location et déménagement, les entreprises sont au nombre de 37 000, dont 70% de moins de 10 salariés et les effectifs de 296 736, dont 75% de conducteurs.⁵

En 2004, les effectifs salariés ont très peu augmenté (+0,3%), malgré la reprise de l'activité.

Les véhicules industriels parcourent en moyenne 46 000 km/an. Ils représentent 5% de la circulation totale. Les poids lourds parcourent au total 32 milliards de km/an. Le transport routier français est effectué en très grande majorité sur des distances relativement courtes : 131 km en moyenne pour le compte d'autrui et 42 km pour le compte propre. Les trajets routiers à plus de 500 km, c'est-à-dire ceux qui sont le plus susceptibles d'être transférés sur le rail, représentent globalement 5% du nombre total de trajets.⁶

Le transport routier est essentiellement assuré par des prestataires pour les entreprises industrielles, agricoles et commerciales. En effet, la part du compte propre dans les transports routiers est de 16 % en 2004. Cette part est en diminution après trois années de croissance : les entreprises semblent reprendre leur tendance de long terme d'externalisation de leur fonction transport. En 2004, 41% des entreprises sous-traiteraient intégralement l'activité de transport, 27% auraient recours à une sous-traitance partielle, 32% ne réalisant pas de sous-traitance dans le transport⁷.

Le report du compte propre vers le compte d'autrui est plus particulièrement marqué pour les produits agro-alimentaires et les matériaux de construction.

Le type de prestations se diversifie : réponses à la carte, acheminements de porte à porte, nouvelles offres de service ("juste à temps", entreposage de produits, distribution régionale ou locale de produits finis ou semi-finis ...).

► **Le fret ferroviaire :**

⁴ Source SNCF, VNF, Minéfi-DGEMP, DAEI-SESP – Les comptes des transports en 2004

⁵ Sources : DAEI et UNEDIC, citées par la Fédération des Entreprises de Transport et Logistique de France

⁶ Source : Fédération des Entreprises de Transport et Logistique de France

⁷ Source : 11^{ème} enquête sur les besoins en emplois et en formations dans les fonctions de la logistique réalisée par l'AFT-IFTIM. Cette enquête a été menée auprès d'un échantillon de 630 établissements dans les secteurs suivants : industries agricoles et alimentaires, pharmacie, parfumerie et entretien, industrie automobile, chimie, caoutchouc, plastiques, commerce, prestataires transport logistique.

Le fret ferroviaire est international à 50% et concerne essentiellement des transports longue distance (au-delà de 600km). Les clients sont en majorité des industries lourdes.

Il est en phase de restructuration, la SNCF visant un retour à l'équilibre financier pour cette activité.

► **Le fret aérien :**

Le chiffre d'affaires réalisé par les commissionnaires de transport aérien en France représente 900 millions d'euros. Le secteur représenterait 25.000 personnes. Il est en croissance, en particulier sur le marché asiatique (35% du marché mondial en 2001, 40% en 2010).

► **L'activité de transport maritime multimodal :**

Avec ses 3000 km de côtes et ses trois façades maritimes, la France joue un rôle de carrefour des échanges de l'Europe avec le monde. Chaque année, 60 000 navires français et étrangers passent dans nos ports.

Aujourd'hui, l'accent est mis sur certaines priorités afin de rendre les sites portuaires français plus performants en termes d'efficacité, de compétitivité, de fiabilité et de procédures douanières. On a également pris conscience de l'importance de développer et d'améliorer l'offre de services logistiques sur les ports.

Pour les organisateurs-commissionnaires de transport qui ont recours aux différents modes de transport, notamment dans le cadre des transports internationaux, l'amélioration de la chaîne logistique est importante.

Les ports français, sur lesquels transitent chaque année environ 350 millions de tonnes de marchandises, regagnent progressivement des parts de marché. Ils ont une chance à saisir car les ports de l'Europe du Nord sont aujourd'hui saturés. En 2000, le trafic des ports français a augmenté de 3,8 %.

► **L'activité de transport fluvial**

Le transport fluvial représente 3% du trafic et 3000 emplois navigants. Après des années de diminution de la part du fluvial dans le transport de marchandises, la création en 1997 d'un établissement public « Voies navigables de France » a permis de mieux gérer et entretenir le réseau et ainsi de renouer avec la croissance (augmentation de 30% du trafic fluvial depuis 1997). Le transport fluvial est particulièrement adapté pour le transport de conteneurs à partir des ports maritimes.

Cette activité recouvre pour moitié du transport touristique de voyageurs et pour moitié du transport de fret.

► **Les services auxiliaires de transport :**

Les services auxiliaires de transport recouvrent notamment :

- La manutention et l'entreposage
- L'organisation des circuits et des marchés par les commissionnaires, affréteurs, transitaires, mandataires.

La manutention et l'entreposage représenteraient 1.050.000 emplois, dont seulement 189.000 dans les entreprises de transport.

► **Une activité intégrant plusieurs modes de transport : la messagerie :**

Les activités de la Messagerie sont caractérisées par le transport de marchandises dont le poids varie entre 0 et 300 kgs.

- La Messagerie traditionnelle nationale pour des livraisons de 24 heures ou de 48 heures
- La Messagerie rapide lorsque les colis sont enlevés le jour J pour une livraison en J + 1 ou J + 2.
- La Messagerie Express dans le cadre d'une livraison dans l'hexagone, les colis sont enlevés le jour J, (souvent avant 18 heures) pour une livraison en J + 1 (souvent avant 12 heures).

La concentration dans le secteur s'est renforcée depuis le début des années 1990, et a connu une accélération en 1998 avec l'arrivée sur le marché français des grands opérateurs postaux français ou européens (DEUTCH POST, BP, Poste Néerlandaise, ABX...). Cette évolution s'est réalisée dans un contexte de libéralisation des services postaux en Europe.

La Messagerie est une activité de transport qui commence par une activité de groupage, et de dégroupage. Les activités de messagerie induisent donc, des passages à quai des marchandises.

L'évolution du commerce a entraîné une spécialisation de certains transporteurs en Commissionnaires de Transport sur des segmentations spécifiques, d'où la naissance d'opérations spécialisées dans le transport express de " petits colis ". Ce secteur devrait connaître un développement encore plus rapide avec l'essor du commerce électronique.

Ce secteur a connu une industrialisation forte de ses prestations, et à développer des systèmes d'information assurant le tracking et le tracing des colis. Cette évolution a entraîné la nécessité de réaliser des investissements lourds (constructions de plates-formes - chaînes de tri - etc...).

Si l'on tient compte d'une croissance future (2002-2006) estimée à +25% par Marketing Research for Industry (M.S.I.), ce serait près de 5.200 emplois directs qui seraient créés par l'express.

L'express diffère fondamentalement des prestations de fret aérien et du transport routier. Il repose sur un mode opérationnel totalement intégré combinant de manière optimale différents modes de transport. Il exploite d'une part, des flottes d'avions, de camions, de véhicules utilitaires, et d'autre part des centres de tris rapides spécialement conçus. Il intègre la logistique amont/avale et la prise en charge des formalités administratives, des procédures douanières. Il repose sur le transport nocturne.

2.2. Les évolutions du transport routier

La croissance de la demande et l'accélération des échanges ont pour conséquence une évolution globale du trafic de marchandises.

Entre 1998 et 1999, l'évolution globale du trafic de marchandises en France (en t.km) a été de 5,9%, passant de 247,5 à 262 milliards de t.km (t.km = tonnes de marchandises transportées multipliées par le nombre de km parcourus).

Dans ce contexte, le transport routier a connu une progression de 8,8%, passant de 167 à 181 milliards de t.km.

En l'an 2000, le transport routier a poursuivi sa progression : il a bénéficié de la bonne conjoncture économique générale, de la hausse de production de l'industrie ainsi que de la hausse de consommation des ménages.

Il convient cependant de noter que, malgré la croissance importante du volume de marchandises transportées par la route, le parc de poids lourds s'est stabilisé depuis

une vingtaine d'années autour de 540 000 unités. Ceci montre bien les efforts d'organisation et de productivité des transporteurs routiers.

Le marché du transport routier se caractérise par ailleurs par une évolution du "compte d'autrui", c'est-à-dire du transport effectué par une entreprise de la branche transport pour le compte d'une autre, au détriment du "compte propre", c'est-à-dire du transport effectué par les entreprises avec leurs propres moyens.

Entre 1998 et 1999, le transport pour compte d'autrui a augmenté de 11% et le transport pour compte propre a diminué de 0,6%. Le compte d'autrui représentait à fin 1999 150,5 milliards de t.km, soit 82% du marché, et le compte propre 31,2 milliards de t.km, soit 18% du marché.

Le transport routier est également impacté par des facteurs d'évolution technologiques :

- Le commerce électronique :

Avec l'e.business, ou commerce électronique, une sorte de e.transport est en train de voir le jour. Via Internet, les clients des entreprises de transport et de la logistique peuvent directement passer commande, mettre en route et suivre chaque étape d'un transport, voire, en réguler les flux.

- Les systèmes embarqués :

Les systèmes embarqués désignent une palette étendue de nouvelles technologies. Elles facilitent le traitement des informations nécessaire à la gestion d'une entreprise de transport et de la logistique. Elles assurent notamment un suivi en temps réel des différents paramètres techniques d'un véhicule (suivi des consommations de carburants et maintenance des véhicules). Grâce aux flux de données provenant de l'informatique embarquée, les logisticiens peuvent également optimiser la gestion des tournées.

2.3. Les métiers du transport de marchandises :

Les métiers du transport de marchandises se répartissent au sein de cinq principales familles professionnelles :

- Exploitation du transport
- Conduite
- Logistique du transport
- Maintenance
- Commercial

Les métiers de la conduite (conducteur – routier, conducteur-livreur) représentent les effectifs les plus importants au sein des activités de transport de marchandises : environ deux tiers des effectifs.

Les métiers de l'exploitation (responsable d'exploitation, affréteur, agent d'exploitation, commercial transport) représenteraient 8,5 % des effectifs soit environ 76.000 personnes.

Les métiers de la manutention – logistique (responsable d'entrepôt, chef de quai, magasinier cariste, manutentionnaire) représenteraient un effectif de 189.000, dont plus de 80% d'opérateurs.

Le taux d'encadrement dans les entreprises de transport est très faible : 7,5% de cadres et 4% d'agents de maîtrise.

Nous décrivons principalement les métiers qui sont en relation avec le niveau BTS :

1 – Métiers d'accès direct pour les titulaires du BTS Transport :

Exploitation des transports :

- Agent d'exploitation
- Responsable service clients / SAV litiges

Logistique des transports

- Gestionnaire / Chef de quai

2 – Métiers d'accès direct possible, mais moins fréquent :

- Commercial

3 – Métiers accessibles par évolution professionnelle, après plusieurs années d'expérience :

Exploitation des transports :

- Affréteur ou commissaire de transport
- Responsable exploitation (ou chef de groupe dans les entreprises plus importantes)
- Responsable d'agence transports

1 – Métiers d'accès direct pour les titulaires du BTS Transport :

Exploitation des transports :

► **Le métier d'agent d'exploitation**

Définition générale du métier :

Organiser et optimiser le transport d'une ligne spécifique (exemple : import Allemagne, export Italie, La Poste Paris/RP, ...) par l'organisation des moyens de transport et par une gestion optimisée du personnel, (prenant en compte les critères de coûts, délais, contraintes des salariés) afin de répondre à la demande de la clientèle.

L'agent d'exploitation dépend d'un responsable d'exploitation ou logistique, ou du responsable de la PME.

Ce métier sédentaire, bien qu'il soit de type organisationnel et administratif – il s'agit d'établir les documents administratifs dans le respect des réglementations - nécessite de fortes relations avec les clients. Le titulaire est en relation permanente avec ceux-ci et se charge de leur proposer un service transport de qualité. Il participe donc directement à l'organisation du transport, à l'élaboration du planning d'utilisation des véhicules. Il doit aussi avoir un bon contact avec les conducteurs (route) et/ou les personnels assurant le chargement (air, mer, rail).

La gestion des incidents est aussi l'une des caractéristiques de ce métier, le plus courant concerne la non-conformité lors de la livraison (nombre de colis, délais non respectés, détérioration du colis)

Activités principales :

- Réception téléphonique / Appel du client / prise de commandes (par mail, fax, et par téléphone) et confirmation de la commande, (selon la taille et l'organisation de l'entreprise)
- Montage et gestion des dossiers

- Elaboration du plan de transport (Par le chef d'agence, selon la taille de l'entreprise)
- Etablissement de la liste de chargement
- Rédaction / saisie des données informatisées des documents de départs (CRM), lettre de voiture internationale
- Facturation ou pré-facturation (Sauf dans les grandes entreprises qui disposent d'un service facturation / facturière)
- Gestion / organisation et planification du personnel roulant, des chauffeurs et des camions, en tenant compte des aléas : congés payés, maladies
- Suivi des marchandises et information client sur la livraison (lieu, délais, incidents, etc.)
- Gestion des litiges (Sauf dans le cas où il existe une personne qualité ou un service SAV qui se charge du traitement des litiges)

Savoir-faire clés

- ◆ Développer des relations clients :
 - Accueillir un prospect ou client au téléphone / Accueillir et renseigner le client, le plus souvent au téléphone (s'exprimer au téléphone en y mettant les formes : « être commerçant »)
 - Développer des relations de travail ayant pour but de fidéliser le client (trouver des solutions personnalisées, ..)
 - Identifier les attentes, analyser et reformuler les besoins (clients, chauffeurs..)
 - Négocier un contrat, règlement de litiges, avec les clients et les fournisseurs

- ◆ Mettre en œuvre la technique transport
 - Etablir un devis
 - Fournir les informations pertinentes à l'interlocuteur, renseigner sur d'autres solutions
 - Conseiller le client sur les choix et options possibles, les services que l'entreprise propose, l'orienter vers des confrères ou d'autres organisations
 - Rédiger une confirmation de commandes, manier la syntaxe (ne pas dire après : j'avais compris que...) analyser la demande écrite client et la reformuler, la faire confirmer par le client

- ◆ Organiser les transports
 - Elaborer et ajuster un planning de tournée, en sachant se mettre à la place du terrain, des chauffeurs et en optimisant les délais, les kilomètres, les coûts / Optimiser le plan de transport (chargement jusqu'à la livraison chez le client) et la planification du personnel roulant, en tenant compte des aléas
 - Lire et exploiter des cartes
 - Définir les priorités de réponses d'action, au regard de plusieurs demandes dans des délais très courts, de façon autonome (Comprendre ce qui se passe sur le terrain, sans y être)
 - Traiter et décider en temps réel les incidents de tournées ou demandes ponctuelles clients / Trouver rapidement à très court terme et en autonomie les informations et les solutions opérationnelles aux problèmes transports posés par le client / analyser et résoudre les problèmes concernant les incidents transport
 - Prendre rapidement des décisions d'exploitation avec une grande autonomie sans en référer à la ligne hiérarchique, décisions qui ont de lourdes conséquences tant sur la satisfaction clients que sur le plan économique (il s'agit par exemple de prioriser ses clients pour un envoi ou d'attendre le client qui n'est pas à l'heure, mais qui risque de mettre en danger le contrat passé avec les autres clients)

- ◆ Développer des comportements adéquats aux situations de travail

- Gérer son stress (compétence qui fait la différence entre les agents d'exploitation)
- Travailler en équipe : « le transport est une chaîne »
- ◆ Utiliser les outils informatiques
 - Utiliser les outils bureautiques (Excel : tableaux croisés..)
 - Utiliser les logiciels dédiés (exemple : SAP)
 - Rechercher et sélectionner les informations pertinentes sur Internet
- ◆ S'exprimer couramment en anglais

Des connaissances sont requises dans les domaines suivants :

- Géographie (France, étranger), les villes, les départements...les itinéraires..
- Clients : nature et segmentation des clients
- Produits : caractéristiques et contraintes
- Techniques : modes de transports, contraintes, spécificités (route, air, mer, rail, fluvial) - température dirigée pour les produits alimentaires, les conditionnements, ...
- Législation des transports (temps de conduite, de repos..), marchandises dangereuses, etc...
- Réglementations poids lourds et VL
- Logistique (pour de nouveaux services) : la chaîne logistique en relation avec les contraintes transports
- Techniques relationnelles
- Tarification : prix du marché, les marges
- Les fournisseurs
- Facturation
- Sécurité / obligations réglementaires : l'exploitant est donneur d'ordre à des sous-traitants

L'accès au métier :

L'accès au métier est possible pour un débutant avec le profil suivant :

- Bac pro / BTS transport.
- Langues : au moins l'anglais parlé à bon niveau, éventuellement une autre langue
- Informatique : Excel et Word. Si possible AS400 (logiciel dédié en logistique dans les grands groupes)

Dans certaines entreprises, on demandera en outre une expérience dans la gestion et planification de personnel roulant.

Ce métier peut se décliner en différents emplois : par exemple, le régulateur ou responsable SPOT dont l'activité principale consiste à gérer l'ensemble des incidents en temps réel (pannes, bouchons, accidents...).Il correspond au métier de contrôleur aérien. Cet emploi est souvent pourvu par promotion interne.

Il peut également se décliner avec des spécificités pour les différents modes de transport : organisateur de transports terrestres, agent de transit aérien / maritime, ... Par exemple, dans le transport aérien ou maritime, l'agent d'exploitation aura à organiser le transport et le transit international de marchandises et à gérer les opérations sous-traitées auprès des compagnies aériennes et maritimes dans le respect de la réglementation en vigueur.

► **Le métier de responsable service clients / SAV litiges**

Définition générale du métier :

Traiter les réclamations clients et les litiges dus aux transports ou aux fournisseurs, afin de satisfaire et de fidéliser la clientèle.

Il s'agit plutôt d'un emploi ou d'une fonction reliée au métier d'agent d'exploitation.

Le responsable service clients / SAV litiges est à l'interface entre l'expéditeur et le destinataire, en cas de situation d'anomalie ou d'urgence (expédition / réception). Les erreurs ou dysfonctionnements d'exploitation ont souvent des conséquences importantes tant sous l'angle économique que sur la satisfaction clients.

C'est un métier intéressant, car en relation avec tous les services internes. On y voit toutes les erreurs et dysfonctionnements. Il est préférable d'avoir préalablement une courte expérience d'exploitation et de logistique : « *J'ai fait d'abord 3 mois de quai avant de prendre ce job* » selon un responsable de centre. « *C'est un métier qui permet de bien voir, sans prendre des coups et sans risque d'être décrédibilisé* ». Il n'y a pas de management d'équipe, l'opération a été réalisée et il n'y a pas à décider sur le court terme.

Autres appellations :

- Responsable SAV
- Responsable clientèle

Logistique des transports :

► **Le métier de gestionnaire / chef de quai**

Définition générale du métier :

Organiser et gérer les flux de marchandises qui transitent sur le quai de l'entreprise.

Contrôler le bon déroulement des opérations de réception, dégroupage / dispatching (tri) et de livraison des marchandises, dans le respect des demandes clients, des délais, des réglementations et des règles de sécurité, sous la responsabilité du responsable de plate-forme en manquant une équipe de manutentionnaires ou d'opérateurs dans le cadre d'activités de transport.

Pour mener à bien sa mission il doit tenir compte des ratios de productivité dans un souci d'optimisation des coûts, de respect des délais, de qualité de livraison et de sécurité. Il a la responsabilité de la « production » d'une partie du site.

Il y a 20 ans, la logistique permettait aux meilleurs préparateurs, opérateurs terrain d'évoluer vers le métier de chef de quai), ce qui est de moins en moins le cas, et quand cela se fait, il faut investir en formation. En effet, le rôle du chef de quai a évolué : il faut intégrer, traduire, transmettre les objectifs économiques de la direction. Or c'est le premier niveau à la fois d'encadrement et de résultats économiques. Il faut que la première pierre budgétaire soit solide. Les critères « objectifs / résultats » portent sur : le nombre de volume de colis / heure, le nombre et la durée de mouvements de personnels, la qualité, les délais (pour ces deux derniers critères, on est sur du litige et contentieux et donc des coûts).

En région parisienne essentiellement, le personnel est souvent originaire de pays différents, ce qui nécessite de la part de l'encadrement de grandes compétences en management interculturel.

Autres appellations :

- Responsable expéditions et réception
- Chef d'équipe (encadrant des équipes avec la responsabilité de la réception, de la préparation et de l'expédition, parfois de la gestion des stocks en appui annexe)
- Responsable d'activité – halle : « Chef du tri des colis »
- Chef d'escale (en aérien)

Activités principales :

- Animation des équipes
- Programmation des activités concernant le flux matières et produits
- Rédaction de rapports, de documents (ex Iso 9002..)
- Contrôle de l'activité et de la qualité
- Formation à l'hygiène et à la sécurité.
- Traitement des incidents de logistique

Savoir-faire clés

- Animer, manager une équipe de manutentionnaires sur le terrain
- Définir les priorités des activités à réaliser à court terme. Adapter le programme en fonction des aléas.
- Etablir un plan de chargement / de déchargement
- Mettre en pratique l'organisation définie par le responsable de plateforme, faire évoluer les processus de production
- Imaginer et proposer des solutions d'amélioration de la productivité, la qualité dans son domaine
- Intégrer ses activités dans le système global, son secteur d'activité dépend de l'amont et de l'aval
- Utiliser le SI, la messagerie interne. Utiliser les outils bureautiques et les progiciels dédiés
- Bâtir, renseigner et exploiter les tableaux de bord concernant l'activité qu'il gère. Evaluer les résultats économiques de son domaine ou de son secteur
- Analyser les conséquences d'une panne machine sur le flux camions et définir en temps réel les solutions adaptées en conséquence afin d'assurer la continuité du flux, dans le respect des temps
- Traiter en temps réel (réactivité) les incidents ou dysfonctionnements (flux, produits, litiges)
- Réguler et optimiser les flux de marchandises
- Calculer les capacités de stockage
- Animer les relations sociales sur le terrain ; motiver et mobiliser une équipe de collaborateurs / Evaluer et reconnaître ses collaborateurs

Des connaissances sont requises dans les domaines suivants :

- Forte connaissance du transport (plus que la connaissance purement logistique)
- Notions économiques, pierre angulaire de la réussite de l'exploitation (rentabilité, productivité, coûts, retour sur investissement).
- Droit social, du travail, (application des règlements, délit d'entrave, conditions de travail..)
- Connaissance des possibilités des machines, du système, des processus de tri (savoir les exploiter)
- Connaissance des objectifs et contraintes des maillons amont et aval.
- Le fonctionnement de l'entreprise, en tant que système global.
- Connaissance « par cœur » du réseau
- Management d'équipe
- Réglementaire : produits dangereux, la CMR (convention marchandises transport) ou contrat de transport
- Techniques et moyens transports (camions, poids, etc.)
- Sécurité des marchandises, techniques de chargement
- Géographie
- Gestion de stocks
- Bureautique et logiciels dédiés

L'accès au métier :

L'accès au métier est possible pour un débutant, comme chef d'équipe au départ avec le profil suivant :

- BAC Pro Exploitation des transports ou logistique
- BTS Transport
- TSMEEL (Technicien Supérieur en Méthodes et Exploitation Logistiques)

Le recrutement peut se faire au niveau IV ou au niveau III.

En fonction de son profil, le chef de quai pourra évoluer vers le métier de responsable de plate-forme.

Evolution professionnelle possible :

Le responsable de plateforme est une évolution naturelle du chef de quai. Ce métier consiste à gérer les flux physiques et informationnels et les stocks qui transitent dans délais courts, en veillant aux impératifs de qualité, de productivité, de coût, de sécurité (sécurisation des personnes et des marchandises), de traçabilité et en optimisant le rapport qualité/coût/délais.

Le responsable de plateforme sera en particulier responsable :

- de l'organisation des activités de réception, de stockage courte durée, de préparation et distribution de marchandises, du contrôle des stocks (rotation...),
- du traitement administratif du transport des produits (assurance, rédaction des documents réglementaires, calcul des coûts...),
- du traitement 1er niveau des litiges de son domaine avec les transporteurs / les fournisseurs,
- de l'établissement et du suivi des tableaux de bord d'activité.

Il aura à encadrer et gérer les équipes magasins, distribution, emballage et expédition.

► **La différenciation entre les métiers de la logistique des transports – « logistique dynamique » et la logistique de production – « logistique statique » :**

Un chargeur, un affréteur peuvent disposer d'un entrepôt, afin de gérer leurs stocks, pour des durées plus ou moins longues. Un transporteur dispose, lui, d'une plate-forme logistique dont le but est de gérer du flux à court terme et non du stock (sinon du stock de transit), et pour ce faire doit bien connaître non seulement l'outil de « production » que sont les moyens de groupage et de regroupage, de chargement et de déchargement mais aussi le « in et le out », les conséquences sur le transport en cas d'incident dans la gestion des colis. Il doit maîtriser la méthode « fifo » ou « first in, first out ». (« *très peu sinon pas de stockage, ce qui montrerait qu'on ne fait pas bien notre travail de gestion des flux !* »).

Aussi, les métiers de gestionnaire/chef de quai et gestionnaire de stocks se différencient, comme les métiers de responsable d'entrepôt et de responsable de plate-forme logistique transport.

2 – Métiers d'accès direct possible pour le BTS, mais moins fréquent :

► **Le métier d'attaché commercial transports**

Définition générale du métier :

Commercialiser la prestation transport /services, en relation avec l'exploitation et la direction, en appliquant la stratégie commerciale de l'entreprise dans le cadre des règles de qualité et de satisfaction clients.

Un responsable d'entreprise décrit ainsi le métier : « *Centré sur la rentabilité que l'on ne doit pas confondre avec comptabilité. Exemple : comment rentabiliser un camion, alors qu'il est vide, dans la cour. Ce qu'il coûte ? Que faudrait-il faire pour au moins arriver au point mort ? Chaque service de l'entreprise est responsable de la rentabilité de ses camions (Ici nous n'avons que des camions danois). Que coûte chauffeur et camion ? Savoir ce qu'un camion de groupage va gagner. Le jeune doit être capable d'estimer la rentabilité prévisionnelle, prendre conscience de la rentabilité de leur travail. Qu'il puisse dire « J'ai fait un bon camion ».*

On voit très vite, en une semaine, ceux qui sont contents d'avoir réalisé un bon coup, du business et ceux pour qui le travail est l'application de la réglementation et des procédures, un travail administratif « propre ». Pour les jeunes, le métier c'est souvent de l'administration, alors que c'est de la gestion économique des transports. »

Autres appellations :

- Agent commercial transports

Activités principales :

- Prospection clients
- Gestion et actualisation des fichiers clients
- Recherche, réception, analyse et réponses à des appels d'offres
- Détermination du plan de transport
- Etablissement de devis et proposition / vente d'une offre de service
- Traitement des litiges commerciaux de premier niveau
- Eventuellement, relance client pour la facturation

Savoir-faire clés :

- Reformuler le besoin, les attentes de son client, de son prospect
- Imaginer une offre adaptée, élaborer un plan de transport. Définir les clauses d'un contrat (simple, au départ)
- Argumenter, négocier et convaincre un client « Vendre » sa ligne, les services de sa ligne. Il doit être capable de donner des exemples de prix ... il faut qu'il arrive à ce que le client dise « faites moi une proposition »
- Travailler en équipe, impliquer l'exploitation dans l'élaboration du plan de transport
- Actualiser, enrichir, exploiter le fichier clients / prospects
- Utiliser les outils bureautique (Excel : appliquer les formules de base, réaliser des tableaux croisés dynamiques)
- Associer l'exploitant pour la définition du plan de transport (Une nouvelle affaire, l'apport de nouveaux clients est souvent considéré et vécu par l'exploitation comme un problème, surtout quand l'exploitant n'a pas été impliqué préalablement. Il faut une forte maturité pour travailler ensemble)
- Il peut avoir à participer, sinon à répondre à des appels d'offres

Remarque : il n'a pas à avoir des compétences dans les domaines dont il n'est pas responsable : litiges, paiement, relance des versements qui est le rôle de la comptabilité ou / et du juridique.

Des connaissances sont requises dans les domaines suivants :

- Relations clients
- Techniques commerciales
- Transports, dont les incoterms
- Moyens de transports
- Procédés de conditionnement des marchandises et délais nécessaires pour leur chargement
- Bureautique (surtout tableur)
- Economique : rentabilité d'un moyen de transport

- Anglais si activité internationale

L'accès au métier :

Il s'agit d'un métier de « technico-commercial », qui permet une évolution pour des agents / techniciens d'exploitation. On doit, dans ce métier, s'adresser aux services transports et logistiques des chargeurs, qui abritent souvent des anciens transporteurs, ce qui rend le métier commercial très « technique ». Il faut donc une formation ou expérience transports en préalable.

Le profil de recrutement sera un BTS transports et/ou une forte expérience de l'exploitation. Une formation purement commerciale sans connaissances niveau BAC+2 dans le domaine des transports ou expérience équivalente est insuffisante pour accéder à ce métier.

Evolutions possibles vers :

- Chef des ventes
- Responsable grands comptes
- Directeur régional des ventes / directeur commercial

3 – Métiers accessibles par évolution professionnelle, après plusieurs années d'expérience, en exploitation des transports :

▶ **Le métier d'affréteur**

Définition générale du métier :

Organiser un transport spécifique en recherchant et utilisant les transporteurs adéquats, dans le cadre d'une qualité de prestations et d'un rapport économique satisfaisant (marge de l'ordre de 10% à 20%). Il vend un transport sous-traité dans sa totalité.

Rechercher les moyens en amont et aval pour évacuer ou acheminer le fret

Dans un groupe « commissionnaire de transport » qui affrète des transports, et qui utilise des transporteurs, son rôle est bien d'optimiser le plan de chargement

Le métier d'affréteur est avant tout un métier de relations de confiance, car il se situe entre le client - qui lui confie la commande pour le transport de biens, des marchandises - et les transporteurs qui vont réaliser ce transport. Donc un « commercial » alors que l'agent de transit, et encore plus l'agent d'exploitation transports, correspondent plus à des métiers plus juridico - administratifs.

Il doit donc à la fois rechercher les moyens de transport et donc les transporteurs, et rechercher des clients. Il est sans cesse en situation de négociation avec ces différents acteurs, qu'il doit gérer dans le long terme. En effet, si un affréteur veut être référencé par un transporteur, il faut aussi qu'il passe régulièrement du business.

Il crée et capitalise progressivement sa liste de transporteurs et de clients, cette liste étant le plus souvent considérée comme sa propriété. Ce qui entraîne une vulnérabilité pour l'entreprise en cas de départ du titulaire. Il faut donc que l'entreprise soit capable de gérer ce risque. C'est en partie pour cela que les salaires du métier sont en moyenne supérieurs de 20% par rapport à celui l'agent de transit. Certaines entreprises ont défini des clauses de non concurrence.

Autres appellations :

- Commissaire de transport

Activités principales :

- Veille sur la concurrence, sur les transporteurs
- Analyse du marché transporteurs / prix, etc..
- Recherche de fret et de clients
- Réception téléphonique / Appel du client / prise de commandes (par mail, fax, et par téléphone) et confirmation de la commande
- Montage et gestion des dossiers
- Passation des contrats de transports
- Elaboration du plan de transport
- Etablissement de la liste de chargement
- Rédaction / saisie des données informatisées des documents de départs (CRM), lettre de voiture internationale
- Facturation ou pré-facturation, sauf dans les grandes entreprises qui disposent d'un service facturation / facturière
- Suivi des marchandises et information client sur la livraison (lieu, délais, incidents, etc.) / gestion des litiges, sauf dans le cas où il existe une personne qualité ou un service SAV qui se charge du traitement des litiges.

Savoir-faire clés :

- Gérer et optimiser un réseau de prestataires transports
- Gérer, fidéliser et optimiser un portefeuille clients
- Identifier, évaluer et sélectionner les transporteurs / développer un réseau de transporteurs
- Négocier avec les transporteurs (prix) et avec les clients (délais, problèmes et incidents)
- Choisir le moyen de transport et le transporteur adéquats en tenant compte de différents critères (type de marchandise, position géographique – un transporteur peut être spécialisé sur certains pays...- etc.
- Estimer un coût de transport, établir un devis, calculer une marge de rentabilité
- Définir à court terme des solutions de transport adéquates à la demande client ou/et à la charge
- Traduire en temps réel la demande du client en devis, de budget, de marge brute à défendre
- Eventuellement s'exprimer en anglais, si possible dans une autre langue

Des connaissances sont requises dans les domaines suivants :

- Législation des transports (temps de conduite, de repos..), marchandises dangereuses, etc.
- Consignes réglementaires pour les sous-traitants / les contrats avec les sous-traitants (loi Gayssot)
- Contrats de transport
- Législation du travail et contrat de travail
- Connaissances géographiques
- Connaissances techniques (température dirigée pour les produits alimentaires, les conditionnements, moyens de transports...)
- Connaissance des prestataires / des clients
- Relations client/fournisseur
- Economie d'entreprise : prix de revient / vente / rentabilité / notions de comptabilité
- Règles d'hygiène et de sécurité
- Langues (à minima le langage technique et les bases grammaticales)
- Bureautique

L'accès au métier :

Beaucoup d'affréteurs ne sont pas diplômés. Autrefois, le travail consistait à vendre à la criée. Le BTS transport est utile mais au-delà, ce qui compte, c'est la personnalité et

une expérience, même courte, dans l'exploitation. La quasi-majorité des affréteurs ont acquis leur métier sur le terrain.

La formation de base nécessaire est identique à celle de l'agent d'exploitation.

Ce n'est jamais un débutant qui entre à la sortie de formation professionnelle, mais il aura préalablement exercé différents postes du métier d'agent d'exploitation, de transit, pour une durée de l'ordre de 3/5 ans minimum. C'est une évolution positive dans le cursus de carrière.

Un bon agent d'exploitation peut passer affréteur chez un commissaire transports, pour gérer les relations avec des transporteurs / affréteurs nationaux et internationaux.

Un recrutement à partir d'une formation professionnelle d'action commerciale est impossible, car il faut très bien connaître le métier du transport par des expériences préalables. Emergeront ceux des agents d'exploitation qui ont un profil commercial que l'on peut détecter et renforcer ensuite par la formation. Mais la quasi-majorité des affréteurs ont acquis leur métier sur le terrain.

Les évolutions dans le métier :

C'est un travail que l'on peut réaliser seul, comme un petit « chef d'entreprise » car il n'a ni chauffeurs, ni camions à gérer, à l'inverse de l'exploitation qui se pratique toujours en équipe.

L'affréteur peut devenir expert dans son métier, limitant par là même ses possibilités d'évolution dans la filière management.

► **La différenciation entre les métiers d'agent d'exploitation et d'affréteur:**

Ce qui est commun entre l'exploitant transports et l'affréteur, la raison d'être de ces deux métiers, c'est la recherche des équilibres de flux et l'optimisation du transport et du kilométrage.

Ce qui différencie l'agent d'exploitation de l'affréteur, c'est la responsabilité directe de chauffeurs et des camions. L'agent d'exploitation doit manager en propre du personnel, et doit donc intégrer une part de législation, d'application des règles pour être « irréprochable ».

L'affréteur lui est en situation de co-responsabilité, il est plus commercial, il doit créer des liens, développer l'écoute et la confiance.

Chez un commissaire, le travail est plus administratif, chez le transporteur, la compétence administrative est moins complète, mais la planification du personnel est le propre du transporteur.

Le transit import est plus simple car la marchandise vient à l'agent d'exploitation. Pour l'export, tout est à organiser : le plan de transport, le chargement, dans des délais courts qui n'excèdent pas le plus souvent 48 heures. Le maritime permet d'anticiper à 10 jours. L'aérien, quelques jours. C'est la route qui constitue l'activité la plus stressante, car il faut trouver la solution opérationnelle et la réaliser, le plus souvent en 24 heures.

► **Le métier de responsable d'exploitation**

Définition générale du métier

Organiser, gérer et optimiser l'ensemble de la prestation transport d'une exploitation en tant que centre de profit, en mobilisant et en optimisant les moyens humains et matériels nécessaires.

Mettre en adéquation l'offre et la demande de transport par la mise en place des moyens techniques, humains et réglementaires nécessaires à l'exécution de

prestations de transport, et mobiliser et maintenir ces moyens de façon optimale pour répondre aux demandes de transport

Autres appellations :

- Directeur d'exploitation
- Chef d'exploitation
- Manager opérations
- Directeur de ligne
- Shipping manager

Activités principales :

- Etablissement, suivi et contrôle de réalisation du budget de fonctionnement
- Suivi et développement de la clientèle
- Supervision et coordination de l'ensemble des personnes chargées de l'organisation des transports (exploitation, affrètement, quai)

Savoir-faire clés :

- Définir et optimiser les moyens techniques, humains, économiques et informationnels
- Définir et optimiser l'organisation et la gestion des transports
- Animer des équipes
- Gérer et développer le personnel
- Planifier les activités de l'agence / Objectifs et résultats attendus
- Etablir un budget prévisionnel
- Evaluer la rentabilité actuelle et prévisionnelle du service exploitation
- S'exprimer dans une langue étrangère

Des connaissances sont requises dans les domaines suivants :

- Management et techniques relationnelles
- Clients et des produits – caractéristiques et contraintes.
- Facturation
- Géographie (France, étranger), les villes, les départements...les itinéraires..
- Législation des transports (temps de conduite, de repos..), marchandises dangereuses, etc...
- Réglementations (pas seulement poids lourds) car la VL n'a pas les mêmes règles et contraintes
- Les fournisseurs
- Logistique (pour de nouveaux services) : la chaîne logistique en relation avec les contraintes transports
- Sécurité / obligations réglementaires : l'exploitant est donneur d'ordre à des sous-traitants
- Tarification : prix du marché, les marges
- Techniques : modes de transports, contraintes, spécificités (route, air, mer, rail, fluvial) - température dirigée pour les produits alimentaires, les conditionnements, etc.-

L'accès au métier :

Ce métier est essentiellement accessible par évolution interne, après expérience professionnelle, et une formation de niveau III ou plus dans le domaine de la logistique et du transport :

- BTS transport
- DUT gestion Logistique et Transport,
- ETL (Ecole du transport et de la Logistique),

Evolution professionnelle :

- Responsable d'agence (fonctions commerciales, d'exploitation et de gestion)
- Chef d'agence

▶ **Le métier de responsable d'agence transports**

Définition générale du métier :

Organiser et gérer les activités de l'agence dans le cadre d'un budget établi par sa direction.

Superviser l'ensemble du personnel de l'agence et coordonne l'organisation des différents services (exploitation, commercial, administratif).

Il travaille en relation permanente avec ses collaborateurs. Il est en contact avec de multiples interlocuteurs : clients, confrères, administrations...

Autres appellations :

- Chef d'agence

L'accès au métier :

Ce métier est essentiellement accessible après une expérience probante dans un service commercial ou exploitation "transport". Il est pourvu par des professionnels venant de divers horizons, dont des salariés avec le Bac+ 2.

Demain, on recrutera des niveaux Bac + 4/5 car les responsabilités se sont accrues. On est passé d'un responsable de production (chef de centre) à un responsable de centre de profit (chef d'agence) avec des activités de gestion, de gestion (personnel, finances...)

Par ailleurs, la connaissance d'une langue étrangère est de plus en plus utile.

Un esprit de décision est nécessaire, des capacités d'adaptation et d'anticipation sont requises.

3. Les activités et les métiers de la logistique :

La logistique dans l'entreprise consiste à gérer le mouvement des produits et des informations, dans un souci de gain de temps, de réduction des coûts et de satisfaction du client final.

Depuis plusieurs années, la logistique évolue vers un projet global de l'entreprise. On parle ainsi de gestion globale de la chaîne logistique ou "supply chain management".

Cette notion intègre plusieurs niveaux d'opération. On peut en distinguer quatre :

- la planification des opérations
- l'approvisionnement
- la fabrication
- la commande et la livraison

A chaque étape de la supply chain, il s'agit de piloter des flux physiques, financiers ou d'information entre une entreprise, ses fournisseurs et ses clients.

La fonction de logisticien n'a cessé, au cours de ces vingt dernières années, de se développer dans les grandes ou moyennes entreprises industrielles et commerciales, soucieuses de leur développement et de conquête de nouveaux marchés. Au sein de celles-ci, le logisticien prend en charge l'élaboration de méthodes et de procédures visant à optimiser et à coordonner l'ensemble des activités de l'entreprise.

Le logisticien va devoir s'impliquer dans des secteurs aussi variés que la production, les achats ou la distribution, en s'intéressant tout particulièrement à la circulation des marchandises. Ainsi, l'entreposage, le stockage, l'emballage, la manutention et le transport des marchandises concentrent toute son attention, l'amenant à améliorer sans cesse l'ensemble des paramètres de l'activité de ces grands pôles afin d'en réduire les coûts, tout en garantissant le respect des procédures, des règles d'hygiène et de sécurité, et en gardant à l'esprit le souci de la satisfaction du client et de la conservation des produits. Il doit être capable de coordonner les activités d'autres responsables, tels ceux de l'entrepôt, des achats, des transports ou du service en charge de planifier les programmes de production des ateliers.

3.1. Les caractéristiques des entreprises assurant une fonction logistique :

Les emplois liés à la logistique seraient de plus de 500.000 en 2000 (hors conducteurs) et se répartissent entre :

- ▶ Les industries (37% des emplois dont 7,5% dans les IAA),
- ▶ Les distributeurs (25% des emplois dont 18% dans le commerce de gros et 8,5% dans le commerce de détail)
- ▶ Les prestataires de service en logistique (38%),

Au sein des industries, outre les IAA, d'autres secteurs ont développé leur fonction logistique : il s'agit notamment des industries du bois, de la chimie, du textile et de la pharmacie.

Les prestataires de logistique assurent essentiellement la gestion de plate-forme de distribution ou de stockage. Néanmoins, on assiste à une diversification des prestations et à un développement important de celles qui nécessitent de véritables partenariats économiques avec les entreprises industrielles et commerciales.

Type de prestations offertes par les prestataires de logistique en 2004 :

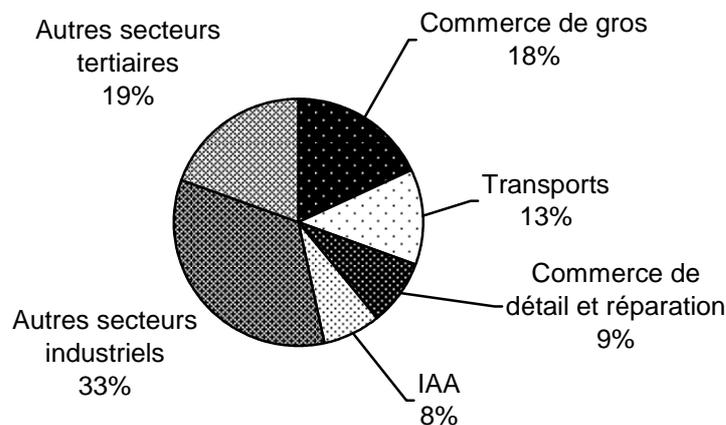
- Achats – Approvisionnements : 35,3%
- Emballage – préparation de commandes : 35%
- Manutention et conduite d’engins : 56,5%
- Entreposage – stockage : 47,4%
- Stratégie et organisation logistique : 25,3%
- Ordonnancement : 28,4%
- Gestion des stocks : 44,6%
- Etiquetage : 26,4%
- Comanufacturing : 5,7%
- Facturation / traitement des commandes : 43,1%
- Inventaire : 32,1%

L’emploi en logistique :

Depuis 1994, l’emploi dans les métiers de la logistique croît plus fortement que dans l’ensemble de l’économie et trois principaux métiers sont concernés : les manutentionnaires, les conducteurs de chariot-élévateur, les ouvriers du tri et de l’emballage.

Répartition de l’emploi dans la logistique par secteur d’activité :

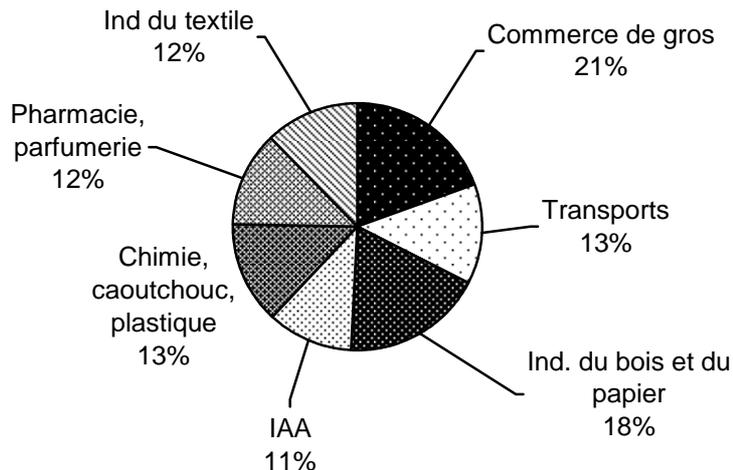
Lecture : 18,1% des professionnels de la logistique travaillent dans le secteur du commerce de gros.



Source : INSEE enquête Emploi de janvier 1999

Part des salariés de la logistique selon le secteur d’activité :

Lecture : 14,4% du personnel de commerce de gros est affecté à la logistique



Source : INSEE enquête Emploi de janvier 1999

3.2. Fortes évolutions de la logistique au sein des entreprises industrielles et commerciales :

La logistique au sein des entreprises industrielles et commerciales est en pleine évolution en termes d'organisation, de méthodes de travail, d'équipements et des technologies qui leur sont associés : "supply chain", ERP, automatisation, ...

Dans les différents secteurs, la pression des coûts engendre :

- une réduction des stocks, une chasse aux temps morts et aux stocks intermédiaires,
- un accroissement de la productivité
- la sous-traitance de la distribution quand l'activité du site ne permet pas d'amortir cette activité.

Tandis que le secteur industriel réorganise de plus en plus sa logistique dans une logique de business to business, le commerce et les prestataires de services en transport / logistique adaptent leur logistique à l'évolution du marché. En effet, l'impact de la réorganisation de la logistique clients est très prégnant dans les secteurs industriels tandis que c'est l'adaptation au marché qui prévaut dans le commerce et chez les prestataires.

Pour certaines entreprises, il s'agit d'améliorer l'appropriation - par toutes les catégories de personnes qui les utilisent - des systèmes d'information de plus en plus complexes, de créer des fonctions qui vont permettre une maximisation des flux, de mettre en oeuvre une organisation "orientée client" destinée à suivre le produit depuis son arrivée fournisseur sous la forme de composant, jusqu'à sa livraison au client sous la forme de produit fini.

La maîtrise des systèmes d'information et la connaissance des flux dans l'entreprise constituent un enjeu fondamental.

De nouvelles fonctions visant l'optimisation des flux sont mises en place : des planificateurs / approvisionneurs sont chargés d'une gamme de produits et ont la responsabilité complète depuis le fournisseur des composants jusqu'au client final.

Les magasins de grande hauteur automatisés ou semi-automatisés, principalement pour les matières premières, se développent. Les modifications du système de stockage engendrent des changements des systèmes techniques associés, principalement les systèmes de chariots filoguidés avec de l'informatique embarquée.

Si certaines évolutions entraînent de facto un appauvrissement du travail, les choix de la polyvalence, faits par une majorité d'entreprises, engendrent et vont continuer d'engendrer un enrichissement des tâches, notamment par la fusion entre l'approvisionnement et l'emballage "pick and pack".

3.3. Les métiers de la logistique :

La logistique industrielle des sites de production de produits manufacturés recouvre les fonctions suivantes :

- *La conception de la stratégie logistique globale :*

Cette fonction se décline sur des métiers de direction et de supervision ainsi que les métiers de conception et d'ingénierie.

Ces métiers correspondent à des formations supérieures, essentiellement au niveau BAC+5 et ingénieur.

- *En amont de la production : les achats, les approvisionnements, la réception et le stockage des matières premières*

Nous avons décrit le métier **d'approvisionneur**, qui peut correspondre à un niveau BTS.

- *La planification de la production et la gestion de la chaîne logistique de la production elle-même, de l'approvisionnement des lignes au conditionnement final*

Nous avons décrit le métier **technicien de planning-ordonnancement** (coordinateur logistique), qui peut correspondre à un niveau BTS.

- *En aval de la production : l'entreposage, la gestion des stocks et la préparation de commandes*

Cette activité est assurée par les entreprises industrielles. Elle peut être sous-traitée en totalité ou en partie à des prestataires, notamment des entreprises de transport qui ont développé ce type de prestation.

Les effectifs assurant cette activité sont essentiellement des opérateurs (opérateur magasinier, manutentionnaire, préparateur de commandes) qui représentent toujours les trois quarts des emplois de la logistique.

Nous avons décrit les métiers de **gestionnaire de stocks** et de **responsable des expéditions**.

En aval de la production, les entreprises du commerce et de la distribution réalisent également des activités d'achat, approvisionnements et de gestion des stocks. Des métiers tels que le gestionnaire de stocks se retrouvent également dans ces entreprises.

Enfin, nous avons décrit le métier de chef de parc et de responsable logistique

► Le métier d'approvisionneur

Définition générale du métier

Approvisionner et gérer les stocks consommables et/ou pièces détachées/et ou produits finis, du contrôle à l'enregistrement des réceptions. Il peut avoir à négocier certains achats spécifiques.

Les activités principales

- Réception du matériel commandé et rapprochement administratif avec la commande
- Enregistrement du matériel réceptionné (enregistrement manuel ou informatique)
- Elaboration et passation des commandes
- Consultation de prix auprès de fournisseurs
- Contrôle du niveau des stocks de matériel / produits ...
- Relance des approvisionnements en cas de risque de rupture de stock
- Distribution du matériel non mis à disposition libre des utilisateurs
- Préparation de colis pour expédition
- Déchargement et/ou déplacement de pièces à l'aide d'un chariot élévateur ou d'un transpalette

L'accès au métier :

Ce métier est accessible à un débutant :

- BAC Pro logistique / Bac + 2 / 3 logistique
- Maîtrise indispensable de l'outil informatique

► **Le métier de technicien de planning-ordonnancement (coordinateur logistique)**

Définition générale du métier

Planifier, ordonnancer et coordonner les productions des lignes de fabrication en tenant compte des stocks existants, des commandes et des capacités de production

Les activités principales

- ◆ Planification et lancement de la production
 - Analyse de l'évolution des stocks et des commandes
 - Etablissement et transmission des plannings de fabrication par ligne de production : ordonnancement et programmation de la production à court terme / éventuellement réapprovisionnement
 - Etablissement et analyse des statistiques correspondant au taux de service, et propositions d'actions correctives
 - Lancement des opérations de production, des ordres de fabrication et des demandes d'approvisionnement
 - Eventuellement, gestion de l'approvisionnement en matières, produits et articles nécessaires à la production
- ◆ Suivi et contrôle de l'activité
 - Suivi et actualisation du planning de fabrication, en fonction des commandes et des productions
 - Coordination avec les différents services impliqués (productions, achats, logistique, qualité, marketing...)
 - Suivi et contrôle des dates d'enlèvement et demande de relance à l'administration des ventes
- ◆ Organisation et fonctionnement
 - Analyse et propositions d'amélioration du fonctionnement interne / Création et actualisation de procédures d'utilisation des progiciels de gestion de production

Les savoir-faire clés

- ◆ Analyser les prévisions et prévoir les tendances
- Analyser les tendances de vente - traduire les données commerciales en prévisions de production / évaluer les temps prévisionnels de production

- ◆ Optimiser le flux d'informations interservices, le processus et les moyens utilisés
 - Evaluer les risques, les retards et les coûts d'aléa de la production
 - Simuler les tendances de production
 - Evaluer les temps prévisionnels de production / Ajuster en temps réel les volumes de production en fonction des tendances de vente / lisser les volumes de production à réaliser afin d'éviter les pics de production entraînant des coûts de production importants
 - Identifier les points faibles de la « supply chain »(les goulots d'étranglement, par exemple), évaluer les risques, les retards et les coûts en cas d'aléa de production et trouver des solutions alternatives

- ◆ Communiquer par écrit/oral
 - S'exprimer en anglais (rédiger des courriers par mails, résoudre des conflits au téléphone..)
 - Rédiger des procédures, des documents et notes synthétiques

- ◆ Traiter des relations individuelles ou collectives
 - Animer des réunions
 - Argumenter les modifications de programmes auprès des clients internes
 - Traiter des situations parfois conflictuelles avec des acteurs (production, commercial, logistique et transports) / travailler en interface avec les équipes commerciales et de production

- ◆ Utiliser des outils
 - Utiliser les outils bureautiques (excel) en particulier pour l'établissement des Td B et des plannings de fabrication
 - Utiliser les outils nécessaires, les logiciels dédiés

Des connaissances sont requises dans les domaines suivants :

- Gestion de production
- Contraintes et capacités de production / des fonctions se situant dans la supply chain
- Produits / matières
- Logiciels dédiés
- Vocabulaire technique en anglais

L'accès au métier :

Ce métier est accessible à un débutant dans la vie professionnelle avec un bac technique ou un Bac + 2 / + 3 technique (BTS, DUT gestion de production, logistique...)

Conditions de travail :

Déplacements fréquents locaux sur les différents sites de production dont il a la charge

▶ **Le métier de gestionnaire de stocks**

Définition du métier

Superviser le traitement des commandes en veillant au respect des coûts et des délais. Mettre en place le stockage des produits (surface, rangement, rotation des produits) en fonction de la production, des services commerciaux et de la demande des clients

Il exerce son activité en relation avec les services de production, d'approvisionnement et commerciaux de l'entreprise et avec les transporteurs.

L'utilisation des outils informatiques est indispensable.

L'accès au métier :

Ce métier est accessible à un débutant dans la vie professionnelle avec un bac professionnel (exploitation des transports ou logistique), un titre de technicien Supérieur en Méthodes et Exploitation Logistique (TSMEL) ou un DUT Gestion Logistique et Transport.

Evolution professionnelle :

- Responsable logistique
- Responsable d'entrepôt

► **Le métier de responsable d'entrepôt / de dépôt / de site de stockage**

Définition générale du métier

Gérer le flux interne des marchandises transitant par l'entrepôt en animant et en mettant en oeuvre les moyens et ressources de l'entrepôt / du site de stockage, de l'approvisionnement jusqu'à l'expédition des produits, en animant une ou plusieurs équipes d'agents de dépôt, afin d'en assurer la distribution auprès des clients dans les meilleures conditions de coûts, qualité, délais.

Autres appellations

- responsable magasins / stocks / emballage
- responsable distribution

Les activités principales

- Définition et contrôle de la réalisation des objectifs et du plan d'action du site en matière de sécurité, qualité et performance de la distribution
- Etablissement et contrôle de réalisation des budgets de structure et de fonctionnement
- Planification et organisation du travail de son (ses) équipe(s)
- Supervision des différentes phases du process, de la réception à l'expédition et à la distribution des produits
- Organisation des activités de réception, stockage, préparation et distribution des marchandises et produits
- Contrôle des stocks, des approvisionnements, des inventaires dans le cadre des procédures (réception, entreposage, livraison..)
- Traitement administratif du transport des produits : assurance, rédaction des documents réglementaires, etc.
- Contrôle du respect de la chaîne du froid et de la qualité des produits / marchandises.
- Règlement des litiges avec les fournisseurs ou les transporteurs.
- Mise en oeuvre des actions de productivité visant à la réduction des coûts logistiques tout en optimisant la qualité de service de l'entrepôt.
- Définition des aménagements pour améliorer la qualité du service, réduire les coûts et les délais, dans le respect de la réglementation et de la sécurité. Etude et proposition de modification d'outils ou d'organisation au niveau de l'entrepôt propre à optimiser son fonctionnement
- Gestion des projets techniques ou organisationnels, spécifiques du site
- Encadrement, coordination technique et animation / gestion de l'équipe
- Eventuellement, sélection et pilotage de sous-traitant pour le transport

Les savoir-faire clés

- Réguler et optimiser les flux des marchandises internes et externes

- Définir et planifier les priorités de livraison
- Evaluer les capacités et les coûts de stockage et de gestion du magasin
- Optimiser l'utilisation des moyens techniques, organisationnels, économiques et humains
- Traiter les dysfonctionnements majeurs dans le déroulement du process
- Entretien des relations professionnelles avec les clients, transporteurs et organismes officiels / négocier les litiges et problèmes rencontrés
- Animer, développer et mobiliser l'équipe

Des connaissances sont requises dans les domaines suivants :

- Techniques d'approvisionnement et de gestion des stocks
- Outils informatiques
- Gestion et animation de personnel
- Technique de management et de négociation

L'accès au métier :

Une expérience de plusieurs années en entrepôt est indispensable. Le niveau de diplôme exigé varie en fonction de la taille de l'unité de stockage et du nombre de personnes à encadrer :

- DUT Logistique et transport
- Licence ou master professionnels, titre homologué
- Diplômes de l'AFT-IFTIM et de Promotrans

► **Le métier de responsable des expéditions**

Définition générale du métier

Coordonner et contrôler les expéditions (ou flux sortants) des produits et marchandises, dans le cadre de contraintes de coûts, de sécurité et de qualité, en animant une équipe d'agents d'expédition.

Il peut être amené à réaliser certaines formalités administratives concernant l'expédition

Les activités principales

- Organisation des expéditions en fonction des commandes et des contraintes de livraison
- Elaboration du planning des équipes en fonction des besoins
- Contrôle de l'ordonnancement des bons de préparation pour les transporteurs (bons de livraison, ordre de chargement, etc.) et
- Contrôle de la préparation des marchandises ou produits à expédier
- Transmission des informations à la production pour l'adaptation éventuelle du plan de production
- Gestion et exploitation des éléments statistiques (temps de chargement, erreurs de chargement, etc.) et propositions pour améliorer le service clients, éventuellement les affrètements entre sites
- Contrôle de l'application des procédures spécifiques
- Coordination de(s) l'équipe(s) préparation, emballage, chargement

Les savoir-faire clés

- Elaborer et adapter un planning des expéditions tenant compte des besoins futurs
- Etablir et exploiter le tableau de bord de suivi de l'activité expédition
- Rédiger / adapter les procédures d'expédition
- Organiser les expéditions en fonction des commandes et des contraintes de production

- Détecter, identifier et traiter les dysfonctionnements du process d'expédition, proposer des améliorations
- Traiter les relations et les problèmes avec les clients et les transporteurs
- Animer des équipes

Des connaissances sont requises dans les domaines suivants :

- Techniques de gestion des stocks
- Techniques de GPAO (gestion de production assistée par ordinateur)
- Logiciel de gestion des stocks
- Gestion de personnel
- Techniques de négociation
- Anglais professionnel

L'accès au métier :

Une expérience préalable comme chef de parc est utile pour exercer ce métier. Un BTS logistique / transport ou équivalent permet d'accéder au métier.

► **Le métier de gestionnaire / chef de parc**

Définition générale du métier

Organiser le rangement et le chargement / déchargement des produits (matières premières, produits semi-finis et finis). Gérer le stock des produits finis et le parc de chariots élévateurs, en animant une équipe de caristes, dans le respect des règles HQSE (hygiène, Qualité, Sécurité, Environnement).

Il peut avoir occasionnellement à gérer les expéditions de produits

Les activités principales

- Elaboration du plan de stockage des produits finis (implantation, rotation, niveau)
- Gestion des approvisionnements de produits transférés et consommables
- Planification, organisation et contrôle des chargements, au regard des protocoles de sécurité et qualité et environnemental, et, dans certains cas, des éventuels produits retournés par les clients
- Organisation des zones de stockage par gamme de produits et palettes, en tenant compte des productions, des zones de stockage des lots non conformes et/ou à rebuter, des zones de retours produits finis, des zones de produits et commandes des autres sites
- Lancement, suivi et contrôle du déchargement / chargement et du stockage des matières et/ou produits
- Etude et propositions de déclassement ou/et de reconditionnement des produits sur le parc
- Lancement et contrôle des inventaires tournants et de fin d'année sur le parc
- Gestion du parc des chariots élévateurs et des matériels à disposition. Organisation et suivi des réparations des matériels et de l'approvisionnement des palettes.
- Contrôle de l'application des règles de sécurité, qualité et environnementales, propreté et rangement sur les zones dont il a la charge
- Organisation, gestion et animation d'une équipe (caristes expédition, parfois préparateurs de commandes (planification, rotation / affectation, tutorage, proposition de formation, etc.)

Les savoir-faire clés

- Evaluer la conformité des produits stockés et des conditionnements en fonction des critères internes
- Planifier l'activité de l'équipe en fonction des charges de travail, souvent évolutives

- Repérer une panne engin de premier niveau, une anomalie et évaluer le niveau d'intervention nécessaire
- Traiter une situation relationnelle parfois difficile, en interne comme en externe
- Analyser les non conformités de chargement et définir des actions correctives (adaptation des procédures et consignes, modification de conditionnement, proposition de déclassement ou de reconditionnement de produits, etc.)
- Estimer les volumes de fabrication pour le lancement des fabrications à court terme
- Développer des relations avec les clients pour les questions spécifiques de chargement, de litiges, les entreprises transport et/ou les chauffeurs de camions pour le chargement, les entreprises extérieures pour les travaux divers sous-traités
- Animer une équipe d'opérateurs

Des connaissances sont requises dans les domaines suivants :

- Gestion de matériels, de stocks
- Technique d'entretien de premier niveau
- Produits fabriqués
- Instructions de travail et de sécurité
- Utilisation des logiciels liés à ses activités / bureautique
- Règles de sécurité
- Management d'équipe / techniques d'animation et de gestion de personnel

L'accès au métier :

Les recrutements portent sur des profils de BAC Pro logistique à Bac +2 logistique, en fonction de la taille du parc et de l'étendue des fonctions dont il est responsable, qui peuvent être très variable d'une entreprise à une autre

► **Le métier de responsable logistique**

Définition générale du métier

Organiser et coordonner la gestion des flux logistiques de production (achats, approvisionnement, stockage, distribution / expédition...) et des transports pour la livraison chez les clients, éventuellement entre différents sites de l'entreprise

Un principe demeure : réduire les délais et les coûts de stockage et d'acheminement.

Définition de l'IFTIM : « Le responsable logistique est en charge des flux produits et matières de l'entreprise; il gère également avec l'outil informatique, tous les flux d'information nécessaires à sa mission. Sa compétence peut s'exercer, tant au niveau opérationnel (par gestion directe des moyens de la logistique) que fonctionnel. Sa mission principale est de maîtriser et de réduire les coûts de la chaîne logistique. Il doit satisfaire également aux objectifs qualité du service client »

De la fabrication d'un produit jusqu'à sa livraison chez le client, en passant par son acheminement, rien, ou presque, ne lui échappe.

Quand il gère l'approvisionnement des fournisseurs en matières premières, à lui de traiter les commandes, d'assurer le stockage, de participer au planning de production.

Quand la production a rempli son rôle, il intervient encore pour gérer les stocks et assurer l'expédition vers les clients.

Les activités principales

- Définition de la stratégie / schéma directeur d'approvisionnement, de stockage, de transport et de qualité de service à partir de l'analyse de l'existant et de la politique générale de l'entreprise

- Planification et organisation de la production ou / et de l'approvisionnement des différentes unités en fonction des commandes et des délais de réalisation.
- Planification des besoins en produits finis à partir des prévisions de vente, des stocks existants, des contraintes économiques et financières, et établissement des programmes
- Mise en œuvre, coordination et contrôle de réalisation du plan d'action logistique / de la chaîne des flux matières et produits et des moyens correspondants.
- Etablissement et exploitation du tableau de bord / reporting d'activité
- Définition et adaptation des processus logistiques
- Suivi et contrôle des stocks, de la gestion des flux des produits, matières (et les informations correspondantes) de l'entreprise
- Contrôle de l'intégrité des produits et à de conformité des processus garantissant la Qualité et la Sécurité.
- Etablissement et gestion du plan de transport
- Veille sur les nouvelles technologies concernant son domaine
- Animation et coordination des équipes logistique

Les savoir-faire

- Définir une stratégie globale de production, de stockage, de transport et de qualité de service, en intégrant les impératifs du marketing, de la production, des ventes, des finances
- Allouer / arbitrer les allocations de ressources en fonction des priorités et des objectifs, en intégrant les impératifs du marketing, de la production, des ventes et des finances
- Evaluer les résultats des différentes fonctions sous sa responsabilité
- Concevoir et réaliser des outils de suivi et d'analyse (tableaux de bord, graphiques...).
- Evaluer et choisir un transporteur, un transitaire.
- Négocier les conditions et coût de transport et des contrats.
- Evaluer et choisir et piloter d'éventuels sous-traitants
- Négocier avec un transporteur, un transitaire, un fournisseur
- Définir les solutions transport optimales répondant aux besoins de l'entreprise ou du site
- Elaborer et rédiger un cahier des charges, des documents techniques
- Analyser, synthétiser des informations techniques et organisationnelles. Rédiger des procédures visant à l'optimisation des coûts, délais et qualité et le contrôle des phases d'acheminement du produit
- Etablir un budget, un compte d'exploitation, un retour sur investissement industriel
- Traiter les dysfonctionnements importants et critiques
- Définir et argumenter les solutions possibles pour l'implantation des équipements et matériels industriels et logistique
- Concevoir les conditions optimales de réalisation du travail et de suivi / contrôle de son déroulement.
- Manager une (des) équipe(s) pluridisciplinaire(s) (gestion, évaluation, reconnaissance) et traiter les conflits individuels ou de service
- Développer des relations de confiance avec les douanes, les assurances, les représentants locaux

Des connaissances sont requises dans les domaines suivants :

- Logistique et transports (dont les techniques de tarification des transports et connaissances liées au stockage)
- Méthodes de planification (PERT...)
- Règles fiscales et juridiques du transport (relation avec les services des douanes et les assurances)

- Robotique (pour l'automatisation des moyens de production, de stockage et de la préparation des commandes)
- Moyens informatique (dont EDI) et systèmes d'exploitation informatique.
- Maîtrise d'un ou plusieurs logiciels dédiés (GPAO) (pour l'optimisation des tournées des chauffeurs-livreurs, de la gestion des stocks et de l'implantation des entrepôts)
- Gestion et conduite de projet
- Management général et les techniques d'animation
- Contrôle de gestion et des coûts
- Anglais courant

L'accès au métier :

Une formation de niveau II - Ecole supérieure de gestion, Mastère spécialisé, Maîtrise de sciences et techniques, diplômes d'ingénieur, DESS... - est requise.

L'accès est aussi possible pour certaines personnes titulaires d'un DUT ou d'un BTS complété par une expérience professionnelle de plusieurs années, en particulier pour assumer la responsabilité de la logistique d'un site industriel ou d'une PME. 3 / 5 années d'expérience en logistique industrielle. Mais la maîtrise des techniques de gestion des transports devient un atout déterminant pour y accéder.

4. La différenciation entre les métiers de la logistique du transport et les métiers de la logistique de production :

Nous avons décrit ci-dessus les métiers du transport de marchandises – exploitation des transports, commercial, logistique des transports – d'une part et les métiers de la logistique de production d'autre part.

La question se pose de la différenciation entre ces métiers, des passerelles éventuelles afin d'étudier la pertinence d'une formation qui ciblerait les deux types d'activité.

Or, l'analyse montre une différenciation d'environnement de travail et de culture professionnelle entre les métiers de la logistique industrielle – logistique « statique » et ceux de la logistique transports. – logistique « dynamique ». Par exemple, le métier de chef d'entrepôt est différent de celui de responsable de plateforme logistique transport sur un certain nombre de critères.

Cette distinction induira une possibilité de mobilité des métiers de la logistique « dynamique » vers les métiers de la logistique « statique » qui sera moins aisée dans le sens inverse.

Le tableau ci-dessous explicite cette différenciation en terme de temps et d'espace et d'environnement de travail :

Critères de différenciation	Exploitation et logistique transports		Logistique de production « statique »
	Exploitation transports	Logistique transports « dynamique »	
Le temps...	- « <i>Tout ce qui rentre et tout ce qui sort dans la journée</i> », pour des chargeurs qui travaillent en flux tendus.	- Gestion et optimisation des flux amont-aval à court terme, la gestion des stocks n'est pas le but. - Réactivité, optimisation des flux in /out	- On a le temps d'anticiper, de s'organiser à partir des prévisions. - Optimisation des stocks.
... l'espace	- La région, la France, l'Europe, le monde...	- Espace beaucoup plus grand en mètres carrés. Le point critique porte sur le management du personnel plus autonome car à distance (moins de contraintes que dans la production).	- Espace concentré (10 fois moins), permettant de minimiser les coûts d'installations, les déplacements du personnel
L'environnement	- Incertitude forte : la gestion des dysfonctionnements est au cœur du métier de transport - Diversité et la criticité des situations : « Le grain de sable, c'est le quotidien ». - La qualité du travail, c'est de gérer les incidents, toujours différents.		- « <i>Le moindre grain de sable, c'est la catastrophe. Le dysfonctionnement est un intrus</i> » - La logistique, c'est « <i>rigueur et rigidité</i> ». On ne négocie pas. - « Obsession » informatique, absence de dysfonctionnement

Sur le plan de la culture professionnelle, dans le domaine des transports et de la logistique des transports, la dimension humaine et relationnelle (clients, relations professionnelles) est beaucoup plus présente, forte, directe que dans un schéma de production, où tout est structuré, codifié, organisé. On a sur certains sites transports jusqu'à 500 clients.

La qualité des relations et du management de personnel est essentielle.

Les professionnels soulignent : « *Dans le transport, on en part en courant dans les trois mois, ou alors c'est à vie ! A des niveaux qui ne sont pas forcément importants, il faut prendre très rapidement des décisions d'exploitation, avec une grande autonomie et de la débrouillardise, sans toujours en référer à la ligne hiérarchique et ces décisions ont de lourdes conséquences économiques et satisfaction clients (exemple : prioriser ses clients pour un envoi... ou « j'attends le client qui n'est pas à l'heure », mais qui risque de mettre en danger le contrat passé avec les autres clients) »*

Les métiers de la logistique de production sont plus techniques, plus tournés vers la gestion des systèmes, les process et leur mise en œuvre que vers les hommes. Parfois le site n'a qu'un seul client. Les professionnels soulignent l'importance du respect des règles, de l'utilisation des outils qualité, ainsi que l'encadrement du travail et la forte référence à la hiérarchie

Les profils recherchés au recrutement sont également différents.

Dans le transport, les personnes recrutées auront à travailler en équipe, à animer du personnel, à réagir avec réactivité aux différents problèmes posés. Les critères de personnalité sont prédominants, les connaissances peuvent être acquises ensuite.

En logistique statique, les connaissances et leur utilisation sont plus critiques pour la réussite dans le métier. Pour les managers, la dimension relationnelle est plus importante car il s'agit alors de métiers d'interface.

Deuxième partie

Le BTS transport et la relation emploi formation dans les secteurs transport -logistique

1 – Le paysage des formations et diplômes transport et logistique

Le paysage des diplômes de l'enseignement professionnel sur la logistique et le transport a évolué dans le temps

Le tableau suivant montre l'historique de la filière transport et logistique dans l'enseignement professionnel.

Les niveau V et IV sont en place dans le domaine du transport dès 1971. Dans les années 1980, le domaine de la logistique apparaît au niveau IV et il se structure plus fortement dans les années 1990 avec une première tentative de croisement du transport et de la logistique au niveau IV. La restructuration de 1998 sépare le transport et la logistique au niveau BAC PRO.

Le niveau III apparaît dans le secteur du transport dans les années 1990.

	1971	1980	1985 - 1987	1991	1998 - 2000
Niveau III				Création du BTS Transport (90)	
Niveau IV Transport			Création du BAC PRO Exploitation des transports (87)	Abrogation du BAC PRO Exploitation des transports (91) Création du BAC PRO Logistique et transport Option Exploitation des transports (91)	Rénovation et création du BAC PRO Exploitation des transports (98)
	Création du BT Transport (71)			Abrogation du BT Transport (92)	
	Création du BP Agent des entreprises de transport et activités auxiliaires Option A : Trafic		Abrogation du BP Agent des entreprises de transport et activités auxiliaires (86) r		

	Routier Option B : Transport fluvial				
Niveau IV Logistique				Création du BAC PRO Logistique et transport Option Logistique de distribution (91)	Rénovation et création du BAC PRO Logistique (98)
		Création du BT Emballage et conditionnement (80)			Abrogation du BT Emballage et conditionnement (03)
Niveau V Transport	Création du BEP Agent de transport (71)	Rénovation du BEP Agent de transport (85)		Création du BEP Conduite et services dans le transport routier (90)	Abrogation du BEP Agent de transport (97)
Niveau V Logistique				Création du BEP Distribution et magasinage (91)	Abrogation du BEP Distribution et magasinage et création du BEP Logistique et commercialisation (2000)

2 - Le BTS Transport :

2.1. La cible et le contenu du BTS Transport

Les titulaires du BTS Transport sont appelés à exercer leur activité professionnelle dans les entreprises des secteurs suivants :

- Transports pour compte d'autrui
- Commissions de transports terrestres et multimodaux
- Location de véhicules industriels
- Transports spécialisés (déménagement, transport sous température dirigée, transport de matières dangereuses, ...)

Et éventuellement dans les entreprises de transport de personnes et dans les activités transports des entreprises industrielles et commerciales.

Le titulaire du BTS doit être capable de gérer les moyens financiers, matériels et humains d'une entreprise de transport, de chercher le fret, organiser la stratégie commerciale et les moyens informatiques.

Le BTS Transport donne l'attestation de capacité professionnelle pour exercer le métier de transporteur.

L'enseignement professionnel est axé sur l'exploitation et la gestion :

- Mise en œuvre de la prestation transport,
- Gestion des moyens matériels, financiers et humains,
- Activité commerciale
- Outils informatiques

La formation dans le domaine de la mise en œuvre de la prestation transport porte sur les transports dans l'économie, les contrats liés à la prestation transport, la réglementation des professions, l'opération de transport, la chaîne logistique du transport, le commerce extérieur, la douane, les contrats d'assurance, la sécurité dans l'entreprise, ...

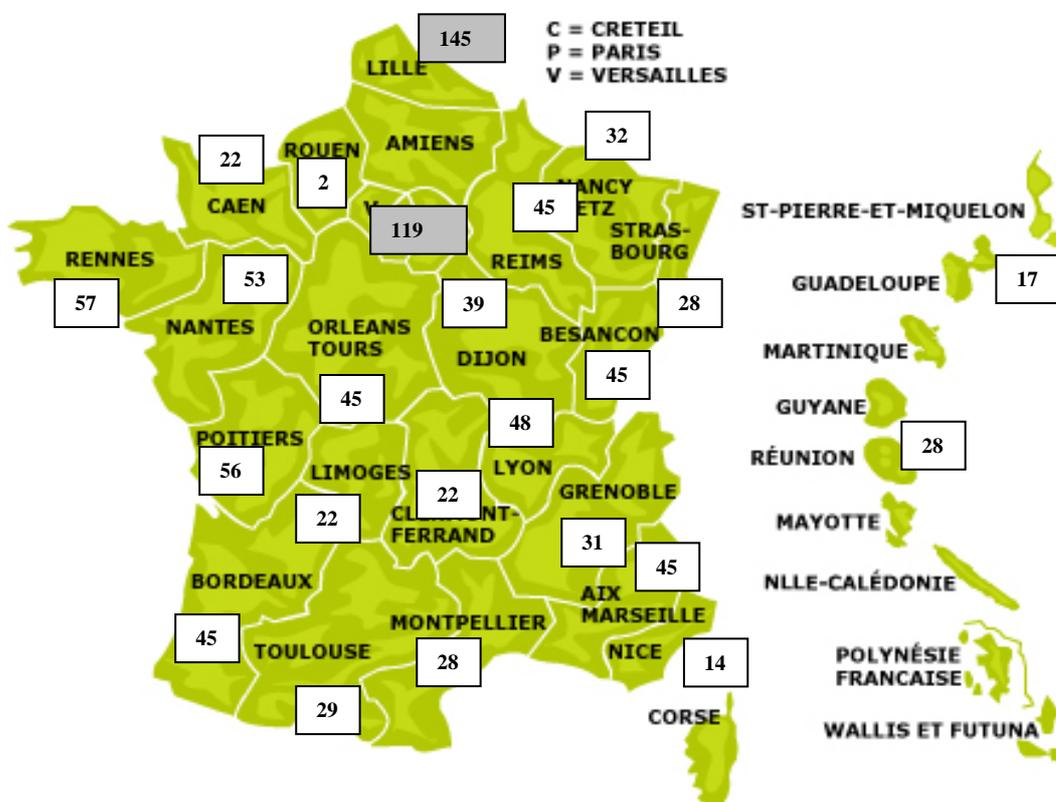
Par exemple, les étudiants apprennent à étudier différentes hypothèses d'acheminement, à analyser les moyens nécessaires (nombre de véhicules, durée de rotation, ...), à calculer des coûts de revient et des prix, à répondre aux formalités juridiques et administratives liées à un transport donnée. Ils étudient également les techniques spécifiques au transport international : dédouanement à l'importation, ... Les outils informatisés sont utilisés par exemple dans le cadre de la gestion d'un entrepôt.

2.2. Les flux de personnes formées, leur parcours et leur insertion professionnelle

► Les flux de personnes formées :

Les effectifs 2003 du BTS Transport sont de 857 scolaires et 365 apprentis en 1^{ère} année. Ces effectifs diminuent en 2^{ème} année. En 2003, les effectifs scolaires sont de 713 en 2^{ème} année. En 2004, ils sont de 704 scolaire et 151 apprentis.

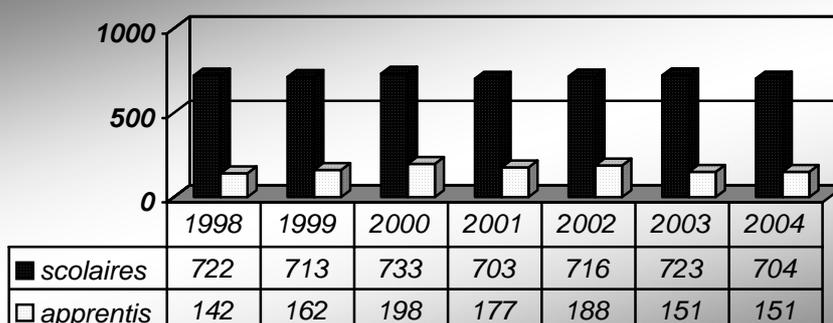
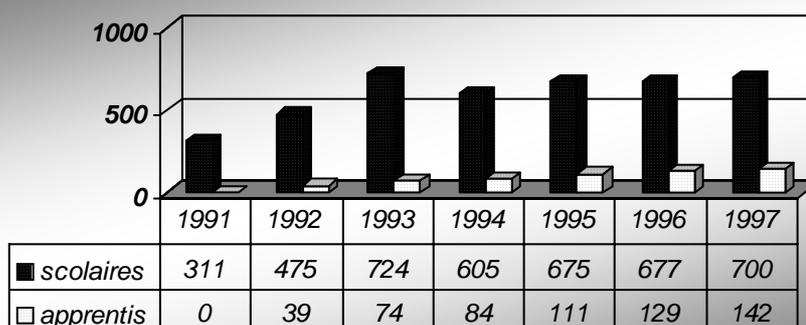
La répartition des effectifs scolaires en 1^{ère} année de BTS est la suivante :



Les effectifs les plus importants se trouvent dans les régions Nord et Ile-de-France.

L'évolution des effectifs montre une certaine stabilité depuis 1998 après une période de montée en charge. L'apprentissage est bien développé dans le secteur : les effectifs d'apprentis représentent entre 17 et 21% des effectifs totaux.

Le BTS Transport est relativement féminisé par rapport aux BAC PRO : les femmes représentent 41% des effectifs (38% du BAC PRO transport et 37% du BAC PRO logistique).



Source : base de données Reflet / Cereq

Le taux de réussite au BTS était de 75% en 2002, de 77% en 2003 et de 74 % en 2004, ce qui représente un flux d'environ 630 à 670 jeunes diplômés par an sur le marché du travail⁸ (628 en 2004).

A ce flux, de jeunes scolaires et apprentis, il faut ajouter les candidats issus de la formation continue et les candidats individuels qui sont particulièrement nombreux pour ce BTS. En 2004, les candidats de la formation continue sont au nombre de 372 et 236 ont été admis (taux de réussite de 63 %). Les candidats individuels représentent 182 personnes, dont 75 admis (taux de réussite 41%). L'enseignement à distance concerne 5 admis pour 13 candidats.⁹

L'ensemble des diplômés du BTS Transport en 2004 représente donc au total 944 personnes.

► **L'origine des élèves :**

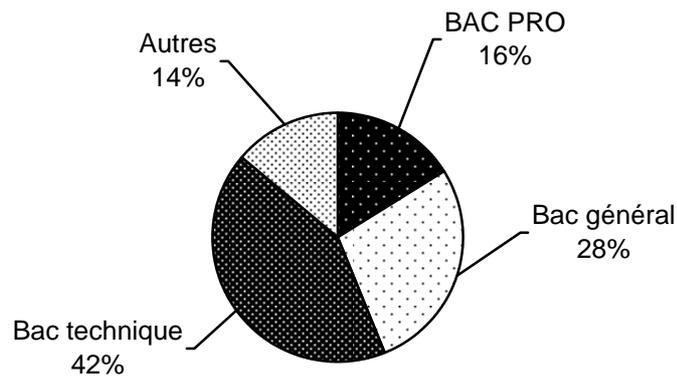
⁸ Source AFT-IFTIM

⁹ Source MJENR/DEP/BCP, traitement DESCO A5

Les candidats au BTS Transport sont issus majoritairement des baccalauréats techniques et généraux (environ 70%). L'importance du BAC PRO augmente parmi les recrutements pour le BTS (de 14 à 16% sur les enquêtes 2003 et 2004).¹⁰

A la session 2003 du BTS transport, 76 jeunes titulaires d'un BAC PRO Exploitation des transports se sont présentés et leur taux de réussite a été relativement faible : 36%. 47 jeunes titulaires d'un BAC PRO Logistique se sont présentés et leur taux de réussite correspond au taux moyen de réussite au BTS, il a été de 70%.¹¹

Origine scolaire des jeunes titulaires d'un BTS en juin 2003 :



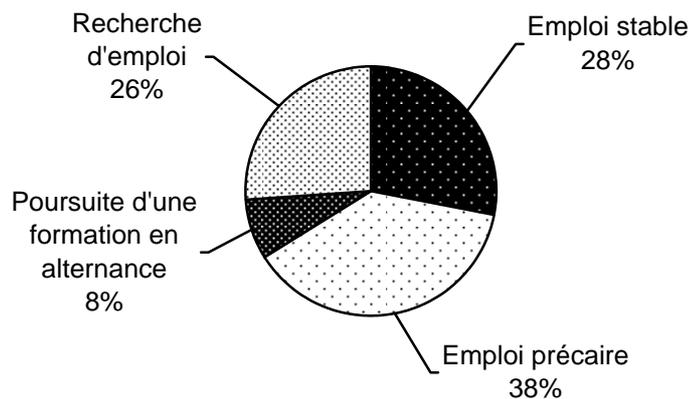
► **L'insertion professionnelle des élèves :**

Poursuite d'études ou recherche d'emploi ?

L'enquête réalisée par l'AFT-IFTIM auprès des jeunes titulaires d'un BTS en juin 2003 montre un taux de poursuite d'études faible et une forte insertion dans l'emploi :

¹⁰ Source AFT-IFTIM

¹¹ Source MJENR/DEP/BCP, traitement DESCO A5



Les informations recueillies auprès des établissements indiquent une tendance plus importante à la poursuite d'études :

- Environ, un quart à un tiers des étudiants continue des études post BTS, essentiellement dans la branche « transport et logistique » : Maîtrise portuaire, Licence et maîtrise AES option logistique, Licence professionnelle....
- Environ 1/3 entre sur le marché de l'emploi : ils trouvent pour la plupart un travail dans le transport ou la logistique dans les 2 ans.
- Pour le dernier tiers, diverses situations sont rencontrées (redoublement, situation inconnue,)

Certaines établissements soulignent que la tendance est depuis deux ans à la poursuite d'études vers une 3ème année, voire une quatrième d'année. « En effet, environ un tiers des jeunes s'engagent vers une poursuite d'études car ils sont sensibilisés à la réforme LMD et pensent que cette poursuite s'impose pour une meilleure insertion sur le marché de l'emploi. Les entreprises découvrent également de leur côté ces nouvelles formations qui leur permettent de recruter des diplômés ayant acquis de la maturité et davantage d'expérience terrain grâce aux stages. Cela provoque une certaine tension sur le marché de l'emploi en juin - juillet car les jeunes veulent bien travailler l'été alors que les entreprises cherchent à embaucher définitivement. De plus, les jeunes qui poursuivent sont souvent de bons éléments. A terme, cela peut avoir des incidences sur le placement en sortie BAC+ 2 des jeunes. » (Etablissement de Tourcoing)

Une insertion dans quel type d'entreprise ?

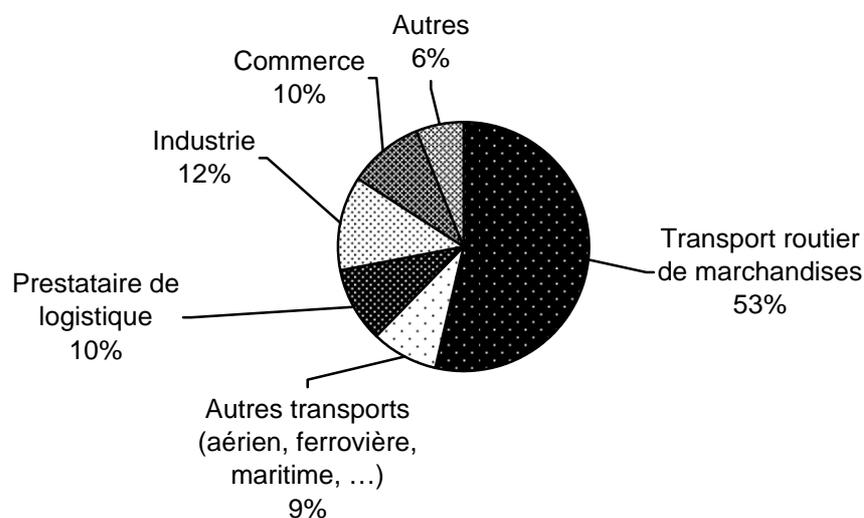
L'enquête réalisée par l'AFT-IFTIM auprès des jeunes titulaires d'un BTS en juin 2003 montre une relative bonne insertion dans l'emploi :

L'évolution entre 2003 et 2004 montre un accroissement de la difficulté d'insertion dans la vie active.

D'autre part, la même enquête montre sur 23% des jeunes titulaires d'un BTS Transport ayant obtenu un emploi travaillent dans l'entreprise où ils étaient apprentis ou stagiaires.

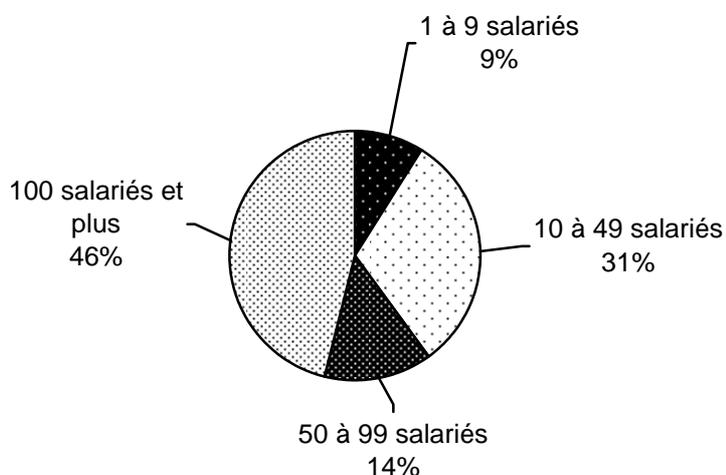
L'insertion s'effectue très majoritairement dans les entreprises de transport routier de marchandises.

Activités de l'entreprise au sein de laquelle s'est effectuée l'insertion professionnelle des jeunes titulaires d'un BTS Transport en juin 2003¹² :



Les jeunes s'insèrent pour un tiers d'entre eux dans des entreprises de moins de 50 salariés.

Taille de l'entreprise au sein de laquelle s'est effectuée l'insertion professionnelle des jeunes titulaires d'un BTS Transport en juin 2003¹³ :



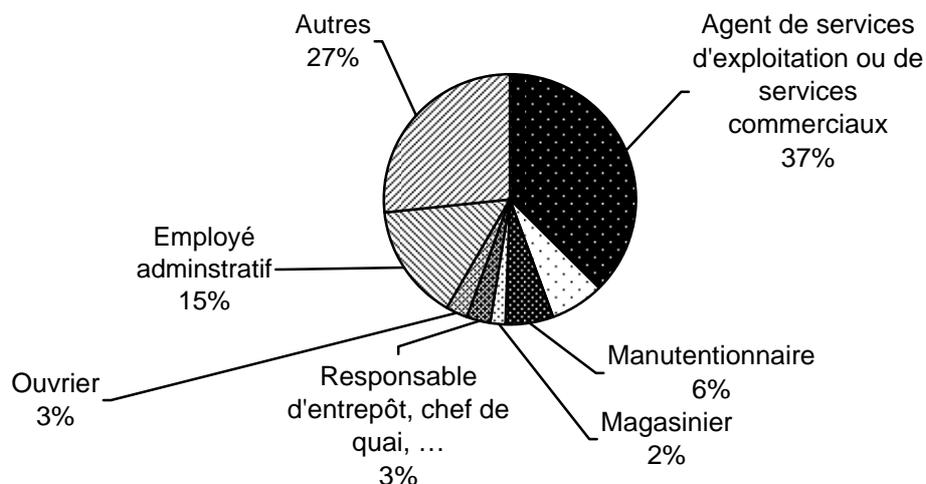
Une insertion dans quel type d'emploi ?

L'analyse de la situation professionnelle des jeunes dans l'emploi¹⁴ montre que le premier emploi est le plus souvent un emploi d'agent de service (agent de services d'exploitation, agent de services commerciaux, affréteur, agent de transit, déclarant en douane, litiges) ou d'employé administratif / assistant de gestion.

¹² Source AFT-IFTIM

¹³ Source AFT-IFTIM

¹⁴ Source AFT-IFTIM



Les différentes informations recueillies auprès des établissements confirment que **la grande majorité des emplois d'insertion professionnelle se situent dans le secteur de l'exploitation.**

Les métiers les plus cités par les établissements sont les suivants :

- Agent d'exploitation, agent de transit, ...
- Adjoint au responsable d'exploitation
- Technico-commerciaux du transport et la logistique : agent commercial, ...
- Agent de dédouanement
- Adjoint au responsable d'entrepôt
- Gestionnaire de stocks

Ces emplois recouvrent des activités de :

- Gestion de lignes régulières
- Suivi de dossiers clients, traitement de litiges clients
- Formalités administratives
- Facturations, vérification des comptes clients
- Affrètement, recherche de fret.
- Gestion de stocks
- Optimisation de flotte
- Prospection commerciale téléphonique
- SAV

Le transport international peut constituer également un débouché, notamment pour les élèves qui ont des compétences supplémentaires dans une deuxième langue.

En corollaire, **les emplois dans le secteur de la logistique chez un « chargeur » (entreprise industrielle ou de distribution donneur d'ordre) sont peu nombreux.**

Les enseignants soulignent qu'il y a une demande suffisamment importante de jeunes diplômés pour ne pas pouvoir répondre en totalité aux besoins des entreprises des deux secteurs, transport et logistique.

Souvent, l'embauche se fait suite au stage et le jeune est affecté à un service (affrètement, exploitation, commercial, import, export...) en tant qu'assistant.

Dans le secteur logistique, le premier emploi est plus directement opérationnel. Par la suite, le jeune évolue vers davantage de responsabilité et prend en charge en autonomie une activité.

Certains enseignants nuancent ce propos : « Des propositions d'emplois sont souvent faites en logistique, mais nos étudiants ne sont pas suffisamment formés en logistique statique (le contenu du référentiel à ce sujet ne correspond pas à la « logistique statique »), pour y répondre avec toute la dimension pratique requise (utilisation de logiciels professionnels....) ».

Les **bonnes possibilités d'évolution professionnelle** après quelques années d'expérience sont soulignées par l'ensemble des interlocuteurs.

Des emplois de responsables d'exploitation, de responsable d'agence, de coordinateur logistique ou de responsable d'autres services sont accessibles avec cinq ans d'expérience.

Le BTS prépare bien à ces évolutions : par exemple, aux activités de gestion du trafic et de gestion des litiges qui sont celles du responsable d'exploitation.

Les jeunes qui n'évoluent pas vers ces postes à responsabilité évoluent vers des emplois plus techniques, de gestion des litiges par exemple, ou des emplois plus commerciaux lorsqu'ils en ont le profil.

Certains jeunes titulaires d'un BTS **créent leur propre entreprise**. Cette démarche n'est pas très fréquente, mais certains d'entre eux sont devenus chef d'entreprise.

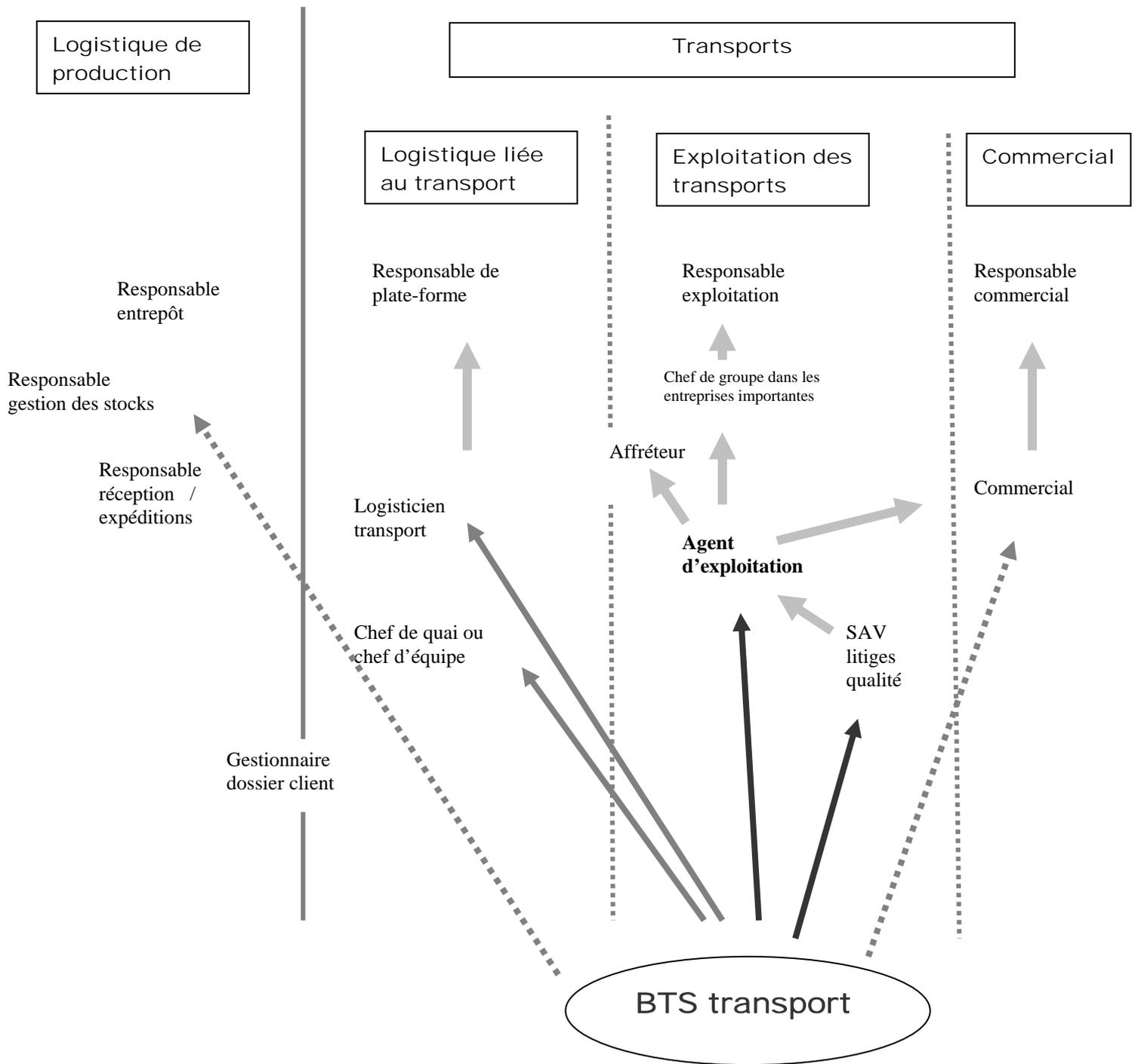
Ce cas de figure se rencontre notamment en cas de reprise d'une entreprise familiale par le fils ou la fille du chef d'entreprise, qui passe le BTS notamment pour obtenir l'attestation de capacité professionnelle.

Du point de vue des professionnels, les titulaires du BTS accèdent directement aux métiers d'agent d'exploitation des transports, d'agent, service clients / SAV litiges, de chef de quai, de responsable de plate-forme ou logisticien transport. Ils peuvent accéder également aux métiers de commerciaux.

Il faut cependant souligner que, **pour les entreprises, le métier d'agent d'exploitation est l'emploi d'insertion très majoritaire des titulaires d'un BTS Transport.**

Après plusieurs années d'expérience, ils peuvent devenir affrèteur ou commissaire de transport ou évoluer vers le métier de responsable exploitation (ou chef de groupe dans les entreprises plus importantes).

Le schéma ci-dessous permet de montrer l'accès du BTS aux différents métiers du transport et de la logistique, en référence à la description des métiers abordée dans la première partie :



2.3. L'évaluation du BTS Transport par les professionnels et les enseignants

- ▶ **Le BTS est un diplôme très bien perçu par les professionnels et les entreprises dans le transport et la logistique transport.**

Les raisons évoquées concernent tant la formation que le profil des jeunes titulaires du BTS :

- Une partie des jeunes diplômés est appréciée pour son dynamisme et son potentiel d'évolution ;
- Ils font preuve d'une grande adaptabilité aux diverses situations de l'entreprise ;
- Ils sont réceptifs à la formation interne d'adaptation au poste ;
- Les contenus professionnels du BTS transport sont adaptés.

Les axes d'amélioration évoqués par les professionnels porte avant tout sur les modes d'orientation et de formation :

En premier lieu, il serait souhaitable de bien montrer que le métier d'agent d'exploitation est aussi un métier de relation clientèle, afin de mieux orienter et conseiller les jeunes, certains se méprenant sur la nature du métier et ne correspondant pas aux attentes des entreprises.

Par ailleurs, les professionnels soulignent tous la différence entre les jeunes formés par la voie de l'alternance et les jeunes formés par la voie scolaire, une période en entreprise d'une durée significative étant nécessaire pour acquérir des savoir-faire d'exploitation des transports (accueillir et renseigner un client, élaborer un planning de tournée, traiter les incidents, ...). Aussi les entreprises souhaitent-elle, soit développer la voie de l'alternance, soit que la voie scolaire intègre des périodes de stage plus longues, de plusieurs mois.

Sur les contenus de formation, les chefs d'entreprise constatent des difficultés de la part des jeunes diplômés à gérer avec aisance une équipe ; ils souhaitent donc davantage d'initiation à l'animation et à la gestion d'équipe.

Les autres points d'amélioration de la formation cités par les professionnels portent sur :

- L'acquisition de techniques relation clientèle et une meilleure maîtrise de la communication orale et écrite ;
- Une meilleure prise en compte de la dimension économique ;
- L'amélioration du niveau en langue vivante ;
- Des notions en géographie (matière non enseignée en BTS Transport)

Il n'est pas nécessaire de développer la dimension logistique dans la formation, mais plutôt de permettre aux jeunes de mieux comprendre les contraintes logistiques du client et la place du transport dans la chaîne logistique, notamment à travers une vision pratique au cours du stage.

L'importance de l'obtention de l'attestation de capacité professionnelle par le BTS est soulignée par l'ensemble des interlocuteurs.

- ▶ **Le BTS est également perçu comme une bonne formation par les jeunes et les enseignants.**

Les jeunes soulignent l'intérêt de la formation et des emplois proposés. Ils restent très majoritairement dans la filière transport.

En ce qui concerne les contenus professionnels, les enseignants soulignent que les stages et classeurs pédagogiques de l'AFT facilitent l'évolution des savoirs de base à transmettre dans un contexte d'actualisation permanente.

- ▶ **L'avis des enseignants sur les évolutions possibles des contenus de la formation comporte des points communs et des points divergents au regard de l'avis des professionnels :**

Les points communs portent sur les domaines suivants :

De meilleures compétences en communication écrite et orale ont requises, en lien avec le développement des dimensions commerciale et managériale :

Les enseignants soulignent qu'il serait pertinent de préparer les étudiants à une communication plus professionnelle. Les entreprises souhaitent que les jeunes sachent écrire correctement, sans faute d'orthographe et qu'ils soient dotés d'une culture plus professionnelle.

Le déficit en expression prépare mal aux fonctions commerciales qui se développent. Les enseignants proposent la création d'une épreuve de NEGOCIATION COMMERCIALE TRANSPORT (orale) : le candidat prépare un thème durant 30 ou 45 minutes et traite d'un thème « achat » ou « vente » d'un produit transport.

Le management opérationnel des équipes est également une dimension importante à laquelle les jeunes sont très vite confrontés : il s'agit de communiquer avec les agents, les manutentionnaires et les conducteurs. La formation ne doit pas porter sur les grands principes de gestion des ressources humaines (tel que le référentiel l'évoque) mais sur la dimension « terrain » de l'animation d'équipe.

Développement de l'apprentissage des langues :

L'évolution vers une licence professionnelle est parfois évoquée en lien avec la possibilité de réaliser des stages à l'étranger permettant de développer la pratique de l'anglais et d'une autre langue européenne.

Une formation géographique :

L'ensemble des interlocuteurs souligne beaucoup trop de lacunes dans ce domaine. La géographie des transports (ports maritimes, aéroports, flux physiques, ...) pourrait être intégrée à la formation.

Les points suivants reflètent l'avis des enseignants, mais ont été nuancés ou parfois contredits par les professionnels :

L'intégration de la dimension européenne dans les enseignements :

- Etude du droit européen des transports : législations sociales et fiscales comparées, socle juridique commun à l'Europe des 25
- Fiscalité des transports en Europe et droit des sociétés.

L'intégration de la dimension logistique propre au transport :

Les enseignants pensent que cette dimension logistique pourrait être abordée en se limitant aux compétences que doivent développer les prestataires transport : connaissances liées à l'interface avec la logistique industrielle, dimension traçabilité et qualité, gestion des stocks et des flux au sein de l'entrepôt, gestion à flux tendus, optimisation des temps de manutention, stockage des matières dangereuses, dimension contractuelle d'une prestation logistique, ...

L'enquête auprès des professionnels et l'analyse de la relation emploi-formation montrent qu'il s'agit essentiellement de comprendre les contraintes et la chaîne

logistique des chargeurs et non de développer des connaissances logistiques. Cet axe sera repris dans la conclusion.

Informatique et utilisation des logiciels d'application en transport et en logistique :

L'apparition des nouvelles technologies de l'information et de la communication a fondamentalement bouleversé ce secteur d'activité. Le référentiel, tel qu'il a été conçu, répond à la nécessaire maîtrise des NTIC. Cependant, du point de vue des enseignants, il serait nécessaire de développer l'utilisation des logiciels professionnels de transport et/ou logistique. Cet avis a été nuancé par les professionnels qui disposent, soit de SAP, ne nécessitant que la saisie de données, soit de logiciels dédiés, dont l'apprentissage est relativement rapide.

Selon les enseignants, l'organisation du travail implique plus largement un recours systématique aux technologies de l'information et de la communication. Désormais, le cadre technologique doit permettre le travail collaboratif, le partage d'informations, le travail à distance.

Les contenus à développer pourraient porter sur les axes suivants :

- Outils bureautiques : Texteur, tableur grapheur (savoir faire des tableaux croisés), gestionnaire de base de données, ...
- Intranet et Extranet : pour développer le partage des ressources
- Internet : pour rechercher l'information utile
- Courriel électronique : pour communiquer avec les différents partenaires
- Logiciels spécifiques liés à l'exploitation des transports : Optimisation des tournées, Gestion des entrepôts, Gestion de la chaîne logistique....

Les éléments qui paraissent obsolètes ou inutiles :

- Le déménagement est un secteur peu porteur et il n'est pas nécessaire d'étudier les contrats de déménagement. Il en est de même pour la location de voitures.
- Les avis sont divergents sur le secteur fluvial, représentant une petite partie du transport de fret à l'échelle de l'ensemble du territoire mais significatif dans certaines régions (Rhône-Alpes). Certains évoquent la possibilité de spécialisation ou d'approfondissement dans un domaine au choix : fluvial, maritime, commissionnaire de transport, douane, aérien, ...
- Les éléments qui concernent le transport de voyageurs paraissent inutiles : les jeunes sont en emploi presque exclusivement en transport de fret. L'adaptation des compétences des jeunes titulaires du BTS transport au secteur du transport de voyageurs se réalise facilement le cas échéant (SNCF, RATP, transport de tourisme, ...). Aussi paraît-il inutile d'approfondir cette dimension du transport.
- ARPG : le programme pourrait être allégé. Le simplexe, les réseaux PERT MPM et les probabilités par exemple ne paraissent pas adaptés.
- Gestion des moyens matériels, les éléments de cours sur la technologie des matériels (consommations, aspects relatifs à la maintenance des véhicules, performances du système propulsif) relèvent plus d'un diplôme niveau baccalauréat que BTS et pourraient être supprimés.
- La dimension tarifaire paraît trop développée alors qu'elle constitue un axe majeur du BAC PRO.

3 - Les BAC PRO Exploitation Transport et Logistique

Un baccalauréat professionnel Exploitation des transports avait été créé en 1987.

Il a été remplacé en 1991 par un baccalauréat professionnel Logistique et transport avec deux options :

- Exploitation des transports
- Logistique de distribution

Ce diplôme a été rénové en 1998 et deux baccalauréats professionnels ont été créés :

- Exploitation des transports
- Logistique

Ainsi, au niveau IV, les questions du croisement entre la logistique et le transport se posent depuis plus de 15 ans et différentes réponses ont été successivement apportées à cette problématique.

3.1. La cible et le contenu des BAC PRO

► Le baccalauréat professionnel exploitation des transports :

Sous le contrôle d'un responsable, le titulaire du baccalauréat professionnel exploitation des transports est capable de participer avec efficacité à l'organisation et à la mise en œuvre des transports de marchandises et d'assurer ou de faire assurer les prestations associées au transport

Enseignements professionnels

- Exploitation des transports (transports en moyens propres et sous-traités, prestations connexes, activités de dédouanement)
- Economie, droit
- Mathématiques (gestion, statistiques).

Les titulaires du diplôme sont préparés à exercer, après une période d'adaptation en entreprise, à court et à moyen terme, les emplois suivants :

- Dans les entreprises de transport (tous modes) ; agent administratif des transports de marchandises, agent qualifié des services d'exploitation.
- Chez les commissionnaires ou organisateurs de transports ; déclarant en douane, technicien de transit.
- Dans les services Transport ou Logistique des entreprises industrielles et commerciales ; tarifeur, technicien de planning, agent d'ordonnancement, chef de service trafic intérieur.

► Le Baccalauréat Professionnel Logistique

Enseignements professionnels

- Logistique (réception, stockage, gestion des stocks...)
- Manutention mécanisée (conduite de chariots)

- Gestion de l'entreprise (administration, ressources humaines, commerciale...)
- Economie, droit

Le titulaire du diplôme peut occuper différentes fonctions de type réceptionnaire, contrôleur-pointeur, agent de quai, préparateur de commandes, cariste, gestionnaire des stocks...

Les perspectives d'évolution sont grandes et l'agent logisticien pourra prétendre à des postes à plus grande responsabilité (chef d'équipe, responsable de dépôt...).

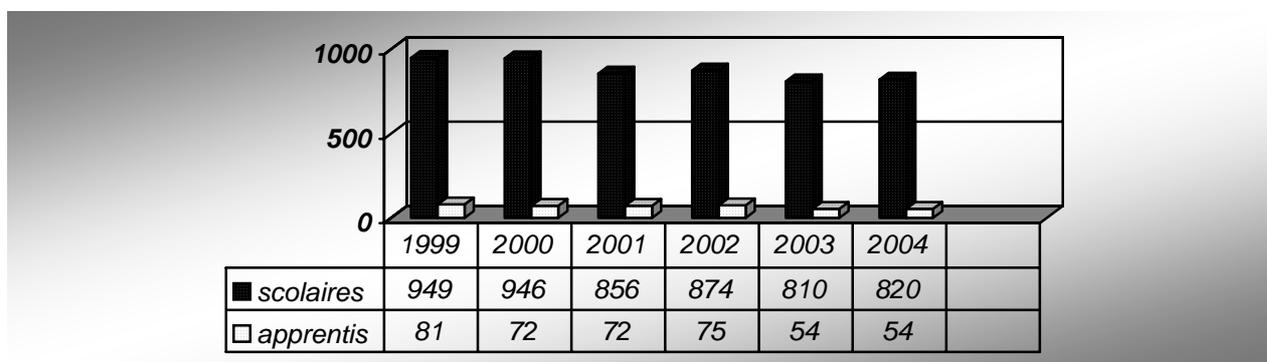
3.2. Les flux de personnes formées, leur parcours et leur insertion professionnelle

Les effectifs du BAC PRO Exploitation Transport en 1^{ère} année sont de 1057 scolaires et 159 apprentis et en 2^{ème} année de 820 scolaires et 54 apprentis, en 2004.

Ceux du BAC PRO Logistique sont de 1269 scolaires et 541 apprentis en 1^{ère} année et 887 scolaires et 249 apprentis en 2^{ème} année en 2004.

L'évolution sur les cinq dernières années montre un léger tassement des effectifs pour le BAC PRO Exploitation Transport, tandis que les effectifs du BAC PRO Logistique augmentent régulièrement, avec un développement de l'apprentissage assez important pour ce diplôme :

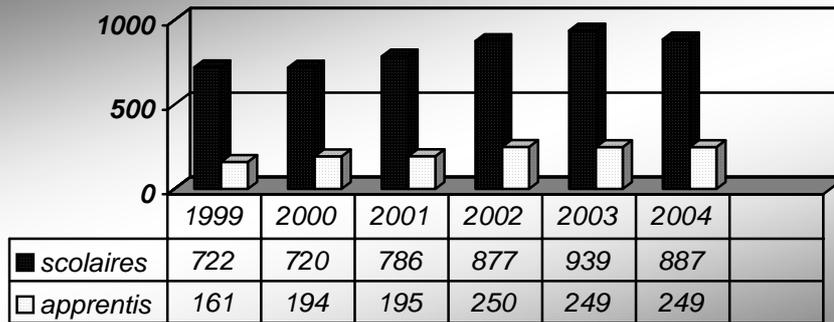
BAC PRO Exploitation Transport (effectifs 2^{ème} année)



Le taux de réussite au BAC PRO Exploitation des transports était de 76% en 2004 et de 80% en 2003¹⁵, ce qui représente un flux de 664 jeunes diplômés en 2004 sur le marché du travail (scolaires et apprentis), auquel il faut ajouter 22 personnes en formation continue et 18 individuels, soit au total **environ 700 diplômés par an**.

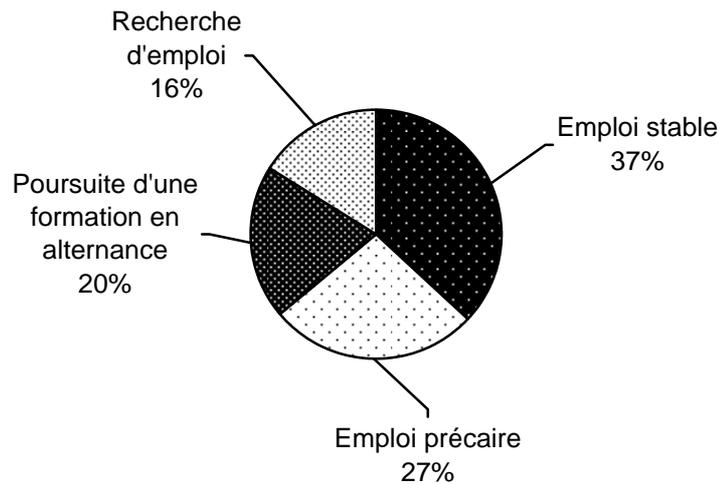
BAC PRO Logistique (effectifs 2^{ème} année)

¹⁵ Source AFT-IFTIM



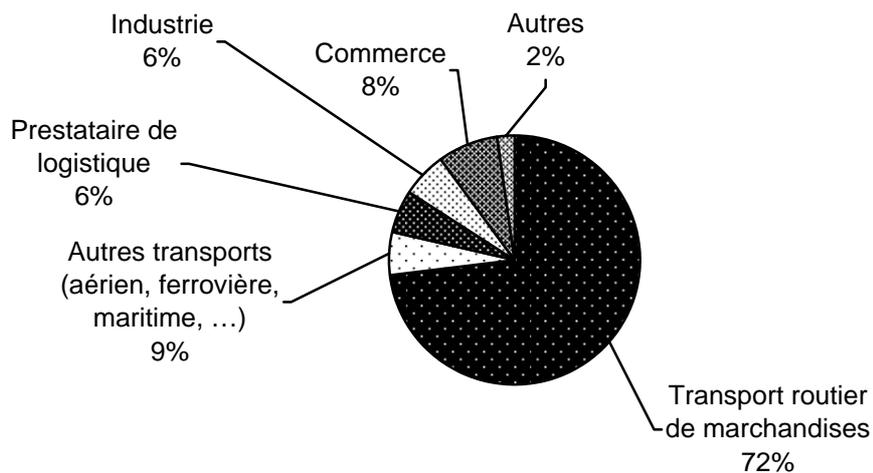
Pour le BAC PRO Logistique, **les diplômés 2004** étaient au nombre de 586 scolaires (66 % de taux de réussite), 188 apprentis (76 % de réussite), 178 personnes en formation continue et 59 individuels, soit un nombre total de **plus de 1000**.

L'enquête réalisée par l'AFT-IFTIM auprès des jeunes titulaires d'un BAC PRO Exploitation des transports en juin 2003 montre une bonne insertion dans l'emploi et un taux de poursuite en formation en alternance assez important :

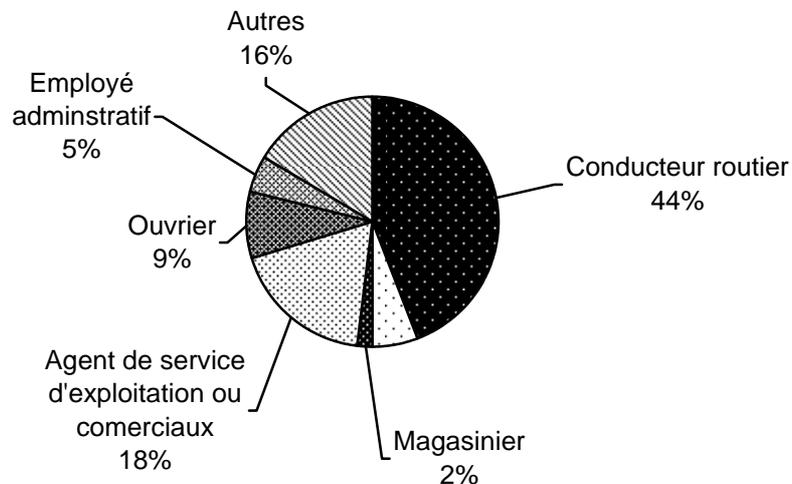


L'analyse des activités de l'entreprise au sein de laquelle s'est effectuée l'insertion professionnelle des jeunes titulaires d'un BAC PRO exploitation des transports en juin 2003¹⁶ montre qu'il s'agit majoritairement d'entreprises de transport routier de marchandises.

¹⁶ Source AFT-IFTIM



L'analyse de la situation professionnelle des jeunes dans l'emploi montre que le premier emploi est le plus souvent un emploi de conducteur routier ou d'agent de service (agent de services d'exploitation, agent de services commerciaux, affréteur, agent de transit, déclarant en douane, litiges).



3.3. L'évaluation des BAC PRO Exploitation Transport et Logistique

La précédente étude commanditée par le Ministère¹⁷ soulignait que le BAC PRO option exploitation des transports répondait bien aux attentes des professionnels du point de vue des contenus et de la culture professionnelle. L'option logistique paraissait

¹⁷ La filière transport et logistique : la diversification en question

rencontrer des difficultés au regard des emplois visés pour lesquels le mode d'accès privilégié serait la promotion interne.

Par ailleurs, la poursuite d'études pour les titulaires du BAC PRO ne concerne pas un nombre élevés de jeunes : 55 pour l'option logistique, dont 47 ont poursuivi vers le BTS transport, 86 pour l'option exploitation des transports, dont 76 vers le BTS transport.

Cette situation est actuellement en évolution et il faut souligner que la majorité des annonces de recrutement citent un « BTS logistique » qui n'existe pas. Des responsables d'entreprises interrogés soulignent également qu'ils trouvent sur le marché des jeunes bien formés avec « un bon BTS logistique ».

4. Le DUT Gestion Logistique et transport

Le DUT GESTION LOGISTIQUE ET TRANSPORT, créé en 1973 et rénové en 1997, concernait en 2002 un effectif de 1411 scolaires et 92 apprentis.

Ce DUT se trouve aujourd'hui dans 21 départements dont l'offre de formation concerne également la formation continue, le poursuite en licence professionnelle, ... Quatre départements forment des étudiants en apprentissage et sept ont ouvert une année spéciale.

► Contenu de la formation :

Il cible les métiers de la logistique et du transport, que ce soit au sein d'entreprises de transport, de manutention ou d'emballage, au sein de services commerciaux d'entreprises commissionnaires de transport ou à l'intérieur du service logistique d'une grande entreprise ayant un objet autre que le transport.

Les contenus de formation portent notamment sur transport (géographie des flux et économie des transports, approche modale des transports, approche inter modale de la chaîne transport, transport de voyageurs), les techniques d'exploitation logistique (techniques quantitatives et outils informatiques de la logistique, gestion des stocks et approvisionnement, gestion de production, productique, gestion d'entrepôt, conditionnement, manutention, transitique, qualité et fiabilité, après-vente et soutien logistique) et la chaîne logistique (système logistique, système d'information et échanges de données informatiques, logistique internationale, contrôle de gestion logistique et tableaux de bord, jeux logistiques).

Ce diplôme, qui a presque trente ans, visait à l'origine à réponse aux besoin exprimés par les entreprises de transport, néanmoins, il s'est très vite élargi aux différents modes de transport et à la logistique. AU début des années 1990, une réflexion a été conduite sur le plan national pour rénover la formation.

► Origine des jeunes :

Les titulaires de baccalauréats généralistes restent très largement majoritaires. Ils constituent plus de 70% des diplômés GLT sortis entre 1989 et 1998. Parmi les titulaires de baccalauréats généralistes, ce sont els titulaires de baccalauréats économiques ES (ou B) qui apparaissent les plus nombreux. Ils représentent 63% des

bacheliers généralistes contre 28% pour les bacheliers scientifiques et 9% pour les bacheliers littéraires.

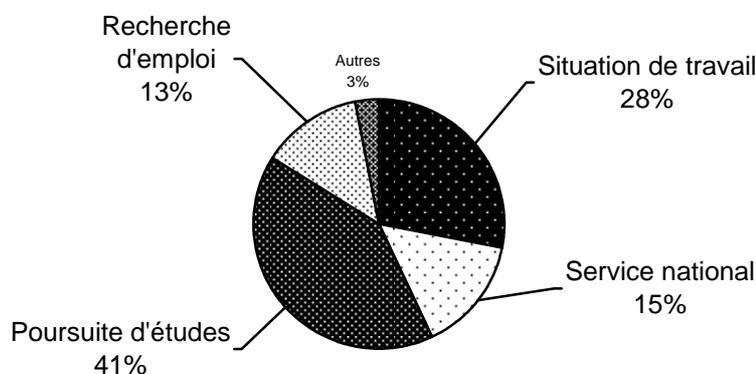
Les titulaires d'un baccalauréat technologique représentent environ 20% des jeunes en DUT GLT. Il s'agit presque exclusivement de bacheliers STT (ou G), plus rarement de STI (ou F).

Enfin, les bacheliers professionnels restent marginaux.

► Situation des diplômés à la sortie du DUT :

Les poursuites d'études représentent un peu plus de 40% des diplômés.

Un peu moins d'un tiers des diplômés se trouvent en situation de travail, tandis que 13% recherchent un emploi.



16% des diplômés ayant repoussé leur insertion professionnelle se sont engagés dans une formation préparant un diplôme d'un niveau équivalent voire inférieur à celui du DUT. 42% des poursuites d'études qui suivent la sortie de l'IUT correspondent à un diplôme de niveau BAC+3. Cette catégorie recouvre des situations très différentes : DU, formation privée en transport et logistique, ... 40% des diplômés privilégiant une poursuite d'études s'inscrivent dans une formation débouchant sur un diplôme de niveau BAC+4.

► Insertion professionnelle des diplômés recherchant un emploi à la sortie du DUT :

L'insertion professionnelle des diplômés recherchant un emploi paraît relativement rapide au regard d'autres spécialités. Près de 65% des diplômés désirant s'insérer professionnellement à la sortie immédiate de l'IUT ont trouvé un emploi en moins de trois mois et plus de 80% des diplômés s'insèrent après un délai de recherche inférieur à 6 mois.

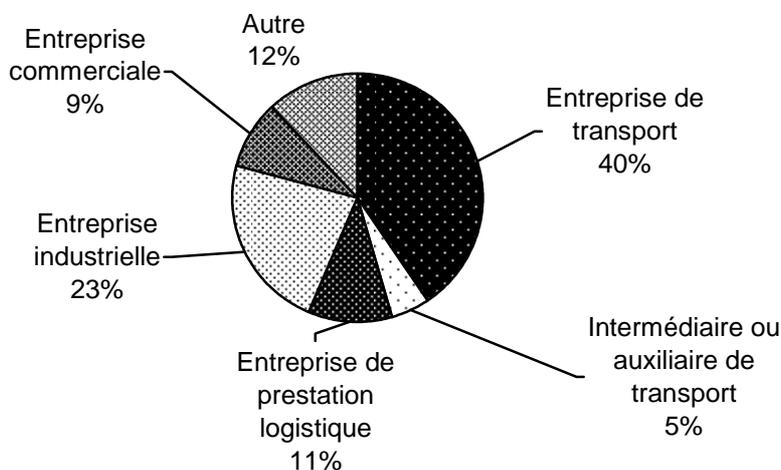
Si en 1989, les entreprises de transport employaient 50% des diplômés, cette proportion n'est plus que de 40% en 1998. Quant au transport de personnes, il ne concentre que 8% des diplômés travaillant dans une entreprise de transport.

Les entreprises intermédiaires ou auxiliaires de transport et les entreprises de prestation logistique emploient un nombre croissant de diplômés. Ils représentaient respectivement 2,2% et 5,5% en 1989-1990 contre 5,5% et 10,5% en 1997-1998.

Les CDD sont passés de 25% à 50% des situations. L'intérim concerne actuellement près d'un diplômé sur cinq en sorte d'IUT.

75% des diplômés des promotions 1997-1998 ont été recrutés comme employé, seulement 6% comme agent de maîtrise et 15% comme technicien.

Secteurs d'activité de l'entreprise d'embauche en 1998 :



5. Les autres formations « transport et logistique »

D'autres diplômes ou titres de niveau III existent dans les secteurs du transport et de la logistique.

Deux titres de niveaux III ont notamment été mis en place en lien avec la profession, l'un dans le champ du transport et de la logistique du transport (Technicien Supérieur Transport Logistique), l'autre dans le champ de la logistique (Technicien supérieur en méthodes et exploitation logistique).

Le titre de Technicien Supérieur Transport Logistique est préparé par l'ISTELI (Institut Supérieur du Transport Et de la Logistique Internationale - Groupe AFT IFTIM). Comme le BTS Transport, la formation prépare aux métiers de l'exploitation transport logistique dans un espace national ou international : technicien d'exploitation en transport

terrestre, affréteur routier national et international, agent de transit aérien/maritime, déclarant en douane.

Il comporte cinq modules :

- Enregistrer et analyser la commande transport
- Bâtir le plan transport et mobiliser les moyens
- Créer et instruire le dossier d'exploitation
- Assurer le suivi du déroulement du transport et des activités connexes
- Clôturer le dossier d'exploitation et instruire les litiges.

La formation porte également sur la géographie, la bureautique et les nouvelles technologies d'information et de communication, la gestion et l'analyse des coûts, les techniques douanières, les langues étrangères appliquées, les attitudes et relations professionnelles.

Le TSMEL, Technicien supérieur en méthodes et exploitation logistique, est un titre de niveau III également mis en place par l'AFT-IFTIM. Il concerne environ 550 personnes par an. Il prépare aux métiers de chef de quai, gestionnaire de stocks et responsable d'entrepôt.

La formation en centre, de 1066 heures, s'effectue en alternance et porte sur les domaines suivants :

- L'environnement logistique, les manutentions et le stockage, les implantations, la maîtrise et la mesure des temps, la gestion des flux, l'emballage
- Le transport : les différents modes de transport et la législation transport, l'organisation et l'exploitation transport
- L'organisation logistique et l'adaptation des solutions logistiques à la stratégie de l'entreprise
- D'autres domaines tels que le management, la communication, la sécurité et l'ergonomie, les statistiques, la comptabilité, l'informatique et une langue vivante.

Cette formation s'adresse essentiellement à des personnes ayant déjà travaillé, souhaitant se reconverter ou évoluer professionnellement. Elle montre qu'une offre de formation ciblée sur la logistique (intégrant la connaissance des transports) est bien adaptée aux besoins des entreprises pour les métiers de la logistique « statique », en production et dans le commerce. En effet, les personnes formées sont en grande majorité recrutées en tant que responsable d'entrepôt, agent des services d'exploitation et commerciaux, magasinier ou assistant logistique, coordinateur logistique, technicien en logistique industrielle, ...¹⁸

L'AFT-IFTIM a également mis en place le titre Technicien supérieur en transports de personnes, titre professionnel de niveau III, équivalence de l'attestation de capacité professionnelle permettant l'exercice de la profession de transporteur public routier de personnes. La formation est axée sur l'apprentissage des techniques et savoir-faire liés aux fonctions de l'exploitation dans les secteurs du transport urbain, interurbain et du tourisme par autocar.

Par ailleurs, on peut relever les formations suivantes au niveau III :

- Logistique, transports et échanges internationaux – diplôme de niveau BAC+3 de l'institut supérieur de préparations professionnelles (ISPP – groupe ESC Rouen)
- Transport multi-modal, logistique et commerce international (EET – Paris)
- Formation européenne de logisticiens (IPC – Toulouse)
- Organisation logistique de la distribution (ISLT – Pays-de-la-Loire)
- Licence professionnelle management des échanges internationaux (IUT-Poitiers)

¹⁸ D'après l'enquête sur l'insertion des TSMEL réalisée par l'AFT-IFTIM en juin 2005

L'Institut des Transports Internationaux et des Ports (ITIP) propose une formation de Technicien Supérieur en Transports internationaux et des Ports, en relation avec le Conservatoire National des Arts et Métiers.

Le CNAM a mis en place une formation d' « acheteur en transport » de niveau III, dont les débouchés professionnels sont : acheteur de transport dans l'industrie, acheteur de transport dans la grande distribution, ou acheteur de transport dans les directions logistiques des PME – PMI.

Plusieurs licences professionnelles, diversement appréciées par les entreprises, existent également.

Dans le domaine de la logistique, les formations se développent essentiellement aux niveaux II et I.

En conclusion : une bonne relation emploi formation



1 – Le BTS Transport répond aux besoins des professionnels et il convient de ne pas modifier cette bonne relation emploi formation

1.1. Le BTS Transport est une bonne formation qui permet aux jeunes d'accéder aux métiers de l'exploitation et de la logistique des transports

Les résultats de l'évaluation du BTS montre qu'il s'agit d'une bonne formation, dont le positionnement est clair pour l'ensemble des acteurs. C'est le diplôme qui est le plus « demandé » par les prestataires de transport. La culture professionnelle développée au sein du BTS correspond en effet aux attentes des professionnels.

Les débouchés dans l'emploi correspondent au positionnement du BTS et offrent des possibilités de carrière dans la filière pour les jeunes titulaires du BTS.

Ces débouchés portent en premier lieu sur les métiers de l'exploitation des transports : agent d'exploitation des transports en premier lieu, puis, dans une moindre mesure, agent service clients / SAV litiges.

Après quelques années d'expérience, les jeunes ont de réelles perspectives d'évolution professionnelle dans un secteur où la promotion interne joue un rôle important. Ils peuvent devenir responsable exploitation (ou chef de groupe dans les entreprises plus importantes), affréteur ou commissaire de transport. Il faut cependant nuancer ces ouvertures, car dans l'avenir, un profil BAC+4 sera plus souvent requis pour les métiers de responsable d'exploitation ou d'agence.

Une bonne formation professionnelle dans le domaine des transports permet également d'accéder aux métiers de la logistique des transports, qui requièrent avant tout une forte connaissance des problèmes du transport et, dans une moindre mesure, une connaissance de la logistique des flux.

Ainsi un jeune titulaire du BTS Transport peut être recruté comme chef de quai, puis évoluer vers la responsabilité d'une plate-forme de distribution, ou être recruté comme « Logisticien transport ». A contrario, un logisticien avec des compétences de logistique de production sera beaucoup moins pertinent sur la logistique transport.

Le BTS Transport, dans son contenu actuel, couvre donc le champ de la logistique du transport. Il est d'ailleurs appelé couramment « BTS Logistique et transport » ou « BTS Logistique » par les professionnels du transport et ces intitulés se retrouvent sur les

annonces de recrutement. Cette dénomination recouvre bien, dans l'esprit des responsables d'entreprise, le transport et la gestion d'une plate-forme de distribution et non la gestion de la logistique industrielle.

Le jeune titulaire du BTS a également accès, dans une moindre mesure, au métier d'attaché commercial du transport, plutôt après une première expérience dans l'exploitation.

Le BTS est donc bien positionné et utilisé par les professionnels du transport pour l'ensemble de leurs besoins. La première recommandation sera donc de ne pas modifier cette bonne relation emploi formation.

1.2. Les améliorations de la formation portent essentiellement sur le développement de l'alternance ou des stages

La formation, telle qu'elle est actuellement dispensée avec une adaptation des contenus réalisée par les enseignants en relation avec les professionnels, n'est pas à modifier en profondeur. Il s'agit uniquement d'adapter le référentiel, rédigé dans les années 90, à ces contenus actualisés.

La principale amélioration souhaitée par l'ensemble des professionnels réside dans le développement du temps de formation en entreprise. En effet, les jeunes ayant suivi la voie de l'alternance ont des acquis nettement plus adaptés que les jeunes ayant suivi la voie scolaire.

Il serait opportun, pour la voie scolaire, d'augmenter la durée des périodes en entreprise. Plusieurs mois seraient en effet nécessaires pour permettre aux personnes formées d'acquérir des savoir-faire notamment dans la communication d'équipe, la relation clientèle, la résolution des incidents.

La majeure partie des périodes de stage doit effectivement se dérouler en exploitation des transports, mais une période de stage chez un « chargeur » (entreprise industrielle ou commerciale cliente d'une entreprise de transport) permettrait d'appréhender les contraintes de la logistique du client et leur impact sur la prestation transport.

Dans le même sens, les entreprises souhaiteraient également une liaison plus forte avec les enseignants.

D'autres améliorations peuvent être apportées. Nous attirons l'attention sur le fait qu'il s'agit de changements à la marge, le cœur de la formation sur les techniques de l'exploitation des transports devant être conservé.

► Animation d'équipe et organisation du travail :

Les éléments actuels du référentiel sur la gestion des ressources humaines ne correspondent pas à l'exercice du métier (les grands principes de GRH ne sont pas à aborder).

Une formation à l'animation d'équipe devrait permettre aux personnes formées d'acquérir des savoir-faire tels que :

- Organiser un planning de tournée en relation avec les conducteurs ou organiser les activités d'une équipe de manutentionnaires en prenant en compte la réglementation du travail
- Communiquer avec des conducteurs ou des manutentionnaires et notamment avec des équipes multi-culturelles
- Définir des objectifs
- Contrôler des résultats
- Etablir et suivre un tableau de bord

► **Techniques de relation clientèle :**

Le référentiel devrait permettre de mieux former à la communication professionnelle et à la relation avec les clients.

Les jeunes devraient notamment être capables de s'exprimer facilement et correctement au téléphone ou en face-à-face avec un client pour proposer et présenter une prestation, un service, régler un litige au téléphone, traiter une réclamation client.

Ils doivent également maîtriser l'expression écrite, par exemple pour analyser et reformuler la demande d'un client, rédiger une confirmation de commande, ...

Les techniques de négociation doivent également être appréhendées.

► **Prise en compte de la dimension communication et relation clientèle dans l'évaluation :**

Cette dimension incontournable de communication, tant avec les clients qu'avec les équipes, devrait être mieux prise en compte dans l'orientation préalable vers la profession ainsi que dans les épreuves d'évaluation finale. Il serait pertinent de mettre en place une épreuve orale qui pourrait porter sur la proposition d'un service à un client, la négociation d'une vente, le règlement d'un litige ou le traitement d'un incident avec l'équipe de conducteurs ou de manutentionnaires.

► **Meilleure prise en compte de la dimension économique :**

La dimension tarifaire et comptable paraît trop développée. Il s'agirait plutôt de permettre aux jeunes de mieux appréhender la dimension économique de l'exploitation des transports : notions de coûts, de productivité, de marge, de rentabilité, ...

► **Dimension logistique :**

Comme nous l'avons décrit ci-dessus, la formation actuelle permet aux jeunes d'accéder aux métiers de la logistique des transports et de prendre en compte cette dimension dans l'exploitation des transports.

Pour améliorer la formation dans ce domaine, il s'agirait plutôt de permettre aux personnes formées de mieux comprendre les contraintes logistiques du client (entreprise industrielle ou commerciale) et la place du transport dans la chaîne logistique. Il nous semble qu'une période de stage chez un chargeur serait le plus approprié pour acquérir cette connaissance.

Il serait intéressant également que les enseignants puissent bénéficier de cette approche des contraintes logistiques des entreprises industrielles et commerciales à travers un stage.

► **Qualité :**

La dimension qualité et les coûts de la non qualité seraient à aborder également.

Les jeunes doivent acquérir des savoir-faire tels que :

- Transmettre les règles de qualité et de sécurité et contrôler leur application
- Identifier les conséquences des incidents, proposer et mettre en place des actions correctives en liaison avec leur responsable et d'autres services
- Analyser et interpréter des résultats de suivi d'indicateurs qualité et performance

► **Géographie :**

Des lacunes importantes des jeunes en géographie nécessitent une formation sur les principaux éléments de la géographie des transports.

► **Langues :**

Une meilleure maîtrise de l'anglais est nécessaire.

2 – Le paysage actuel des emplois et des formations dans le domaine logistique ne permet pas d'envisager la création d'un BTS logistique

2.1. Les entreprises trouvent dans le paysage diversifié des formations transport et logistique le vivier dont elles ont besoin

Les entreprises de transport trouvent dans les formations actuelles les profils répondant à leur culture professionnelle.

Les PME utiliseront plutôt le BTS Transport qui apporte des savoir-faire et des connaissances plus opérationnels que le DUT.

Les grandes entreprises recrutent souvent indifféremment les jeunes titulaires d'un BTS Transport ou d'un DUT Gestion logistique et transport. Il s'agit pour elle d'un niveau de formation initiale et la formation interne permet d'ajuster les savoir-faire aux pratiques et à la culture de l'entreprise.

Le DUT est perçu comme « plus généraliste » mais plus souple dans la relation avec l'entreprise et formant des jeunes plus autonomes. Le BTS est perçu comme une formation plus scolaire, avec un encadrement trop soutenu des élèves.

2.2. Les métiers de la logistique industrielle pour lesquels un recrutement au niveau BAC+2 serait opportun représentent un créneau étroit déjà couvert par les formations existantes

Les métiers de la logistique industrielle couvrant les activités suivantes concernent peu des niveaux BAC+2.

- La conception de la stratégie logistique globale
- En amont de la production : les achats, les approvisionnements, la réception et le stockage des matières premières
- La planification de la production et la gestion de la chaîne logistique de la production elle-même, de l'approvisionnement des lignes au conditionnement final
- En aval de la production : l'entreposage, la gestion des stocks et la préparation de commandes

En effet, la majeure partie des emplois sont des emplois d'opérateur (manutentionnaire, préparateur de commandes, etc ...)

Les emplois de conception et de gestion requièrent plutôt des formations de niveaux BAC+3 à BAC+5.

Les emplois de « technicien logistique » existent mais recouvrent des effectifs et des flux de recrutement relativement faibles.

Par ailleurs, le DUT Gestion logistique et transport et le TSMEL répondent à ces besoins. De multiples licences professionnelles existent également, bien qu'elles soient très diversement appréciées par les responsables d'entreprise.

La place d'un BTS logistique paraît donc trop étroite et il n'apparaît pas pertinent de créer un tel diplôme.

En outre, cette création aurait des effets négatifs sur la relation emploi formation du BAC PRO Logistique. En effet, les jeunes, actuellement peu satisfaits des emplois offerts en sortie de BAC PRO, seraient très attirés par une poursuite d'étude en BTS. Le risque serait alors d'avoir une « pyramide inversé », c'est-à-dire des sorties de

jeunes sur le marché de l'emploi plus nombreuses au niveau BAC+2 qu'au niveau BAC PRO, alors que les emplois et les recrutements sont plus conséquents au niveau V et IV. La réponse à cette problématique du BAC PRO se situe dans une meilleure lisibilité sur les métiers accessibles : des métiers d'opérateurs en logistique, avec des possibilités d'évolution professionnelle ultérieures mais non immédiates.

Bibliographie



Enquête annuelle sur les besoins en emplois et en formations dans les fonctions de la logistique (depuis 1994)

AFT – IFTIM

Enquête annuelle sur le devenir des jeunes après un enseignement Transport & Logistique
Institut Pédagogique du Transport et de la Logistique – AFT-IFTIM

Contrat d'études prospectives sur les métiers du transport et de la logistique en Rhône-Alpes
Septembre 2003 – Etude réalisée par le Cabinet Ithaque à la demande de la Branche des Transports et de la Logistique, de l'Etat et du Conseil Régional.

Troisième enquête nationale sur les diplômés de la spécialité GLT

Mai 2001 – Etude réalisée par l'Université de Lyon 2, l'université de Reims Champagne-Ardenne et l'Université de Haute-Alsace.

Les métiers du transport et de la logistique – Editions L'Etudiant – Collection métiers et formations – avril 2004

La filière transport et logistique : la diversification en question – Edition CPC – Mai 1997

CD-ROM 24^{ème} congrès national de la logistique – ASLOG

Guide des formations en logistique – ASLOG – Edition juin 2004

Emploi et formation en logistique : réalités nationales et approche européenne projet NOVALOG (nouvelles compétences et innovations dans la logistique) - collectif - publication préparée par l'AFT - IFTIM - IPTL
Département des Etudes et Recherches Monchy - Saint Eloi

Les métiers du transport et de la logistique - Raphaëlle Giniès - STUDYRAMA Guides J - 3ème édition 4ème trimestre 2004

Sites Internet :

www.novalog-project.org

www.promotrans.asso.fr

www.aft-iftim.com