



## **YEP MED YOUTH EMPLOYMENT IN PORTS OF THE MEDITERRANEAN**

Work Package (WP 3):  
Output (3.2): Design of new curricula materials

Activity (3.2.2): Development of new curricula “Initiation au métier d’agent de transit”

**Document Version:** V\_1

**Document Preparation Date:** June / July 2023

**Document Submitted Date:** 10/07/2023

### **Purpose of the deliverable:**

*Proposer un référentiel de formation intitulé « Initiation au métier d’agent de transit ». Pérenniser la dynamique impulsée par YEP MED.*

### **Table of contents:**

Introduction.

1. Les acteurs locaux du projet YEP MED.
2. Description du métier d’agent de transit selon les référentiels existants.
3. Identification et classification des tâches compétences et savoir clés.
  - A. Les compétences selon les référentiels existants retenus comme base de travail.
  - B. Identification et classification des tâches compétences et savoir clés selon les critères du présent projet.
    - a. Description de l’emploi type lors d’une prise de poste rapide selon les besoins recueillis.
    - b. Classification synoptique.
4. Présentation des modules de formation proposés.



- A. Modules N°1 à N°14.
  - B. Tableau récapitulatif des volumes horaires.
5. Les modalités pédagogiques retenues.
- A. Description du procédé de préparation et animation pédagogiques.
  - B. Focus sur l'évaluation pédagogique.
  - C. Le rôle de l'organisme de formation. + Dossier support formateurs (*Partie intégrante du référentiel*).
6. Les prérequis et modalités de recrutement des stagiaires.
- A. Les prérequis
  - B. Les modalités de recrutement.
7. Mise en œuvre technique, logistique et humaine.
- A. L'environnement physique.
  - B. Organisation technique et logistique.
  - C. Les moyens humains.
8. Evaluation de l'action de formation.

## Liste des annexes

N°1. Dossier support formateurs, intégrant les éléments complémentaires suivants :

- Courrier de mission.
- Trame vierge explicitée de scénario pédagogique.
- Extrait complété d'un scénario sur une séance courte.
- Trame de suivi d'évaluation individuelle stagiaire.
- Ressource formateur « Objectifs ».
- Ressource formateur « Evaluation ».
- Trame d'évaluation d'une séance de formation.

N°2. Fiche ROME 1202 – Source Pôle Emploi.

N°3. Extrait descriptif métier UMF.

N°4. Extrait référentiel OTAMM – Source Ministère du travail.



## Introduction

Le présent référentiel vise à la mise en place d'une action de formation courte avec une employabilité à court terme, intitulée :

**« Initiation au métier d'agent de transit ». Abréviation utilisée : IMAT**

Cette formation est construite sur la base de demandes des professionnels du secteur, ayant à de multiples reprises témoigné leur besoin de personnels opérationnels et dont les compétences seraient axées sur les tâches des postes spécifiques et en tension au sein des entreprises, ce qui permettrait une entrée en poste rapide à un degré d'implication débutant.

En effet, l'offre régionale de formation sur le secteur est, pour l'heure, majoritairement constituée de formations longues de type Bac+2 et Bac+3, avec un spectre plus large sur les métiers du transport et de la logistique, nécessitant des temps d'adaptation parfois importants lors des prises de poste par rapport aux attentes des entreprises pour les spécialités en tension.

Le parti pris est donc de construire une formation basée sur un référentiel emploi / compétence centré sur les compétences clés du métier d'agent de transit uniquement, afin de permettre une prise de poste ciblée, plus rapide et fluide pour les futurs employés débutants.

Ce référentiel détaillera donc :

Les tâches et compétences retenues, sur la base de référentiels existants et des besoins exprimés par les entreprises locales, comme étant l'essence même du métier d'agent de transit, et ensuite, leur classification en blocs de savoir qui seront la base des modules de formation, pour lesquels sont également présentés les plans et objectifs globaux constituant le programme de formation.

Les détails de la mise en œuvre pédagogique sont de même explicités, et également accompagnés de documents supports à destination des formateurs.

Les modalités d'évaluation de l'acquisition des compétences sont ensuite détaillées, et accompagnées de documents supports à destination des formateurs et maîtres de stage.

Les prérequis et modalités de recrutement des stagiaires sont présentés.

Également, sont précisés les procédés de mise en œuvre technique, logistique, et humaine, de même que les solutions d'accompagnement des stagiaires en cours de formation.

Enfin, le présent référentiel précise les modalités d'évaluation du dispositif lui-même.



## 1. Les acteurs locaux du projet YEP MED

La construction de cette action de formation est portée par l'Institut de formation du Grand Port Maritime de Marseille Fos, dans le cadre du projet européen YEP MED (YOUTH EMPLOYMENT IN PORTS OF THE MEDITERRANEAN).

Ce dispositif YEP MED vise notamment à développer des formations professionnelles axées sur le secteur du transport et la logistique au sens large, avec pour finalité une employabilité accrue à court et moyen terme, en lien avec les besoins directs des entreprises du secteur. Il regroupe, sur le bassin d'emploi concerné, divers acteurs listés ci-après.

*Note : Descriptifs tirés des sites internet respectifs.*

### Réussir Provence



Depuis 1993 l'association Réussir Provence agit dans le champ des politiques publiques de l'emploi et de l'insertion sur le territoire Istres Ouest Provence.

<https://www.reussirprovence.fr/>

### Pôle Emploi



Pôle emploi est le service public de l'emploi en France. Son rôle est d'une part, indemniser les demandeurs d'emploi et les accompagner vers le retour à l'emploi ; et d'autre part, guider les entreprises dans leurs recrutements.

<https://www.pole-emploi.fr/>

### Mission Locale Ouest Provence





La Mission Locale Ouest Provence est au service des jeunes du territoire de 16 à 25 ans pour faciliter leur entrée dans la vie professionnelle. Elle assure ses fonctions avec le concours de l'État, du Conseil Régional, des communes du Territoire Ouest-Provence, du Conseil Départemental et de l'agglomération Marseille Métropole.

<https://mlouestprovence.fr/>

**OPCO Mobilités**



Constitué au 01/04/2019, OPCO Mobilités est l'opérateur de compétences des métiers de la mobilité, mandaté par les partenaires sociaux de 17 branches pour mettre en œuvre et décliner leurs politiques de formation et de GPEC. Avec notamment les branches constitutives suivants (non-exhaustif)

Ports et manutention portuaire, Transports routiers et activités auxiliaires du transport, Transports maritimes - Personnel sédentaire etc...

<https://www.opcomobilites.fr/>

**Mission Locale Marseille**



Association Loi 1901 créée en 1997 sous l'impulsion de la Ville de Marseille, la Mission Locale de Marseille a pour objectif l'accompagnement et l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation. Elle regroupe au sein de son Conseil d'Administration, l'ensemble des partenaires institutionnels de terrain : Etat, Conseil Régional, Ville de Marseille, Union Européenne, Conseil Général...

<https://missionlocalemarseille.fr/>



**Ville de Port St Louis du Rhône**



Entre Rhône et Méditerranée, voisin du Grand Port Maritime de Marseille, entre Corse et Baléares, Port Saint Louis du Rhône a une position maritime et fluviale stratégique, au cœur de son histoire. La ville s'impose comme l'un des phares économiques du nautisme en Méditerranée. Le Pôle Intercommunal Pour l'Emploi accueille régulièrement des organismes de formation et des entreprises qui recrutent.

<https://www.portsaintlouis.fr/>

**UMF (Union Maritime et Fluviale de Marseille – Fos et sa région)**



Organisme patronal de concertation, de représentation et d'arbitrage au sein de la communauté portuaire, l'UMF est un acteur majeur de l'activité économique du littoral provençal et de son arrière-pays. L'UMF s'investit dans tous les projets de développement et exerce son rôle d'expert sur les dossiers qui concernent les échanges maritimes et multimodaux. Sa capacité d'action et sa volonté contributive sont à la mesure de son poids économique.

<https://umf.asso.fr/fr/>

**Club Distriport / Club Fos Logistique**



Créé en 2006 le Club Fos Logistique regroupe les entreprises de services logistiques installées sur la zone portuaire de Fos.

Le Club Fos Logistique a été créé en même temps que la Zone d'Activité Logistique de Distriport. L'émergence de cette activité sur le port de Fos a en effet nécessité la mise en place d'une plateforme d'échanges et de concertation entre les autorités portuaires, les autorités administratives, les différents intervenants professionnels et les entreprises logistiques ayant fait le choix d'une implantation sur ce territoire.

<https://www.fos-logistique.com/>



## Cap au Nord Entreprendre



Marseille Nord est un territoire positif, dynamique et attractif. C'est ainsi que Cap au Nord Entreprendre définit sa zone qui s'étend du 13e au 16e arrondissement marseillais. Réseau d'entreprises implanté depuis plus de cinquante ans, CANE a pour ambition de défendre les intérêts des acteurs économiques et de promouvoir ce territoire à fort potentiel.

<https://www.capaunord.fr/>

## Cnam PACA



Le Conservatoire national des arts et métiers est un établissement d'enseignement supérieur dédié à la formation professionnelle tout au long de la vie. Les équipes du Cnam PACA accompagnent ceux et celles qui souhaitent entreprendre une formation pour progresser au sein de leur entreprise, acquérir de nouvelles compétences, valider un diplôme, accélérer un retour à l'emploi ou tout simplement apprendre et approfondir leurs connaissances.

<https://www.cnam-paca.fr/>

## AMU



Plus grande université francophone pluridisciplinaire, Aix-Marseille Université (AMU) accueille 80 000 étudiants et près de 8 000 personnels sur 5 grands campus aux standards internationaux. Propriétaire de 90 % de son patrimoine, l'université est présente sur 9 villes, dans 4 départements de la Région Sud.

Sa Fondation universitaire A\*Midex, qui porte l'IDEX pérennisée, contribue au développement d'un pôle interdisciplinaire d'enseignement supérieur et de recherche de rang mondial. Dite « université de recherche intensive » elle abrite 122 structures de recherche en lien avec les grands organismes de recherche nationaux.

<https://www.univ-amu.fr/fr>



**Lycée Henri LEROY**



L'ensemble de notre communauté éducative accueille et accompagne, dans une posture bienveillante et exigeante, plus de 450 jeunes qui nous sont confiés en œuvrant pour leur réussite et leur épanouissement tant sur le plan scolaire que personnel.

Les heures d'accompagnement personnalisé, la mise en place d'un tutorat, les concertations de l'équipe enseignante, les bilans individuels garantissent un suivi régulier et une remédiation d'autant plus efficace qu'elle peut être immédiate.

Mobilisée, notre équipe pédagogique et éducative développe de nombreux projets culturels, solidaires et professionnels visant à augmenter la motivation et l'enrichissement de chacun.

<https://lyceeleroy.fr/>

**AFTRAL ISTEI**



École Professionnelle, axée exclusivement sur la formation aux métiers du transport et de la logistique internationale.

Notre ligne directrice reste la même depuis 40 ans : suivre les évolutions organisationnelles et technologiques de notre secteur d'activité, afin de donner de véritables compétences à nos étudiants, et garantir ainsi une intégration réussie dans notre environnement professionnel.

<https://isteli.aftral.com/>

**Grand Port Maritime de Marseille**



Marseille Fos, acteur majeur du commerce international, premier port de France, situé au croisement des routes maritimes mondiales, se positionne comme la porte d'entrée





naturelle du Sud de l'Europe. Le port de Marseille Fos dispose d'espaces et d'infrastructures performantes pour accueillir des activités : Logistiques, Industrielles, Numériques.

Depuis plus de 40 ans, le port de Marseille Fos délivre des formations répondant aux besoins des acteurs publics et privés de son secteur. Aujourd'hui, le projet stratégique du port souligne encore d'avantage l'ambition d'un port expert où les ressources humaines sont au cœur du développement et de la compétitivité.

L'Institut travaille en France et à l'étranger, sur les grands thèmes tels que la digitalisation, la gestion des risques portuaires, les incoterms, l'actualité de la douane, le développement durable... et sous la certification Qualiopi obtenue en juin 2021.

<https://www.marseille-port.fr/>



## 2. Description du métier d'agent de transit

### Description générique selon les référentiels existants retenus comme base de travail :

Le métier est rattaché à la fiche Rome N1202 intitulée « Gestion des opérations de circulation internationale des marchandises ». Voir annexe N° 2 – Source Pôle Emploi).

En effet, le métier peut être résumé en ces termes, conformément à cette fiche :

*Réalise des opérations administratives douanières (déclarations, dédouanement, ...) ou commerciales d'acheminement (conditions d'enlèvement, de livraison, ...) ou de circulation internationale de marchandises (transit import/export, consignation maritime,...) pour le compte de clients, selon la réglementation et dans un objectif de qualité (coût, délais, sécurité, ...).*

*Peut intervenir dans un domaine spécifique (import, export, douane, type de transport,...).*

*Peut coordonner l'activité d'une équipe.*

Plus communément, la transitaire est désigné au sein de la communauté portuaire comme le spécialiste du service à la marchandise. De manière imagée, il est souvent comparé à une agence de voyage pour marchandise.

Le terme transitaire est souvent utilisé aussi bien pour l'activité transit que commission de transport. Le descriptif des métiers de l'Union Maritime et Fluvial de Marseille – Fos nous apporte les précisions suivantes (Voir annexe N° 3 - Source UMF) :

*La commission de transport, convention par laquelle le commissionnaire s'engage envers le commettant à accomplir pour le compte de celui-ci les actes juridiques nécessaires au déplacement de la marchandise d'un lieu à un autre, se caractérise par la latitude laissée au commissionnaire d'organiser librement le transport par les voies et moyens de son choix, sous son nom et sous sa responsabilité, ainsi que par le fait que cette convention porte sur le transport de bout en bout.*

*Le transitaire est un intermédiaire de commerce mandaté par l'expéditeur. Il réalise les opérations de transport selon les instructions de son client. Le transitaire est un intermédiaire mandataire, qui exécute au nom de son mandant les instructions qu'il reçoit.*

### Distinction entre les notions de transitaire et de commissionnaire :

*Le commissionnaire organise le transport en son nom propre par les voies et les moyens de son choix. Le transitaire a une activité libre, et ne nécessite pas forcément une inscription ou immatriculation. Le commissionnaire de transport : activité réglementée et qui nécessite une inscription au registre des commissionnaires. Le commissionnaire de transport est un intermédiaire et un organisateur de transport. Il choisit librement le mode de transport le plus*



*adapté et conclut en son nom les contrats nécessaires à la réalisation de l'opération. Le transitaire est uniquement mandataire.*

La distinction entre transitaire et commissionnaire est donc surtout juridique, et les compétences clés, pour l'agent travaillant indifféremment dans des entreprises sous l'un ou l'autre de ces régimes, restent les mêmes.

Le référentiel activités compétences du Titre Professionnel « Organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises », publié par le ministère du travail, propose une description de poste complète et cohérente pouvant d'ailleurs être étendue aux autres modes de transport : *(Voir extrait en annexe N° 4 – Source ministère du travail)*

### **Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice**

*Dans le respect des réglementations et des procédures internes de l'entreprise, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises organise et coordonne toutes les étapes d'une prestation de transport de marchandises dans un contexte international. Il respecte les objectifs en termes de qualité de service, de satisfaction client et de rentabilité.*

*Afin de concevoir une solution de transport correspondant à une demande client, il identifie les contraintes liées au transport et détermine le mode – aérien ou maritime - le plus adapté. Il étudie les solutions techniques et les possibilités d'organisation pour l'opération et formalise par écrit les options envisageables. Il les présente au client et lui apporte son conseil technique afin de déterminer ensemble le meilleur choix.*

*L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises sélectionne les prestataires, calcule les coûts de revient des opérations, s'assure de la faisabilité du transport auprès des intervenants et transmet au client une cotation détaillée comprenant l'ensemble des prestations, y compris le calcul du bilan carbone. Dans la limite de sa délégation, il vérifie régulièrement la marge globale de l'ensemble des prestations et identifie les écarts éventuels par rapport aux objectifs fixés par la politique commerciale ou budgétaire de l'entreprise.*

*L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises adapte l'organisation du transport aux spécificités des modes aérien ou maritime et anticipe les problèmes pouvant survenir au cours d'une opération. Il réunit les documents nécessaires aux formalités de douane et s'assure que les procédures de sûreté du fret ont été respectées. Dans tous les cas, il transmet des consignes à l'ensemble des intervenants pour déclencher l'opération de transport et rédige ou vérifie les documents de transport. En cas d'imprévu, il conçoit une solution de substitution et informe les interlocuteurs concernés. L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises utilise au quotidien des outils et logiciels liés aux procédures dématérialisées dans le domaine douanier et dans le domaine du contrôle des importations et des exportations.*



*Tout au long du transport, l'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises veille au bon déroulement de la prestation et identifie les dysfonctionnements. Il clôt le dossier de transit et transmet les éléments pour la facturation et, le cas échéant, le traitement des dossiers litige aux services concernés.*

*Il est force de proposition auprès de sa hiérarchie et peut suggérer des améliorations des procédures qualité. L'emploi s'exerce seul ou en équipe, au sein d'un service opérationnel aérien ou maritime, import ou export. L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie (responsable des opérations ou responsable d'agence). L'organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises s'appuie sur un réseau de bureaux de représentation de l'entreprise ou des correspondants, implantés dans les zones géographiques propres à ses activités. Il est en lien permanent avec les correspondants et les clients et contacte fréquemment les prestataires et d'autres intervenants tels que la douane, les entreprises de manutention, les compagnie aériennes et maritimes et les entreprises du transport routier.*

*Pour échanger par écrit et oralement avec ses interlocuteurs, il utilise l'anglais au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues. L'emploi est sédentaire et s'exerce au sein d'un service transit ou dans les services import/export d'entreprises. Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'entreprise. En fonction des contraintes de l'activité du site, les horaires de travail peuvent être décalés ou postés et des astreintes sont possibles.*

*(...)*

#### **Compétences transversales de l'activité type.**

- *Communiquer par écrit et oralement en français ou en anglais (niveau B2 du CECRL) avec l'ensemble des interlocuteurs internes ou externes, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transit aérien et maritime*
- *Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités du service.*
- *Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité.*
- *Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.*
- *Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transit dans le respect des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information).*
- *Assurer une veille réglementaire professionnelle.*



### 3. Identification et classification des tâches, compétences et savoirs clés.

#### A. Les compétences selon les référentiels existants retenus comme base de travail.

La fiche Rome N1202 identifie des compétences de base et des compétences spécifiques telles que reprises ci-dessous. (Voir annexe N° 2 – Sour Pôle Emploi).

Compétences de base :

- *Conseiller un client sur la circulation internationale des marchandises*
- *Codifier la marchandise à partir du descriptif fourni par le client*
- *Collecter les documents d'expédition de la marchandise et constituer le dossier de la prestation (transit, douane)*
- *Réaliser et contrôler les documents liés à la circulation internationale de la marchandise (facture douanière, Déclaration, Administrative Unique -DAU-, lettre de crédit, ...)*
- *Suivre l'acheminement des marchandises, informer le client sur le déroulement et présenter des solutions en cas d'anomalies*
- *Rechercher des informations documentaires*

Compétences spécifiques

- *Déployer une prestation de transport dans le domaine aérien*
- *Déployer une prestation de transport dans le domaine ferroviaire*
- *Déployer une prestation de transport dans le domaine fluvial*
- *Déployer une prestation de transport dans le domaine maritime*
- *Déployer une prestation de transport dans le domaine routier international*
- *Déployer une prestation de transport dans le domaine routier national et communautaire*
- *Intervenir sur des dossiers de consignation maritime*
- *Intervenir sur des dossiers de déclaration en douane*
- *Intervenir sur des dossiers de réservation de fret*
- *Intervenir sur des dossiers de transit export marchandises*
- *Intervenir sur des dossiers de transit import marchandises*
- *Négocier des modalités de transport*
- *Réaliser les formalités administratives d'une prestation de transport (lettre de transport), LTA (aérien), BL (maritime), CMR(route), CIM (ferroviaire, ...)*
- *Concevoir un plan d'acheminement de marchandises*



- Concevoir un plan de post-acheminement de marchandises
- Préparer, suivre ou contrôler la facturation d'opérations de transit ou de douane (règlement fournisseurs, taxes douanières, Déclaration d'Echanges de Biens -DEB-, ...)
- Traiter des dossiers de contentieux (litiges, réclamations ...)
- Développer un portefeuille clients et prospects
- Coordonner l'activité d'une équipe

La maîtrise de l'ensemble des deux blocs serait nécessaire afin de pouvoir exercer le métier dans toutes ses variantes et aux divers degrés de responsabilité au sein des entreprises.

Le référentiel activités compétences du Titre Professionnel « Organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises », publié par le ministère du travail, propose une organisation synoptique des activités et compétences de l'emploi type, telle que reprise ci-après :

#### Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Construire, y compris en anglais, une offre de prestation de transport "overseas"	1	Étudier des solutions de transport "overseas" y compris en anglais
		2	Établir une cotation tarifaire incluant les prestations annexes pour la proposer au donneur d'ordres, y compris en anglais
		3	Déterminer la rentabilité des opérations de transport "overseas"
2	Mettre en œuvre une opération de transit "overseas" à l'export ou à l'import jusqu'à la clôture du dossier	4	Mettre en œuvre l'opération de transit aérien
		5	Mettre en œuvre l'opération de transit maritime
		6	Coordonner et suivre les phases d'une opération de transit aérien ou maritime à l'export ou à l'import



## **B. Identification et classification des tâches, compétences et savoirs clés selon les critères du présent projet.**

La démarche de notre projet consiste à recentrer notre programme de formation sur les besoins primordiaux des entreprises lors d'une prise de poste rapide. Les éléments suivants ont été pris en compte :

L'offre actuelle de formation est majoritairement composée de cursus généralistes sur la logistique au sens large. Ces parcours de formation sont généralement longs, 2 à 3 ans, parfois 1 an pour les programmes de certification plus centrés sur une spécialité, avec souvent plusieurs périodes de stage ou d'alternance. Les stagiaires n'ont pas immédiatement fait de choix précis sur le métier ou le service visé. Ce mode de mise en relation entre les entreprises et les candidats ne permet donc pas toujours de parer aux besoins immédiats de recrutement sur des postes précis, et notamment l'agent de transit qui nous occupe ici.

Par ailleurs, sur le marché de l'emploi direct, les candidats faisant le choix de s'orienter vers le métier d'agent de transit n'ont pas forcément de formation dans le domaine. Un besoin de formation courte et ciblée ressort donc régulièrement.

Au regard des échanges avec les professionnels du secteur, et même si demeure une variable selon l'organisation au sein des entreprises en fonction de leur taille et de leurs choix managériaux, nous retenons que l'entrée en poste se fait à un degré d'implication et de responsabilité ne nécessitant pas un niveau de compétence type maîtrise / application sur la totalité des compétences reprises par les référentiels existants et cités dans le présent document. Un niveau connaissance générale pourrait convenir pour certains points.

En effet, nous pouvons par exemple considérer que les compétences suivantes, tirées de la fiche Rome N°1202, seront dans un premier temps non-primordiales lors d'une prise de poste, et pourront être acquises lors de l'évolution sur poste en interne :

- *Développer un portefeuille clients et prospects*
- *Coordonner l'activité d'une équipe*
- *Négocier des modalités de transport*
- *Suivre ou contrôler la facturation d'opérations de transit ou de douane (règlement fournisseurs, taxes douanières, Déclaration d'Echanges de Biens -DEB-, ...)*
- *Traiter des dossiers de contentieux (litiges, réclamations ...)*

De même pour les compétences suivantes, tirées du référentiel activités compétences du Titre Professionnel « Organisateur de transports aériens ou maritimes de marchandises », publié par le ministère du travail :

- Déterminer la rentabilité des opérations de transport "overseas".



Eu égard à ce qui précède nous proposons, pour base de travail sur ce projet, la description d'emploi type suivante :

**a. Descriptif de l'emploi type lors d'une prise de poste rapide, selon les besoins recueillis.**

L'agent de transit débutant intégrera des entreprises réalisant aussi bien des missions de transit que de commission de transport, en multimodal, tant en niveau national, communautaire, qu'international. Il travaillera majoritairement en intérieur aux horaires de bureau. Des horaires décalés ou astreintes peuvent être envisagées selon les types de contrats (région du monde – décalage horaire par exemple). Des visites marchandises sur le terrain peuvent parfois être nécessaires.

Pour la mise en œuvre des solutions de transport, les entreprises concernées disposent déjà d'accords commerciaux avec les différents prestataires, partenaires, et sous-traitants (Transporteurs sur tous les modes concernés, déclarants en douane si externalisé, entrepôts, manutentionnaires, assureurs, experts, correspondants locaux, fournisseurs, portails informatiques dédiés et autres softwares etc...)

Des schémas de mise en œuvre des solutions combinant les différents paramètres liés aux besoins clients, intégrant les spécificités techniques et juridiques des marchandises, les modes de transport, les destinations, les saisons etc., sont déjà en place et les grilles tarifaires correspondantes sont à disposition des employés de transit.

L'offre commerciale relative à la demande client, sur la base des éléments décrit ci-dessus et selon l'organisation de l'entreprise, sera établie soit par la hiérarchie ou un service commercial dédié, soit par l'agent de transit lui-même à court terme suite à sa prise de poste.

S'il est en charge du recueil de la demande client et de l'établissement des propositions sur la base des schémas et tarifs préétablis dans l'entreprise, l'agent de transit doit disposer de compétences spécifiques en termes d'analyse et de communication. Ces compétences de communication sont en grande partie communes avec les besoins relatifs aux échanges internes à l'entreprise et avec les prestataires et partenaires de mise en œuvre du service.

En effet, l'agent de transit, même s'il a la charge des dossiers de bout en bout, devra travailler en équipe en échange permanent avec les services de l'entreprise (Management, service commercial, service comptabilité facturation, service contentieux, services douanes si déclarations réalisées en interne etc.) De plus, même si les accords partenaires / prestataires et les schémas globaux de mise en œuvre sont déjà préétablis, l'agent de transit sera en situation de communication avec ces acteurs pour l'organisation et le déroulement de la mise en œuvre des prestations. Ces échanges devront être réalisés en Français et Anglais à minima, principalement à l'oral via téléphone, et par messagerie électronique.





L'agent de transit procédera donc à la constitution du dossier, au contrôle des documents fournis par le client, et participera à l'établissement des documents de transport en accord avec les prestataires concernés. Après le contrôle des documents, il transmettra les pièces nécessaires au prestataire ou service en charge des formalités douanières. Il aura en charge la mise à jour des informations des logiciels, portails et systèmes nécessaires à l'exécution de la prestation. Il sera l'interlocuteur des différentes administrations qui pourraient avoir à intervenir sur la marchandise (exemple : services phytosanitaires, vétérinaires, capitainerie etc..)

Plus généralement, il est le « chef d'orchestre » du voyage de la marchandise et doit donc disposer d'une vision globale du schéma du commerce et transport international, afin de pouvoir à tout moment être en mesure de situer sa pratique et ses intérêts de même que ceux de ses clients. Cela implique de fait une connaissance des documents, contrats, et règles de droit applicables respectivement, depuis les échanges précontractuels et la facture de vente, jusqu'à la livraison finale et réception chez le destinataire.

Il dispose de capacités organisationnelles, de planification et de gestion du temps et des priorités, lui permettant d'assurer le suivi du dossier et la coordination des différents prestataires.

L'agent de transit devrait à moyen terme être capable de conseiller les clients sur les différentes options et les organisations les plus adaptées au besoin des clients, toujours en utilisant les offres identifiées au sein de son entreprise. A long terme, selon l'organisation interne et l'évolution du salarié, l'agent pourra devenir force de proposition et avoir latitude sur le choix de nouveaux prestataires et donc sur la négociation des tarifs prestataires.

L'agent de transit doit être au fait des différentes procédures en vigueur dans son entreprise, de l'organigramme, et des attributions de ses interlocuteurs en interne. Il doit strictement inscrire sa pratique dans le cadre de ce référentiel interne.

L'utilisation de l'outil informatique, incluant le pack office, de même que des logiciels dédiés, portails, et systèmes communautaires type CI5, fait partie intégrante de l'activité.

## **b. Classification synoptique.**

Eu égard à ces détails propres à une prise de poste rapide sur des dossiers dits « de bout en bout », nous proposons une classification en vue synoptique et codifiée pour les données suivantes :

Tâches principales, compétences générales, savoirs. Sur cette base, des modules de formation sont formalisés au regard des principaux champs de savoir identifiés.



Clés de lecture pour le tableau de classification :

Codes T : codes tâches.

Codes C : codes compétences.

Codes savoir : Codes relatifs aux unités d'enseignement / modules.

Com= Communication.

Orga= Organisation professionnelle et personnelle.

Proc= Procédures entreprises.

TrspG= Commerce international, Transport / chaîne du transport – Connaissances générales.

TrspS = Transport – modules spécifiques.

RglmS = Réglementations spécifiques – Douanes et dangereux.

Prév= Assurance / sinistre / prévention.

Ibss= Informatique / Bureautique / software / système données.

Compétence : La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable. \*

Savoir : Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir. \*

*\*Définitions tirées du référentiel OTAMM – Ministère du travail.*



*Emploi type de l'agent de transit selon les critères du projet de formation IMAT.*  
Classification synoptique des tâches principales, compétences générales, et des savoirs.



Code	Tâches principales	Code	Compétences générales	Code	Savoirs mobilisés
T1	Recueil de la demande client.	C1	Ecouter, synthétiser, reformuler, noter.	Com	Communication – Ecoute active - Anglais
T2	Proposition d’offre de prestation adaptée.	C2	Analyser /comparer avec schémas et tarifs internes entreprise.	Proc	Procédures internes.
				TrspG	Chaine du transport / modalités / étapes.
		C3	Formaliser et envoyer la proposition. Prendre en compte la réponse et confirmer.	Ibss	Rédaction et envoi / réception (Bureautique)
T3	Ouverture d’un dossier.	C4	Créer un dossier physique et numérique. Attribuer un numéro d’affaire.	Orga	Organisation professionnelle.
				Proc	Procédures internes dossiers.
				Ibss	Bureautique / base données dédiées.
T4	Démarrage de la mise en œuvre service côté client.	C5	Confirmer l’intervention au client, transmettre la procédure applicable, demander documents nécessaires.	Proc	Procédures internes.
				TrspG	Chaine du transport / étapes.
				TrspS	Réglementation / documentation.
				RglmS	Réglementations spécifiques.
				Ibss	Rédaction / bureautique.
T5	Vérification de la documentation transmise.	C6	Vérifier les documents transmis au regard du mode transport et de ses règles applicables, ainsi que des réglementations spécifiques marchandises.	TrspG	Chaine du transport / modes / étapes.
				TrspS	Réglementation / documentation.
				RglmS	Réglementations spécifiques marchandises.



T6	Démarrage de la mise en œuvre service côté prestataires.	C7	Contacter les prestataires pour confirmation de disponibilité / faisabilité.	Com	Communication – Ecoute – Anglais.
		C8	Transmettre à chacun des prestataires les documents et informations nécessaires à l'établissement de la documentation, titres, formalités et déclarations Vérifier les drafts des documents. Confirmation / réservation / booking.	TrspG	Modes / étapes / documents.
				TrspS	Règles spécifiques selon modes.
				RglmS	Réglementation spécifiques marchandises.
				Ibss	Rédaction / bureautique.
T7	Information préalable du client.	C9	Informé le client du lancement de la procédure du calendrier estimé des opérations. Respecter la procédure interne en termes de délais d'information client.	Proc	Procédure internes satisfaction clients.
				TrspG	Chaine / modes / étapes.
				Orga	Organisation professionnelle / planning.
				Ibss	Rédaction / bureautique.
T8	Suivi du dossier. Information continue du client.	C10	Mettre à jour logiciels, portails, systèmes de traitement des informations. Recueillir des informations auprès des prestataires et / ou via les sites dédiés. Mettre à jour les plannings et informer les clients dans les temps.	Ibss	Bureautique + logiciels et portails spécialisés.
				Orga	Organisation professionnelle, Gestion de planning, du temps et des priorités.
				Proc	Procédures internes satisfaction clients.
		C11		Orga	Gestion planning, temps et priorités.



			Relancer les prestataires et gérer les demandes clients. Mettre en œuvre les actions de remédiation. Solliciter l'intervention de la hiérarchie quand cela est nécessaire.	Com	Ecoute, gestion du stress et des conflits, gestion du temps de communication. Communication interne, travail en équipe. Anglais.
				Proc	Procédure internes satisfaction client + organigramme et fiches de postes.
		C12	Intégrer les actions d'anticipation et prévention des sinistres et litiges.	Proc	Procédure interne assurance, sinistres, prévention. Identifier les personnes et service dédiés en interne.
				Prév	Anticiper et réserver ses droits.
				Com	Communication interne entreprise. Hiérarchie - Travail d'équipe.
		T9	Clôture du dossier.	C13	Collecter et contrôler les documents et preuves de réalisation finale, et les transmettre aux clients, organismes, administrations.
TspS	Règles spécifiques transports et documents.				
RglmS	Réglementation spécifiques marchandises.				
Ibss	Bureautique + logiciels et portails spécialisés.				
C14	Collecter, contrôler et transmettre les éléments nécessaires à la facturation client.			Proc	Procédure interne facturation. Organigramme.
				Ibss	Logiciel spécifique interne, dossiers partagés...



		C15	Transmettre les éléments nécessaires à la gestion d'un éventuel sinistre / contentieux.	Proc	Procédure interne assurance et sinistre. Organigramme et fiches de postes.
				Ibss	Bureautique et dossiers partagés internes + logiciels et portails externes (assurance)



## **4.Présentation des modules de formation proposés.**

Pour rappel, les champs principaux de savoirs mobilisés dans la description de l'emploi type proposée sur ce projet, sont les suivants :

Com= Communication.

Orga= Organisation professionnelle et personnelle.

Proc= Procédures entreprises.

TrspG= Commerce international, Transport / chaine du transport – Connaissances générales.

TrspS = Transport – modules spécifiques différents modes de transport.

RglmS = Réglementations spécifiques – Douanes et dangereux.

Prév= Assurance / sinistre / prévention.

Ibss = Informatique / Bureautique / software / système données.

Un module de formation pourra correspondre à un ou plusieurs champs de savoir. De même un champ de savoir peut regrouper plusieurs modules. Exemple, pour la communication indiquée « com » dans la description de l'emploi type, deux modules sont établis :

- Communiquer efficacement à l'oral.
- Anglais maritime et transport.





## A. Modules N°1 à N°14

Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N°1</b>	Réf savoirs : <b>TrspG</b>	Durée : <b>5 jours</b>
Titre du module : <b>Connaissance de la chaîne du transport</b>			
<b>Note :</b> <i>Ce module, relatif à des connaissances générales quant au système professionnel dans lequel s'inscrit le métier de transitaire, semble devoir être intégré en ouverture de la formation.</i>			
<b>But de ce module :</b> Permettre aux stagiaires d'identifier les différents métiers de la chaîne, leurs spécificités et leurs interactions.			
<b>Objectifs du module :</b> A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les différents métiers de la chaîne du transport international.</li> <li>- Décrire les interactions entre les différents métiers, organisations et institutions / administrations.</li> <li>- Citer les flux et évolutions majeures du secteur.</li> </ul>			
<b>Plan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Système et approche systémique.</li> <li>- Le système global – Retour au contrat de vente. INCOTERMS.</li> <li>- Professionnels, associations, et place portuaire.</li> <li>- Le privé, l'institutionnel, les administrations.</li> <li>- Notions de services à la marchandise et service aux navires.</li> <li>- Focus sur les principaux métiers service marchandise : <ul style="list-style-type: none"> <li>. Le transitaire. Notion transitaire / commissionnaire.</li> <li>. Le déclarant en douane.</li> <li>. L'entrepoteur.</li> </ul> </li> <li>- Focus sur la compagnie maritime – Notion compagnie, armateur, affréteur.</li> <li>- Focus sur les principaux métiers du service au navire : <ul style="list-style-type: none"> <li>. Agent maritime (Consignation et fret).</li> <li>. Terminal manutention.</li> <li>. Remorquage, pilotage, lamanage.</li> <li>. Shipchandler.</li> <li>. Avitailleur.</li> </ul> </li> <li>- Focus sur les principales administrations : <ul style="list-style-type: none"> <li>. Douanes.</li> <li>. Capitainerie.</li> <li>. Services phytosanitaires.</li> <li>. Police aux frontières.</li> </ul> </li> </ul>			



. Affaires maritimes.

- Les transporteurs des autres modes.
- Les métiers auxiliaires.
- Les grands flux et perspectives sur les évolutions.



Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N°2</b>	Réf savoirs : <b>TrspS</b>	Durée : <b>3 jours</b>
Titre du module : <b>Transport multimodal spécialisé – Option maritime</b>			
<b>But de ce module</b> : Permettre aux stagiaires de différencier les différentes réglementations et statuts applicables au transport maritime.			
<b>Objectifs du module</b> : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le métier d'armateur et le métier de transporteur.</li> <li>- Décrire les trois types d'affrètement.</li> <li>- Discriminer les différentes réglementations applicables au transport maritime. (Navire, marchandise environnement).</li> <li>- Décrire les différents types de B/L.</li> </ul>			
<b>Plan</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les 3 types d'affrètement - Définition de l'armateur.</li> <li>- Armateur, transporteur, compagnie maritime. Les statuts et leurs différences.</li> <li>- Les navires.</li> <li>- Les unités transport. Focus sur le conteneur.</li> <li>- La réglementation maritime internationale.             <ul style="list-style-type: none"> <li>.La hiérarchie des lois.</li> <li>.Les institutions et administrations compétentes. (OMI, états, administrations diverses, capitainerie etc.)</li> <li>.Les différents degrés de compétences.</li> <li>.Réglementations navire, environnement, contrats. (Le grandes conventions). SOLAS, MARPOL, IMDG, CSC, Bruxelles, Rotterdam, Hambourg etc...</li> <li>.Les conventions relatives aux contrats : focus sur le régime de responsabilité du transporteur.</li> </ul> </li> <li>- Les différents types de B/L :             <ul style="list-style-type: none"> <li>.Nominatif, à ordre, FIATA, seaway etc...</li> <li>.Notion house et Master B/L.</li> <li>.Les points clé de l'établissement de B/L.</li> </ul> </li> </ul>			



Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N°3</b>	Réf savoirs : <b>TrspS</b>	Durée : <b>1 jour</b>
Titre du module : <b>Transport multimodal spécialisé – Option aérien</b>			
<b>But de ce module</b> : Permettre aux stagiaires de différencier les différentes réglementations et statuts applicables au transport aérien.			
<b>Objectifs du module</b> : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les métiers du transport aérien.</li> <li>- Définir les particularités du transport aérien.</li> <li>- Discriminer les différentes réglementations applicables au transport aérien.</li> <li>- Décrire les particularités du contrat de transport aérien (LTA)</li> </ul>			
<b>Plan</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition et particularités.</li> <li>- Les acteurs du transport aérien.             <ul style="list-style-type: none"> <li>.Les compagnies.</li> <li>.Les prestataires aéroportuaires.</li> <li>.Les agents de fret IATA.</li> </ul> </li> <li>- Les types d'avions.</li> <li>- Le conditionnement des marchandises. Les ULD.</li> <li>- La réglementation du transport aérien. AESA, OACI, IATA</li> <li>- Focus sur le IATA</li> <li>- Sureté et sécurité.</li> <li>- La LTA. Spécificité. Régime de responsabilité du transporteur.</li> <li>- Les points clés de l'établissement d'une LTA.</li> </ul>			



Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N°4</b>	Réf savoirs : <b>TrspS</b>	Durée : <b>1 jour</b>
Titre du module : <b>Transport multimodal spécialisé – Option routier</b>			
<b>But de ce module</b> : Permettre aux stagiaires de différencier les différentes réglementations et statuts applicables au transport routier.			
<b>Objectifs du module</b> : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les métiers de transport routier.</li> <li>- Définir les particularités du transport routier.</li> <li>- Discriminer les différentes réglementations applicables au transport routier.</li> <li>- Décrire les particularités du contrat de transport routier (CMR etc.)</li> </ul>			
<b>Plan</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le transporteur – Les règles d'établissement. (Etablissement, capacités...)</li> <li>- Les types de véhicules et de transports. Les poids. Les documents à bord.</li> <li>- Les réglementations principales (Code transports, LOTI, RSE, TIR etc.)</li> <li>- Le contrat de transport routier.             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Les parties.</li> <li>. Les obligations respectives.</li> <li>. Le régime de responsabilité du transporteur.</li> </ul> </li> </ul>			



Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N°5</b>	Réf savoirs : <b>TrspS</b>	Durée : <b>1 jour</b>
Titre du module : <b>Transport multimodal spécialisé – Option ferroviaire</b>			
<b>But de ce module</b> : Permettre aux stagiaires de différencier les différentes réglementations et statuts applicables au transport ferroviaire.			
<b>Objectifs du module</b> : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les métiers de transport ferroviaire.</li> <li>- Définir les particularités du transport ferroviaire.</li> <li>- Discriminer les différentes réglementations applicables au transport ferroviaire.</li> <li>- Décrire les particularités du contrat de transport ferroviaire.</li> </ul>			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les entreprises et opérateurs ferroviaires.</li> <li>- L'organisation du transport ferroviaire (SNCF, RFF, les ITE etc.)</li> <li>- Le matériel – Les wagons.</li> <li>- Réglementations française et européenne.</li> <li>- Le contrat de transport par fer. (National et international).</li> </ul>			



Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N°6</b>	Réf savoirs : <b>TrspS</b>	Durée : <b>1 jour</b>
Titre du module : <p style="text-align: center;"><b>Transport multimodal spécialisé – fluvial</b></p>			
<b>But de ce module</b> : Permettre aux stagiaires de différencier les différentes réglementations et statuts applicables au transport fluvial.			
<b>Objectifs du module</b> : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les métiers de transport fluvial.</li> <li>- Définir les particularités du transport fluvial.</li> <li>- Discriminer les différentes réglementations applicables au transport fluvial.</li> <li>- Décrire les particularités du contrat de transport fluvial.</li> </ul>			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le transporteur.</li> <li>- Les types de moyens de transport (Convois, automoteurs etc.)</li> <li>- Le réseau et les infrastructures. (Les ports, VNF)</li> <li>- Le contrat de transport fluvial.             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Différents types (Tonnage, temps, voyage, location).</li> <li>. Le régime de responsabilité du transporteur.</li> <li>. Le transport à l'international. (Convention CMNI)</li> </ul> </li> </ul>			



Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N°7</b>	Réf savoirs : <b>RglmS</b>	Durée : 3 <b>jours</b>
Titre du module : <b>Réglementation spécialisée – Option douanes</b>			
<b>Note :</b> <i>Il convient de préciser que le projet de formation IMAT prépare à l'exercice du métier d'agent de transit, et non pas de déclarant en douane. L'activité de déclaration sera effectuée par de sous-traitant ou un service dédié au sein de l'entreprise.</i>			
<b>But de ce module :</b> Permettre aux stagiaires d'identifier les réglementations douanières et leur implication dans l'exercice du métier d'agent de transit, afin d'échanger efficacement avec les prestataires de déclaration en douane.			
<b>Objectifs du module :</b> A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le système douanier.</li> <li>- Décrire l'organisation douanière au niveau internationale.</li> <li>- Expliciter les fondements d'une opération douanière import et export.</li> <li>- Lister les tâches incombant à un agent de transit en termes de procédure.</li> </ul>			
<b>Plan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principaux à l'origine du système douanier.             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Commerce extérieur, balance commerciale, régulation.</li> <li>. Relations entre états.</li> <li>. Les accords. (Bi-latéraux, multi-latéraux communautaires etc...)</li> </ul> </li> <li>- La réglementation applicable.             <ul style="list-style-type: none"> <li>. National.</li> <li>. Communautaire.</li> <li>. International.</li> </ul> </li> <li>- Procédures douanières.             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Identification marchandise. NDP.</li> <li>. Tarification.</li> <li>. Modalités de dédouanement. (Déclarations, procédures, valeurs, liquidation etc.)</li> </ul> </li> <li>- Les documents douaniers dans le transit.</li> </ul>			





Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N°8</b>	Réf savoirs : <b>RglmS</b>	Durée : <b>2 jours</b>
Titre du module : <b>Réglementation spécialisée – Marchandises dangereuse</b>			
<b>But de ce module :</b> Permettre aux stagiaires d’identifier la réglementation IMDG et son implication dans l’exercice du métier d’agent de transit, afin d’agir efficacement.			
<b>Objectifs du module :</b> A l’issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir une matière dangereuse.</li> <li>- Définir le code IMDG.</li> <li>- Décrire la nomenclature des classes, compatibilités et emballages.</li> <li>- Remplir une déclaration.</li> </ul>			
<b>Plan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Origine et structure du code IMDG,</li> <li>- Dispositions concernant la classification et ségrégation des produits,</li> <li>- Impact de la réglementation dans les entrepôts. Les agréments</li> <li>- Impact de la réglementation en zone portuaires.</li> <li>- Capitainerie et officiers en charge.</li> <li>- Les règles et formalités obligatoire pour e transitaire.</li> <li>- Atelier / mise en pratique sur déclaration.</li> </ul>			



Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N°9</b>	Réf savoirs : <b>Prév</b>	Durée : <b>3 jours</b>
Titre du module : <p style="text-align: center;"><b>Assurances transports et préventions des risques</b></p>			
<p><b>Note :</b> <i>Il convient de préciser que le projet de formation IMAT prépare à l'exercice du métier d'agent de transit selon un organisation dans laquelle la gestion du sinistre serait gérée par la hiérarchie, par le service contentieux ou par l'assurance. Pour autant, l'agent de transit aura la charge de repérer les situations critiques pour en avertir qui de droit, et sera par ailleurs sollicité comme exécutant sur certaines tâches relatives à ce sujet. Il se doit donc d'avoir un certain niveau de connaissance et de mis en œuvre en la matière.</i></p>			
<p><b>But de ce module :</b> Permettre aux stagiaires de repérer les situation critiques, de réaliser les choix appropriés en termes d'assurance, de participer à l'émission de réserves, et à l'application de politiques de prévention des risques.</p>			
<p><b>Objectifs du module :</b> A l'issue du module, les stagiaires seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les acteurs du secteur de l'assurance.</li> <li>- Définir les 3 types d'assurances utilisées dans le transport.</li> <li>- Définir les différentes formes d'assurance marchandise.</li> <li>- Définir risque, sinistre, prévention.</li> <li>- Préparer des mesures conservatoires et de prévention.</li> </ul>			
<p><b>Plan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'assurance.</li> <li>. Définition et acteurs (Assureur, assuré, courtier, agent, correspondants, experts etc...)</li> <li>. Les avaries. (Particulière et communes)</li> <li>. Différents types d'assurances. (Facultés, RC, Dommages)</li> <li>. Les polices et garanties.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le sinistre</li> </ul> </li> <li>. Définition risque et sinistre.</li> <li>La prévention.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesures conservatoires.</li> </ul> </li> <li>. Les différents types de mesures.             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Faire un choix adapté.</li> <li>. Relations avec l'assurance – Déclaration sinistre et relation avec les experts.</li> </ul> </li> <li>- Cas pratique / mise en situation.</li> </ul>			



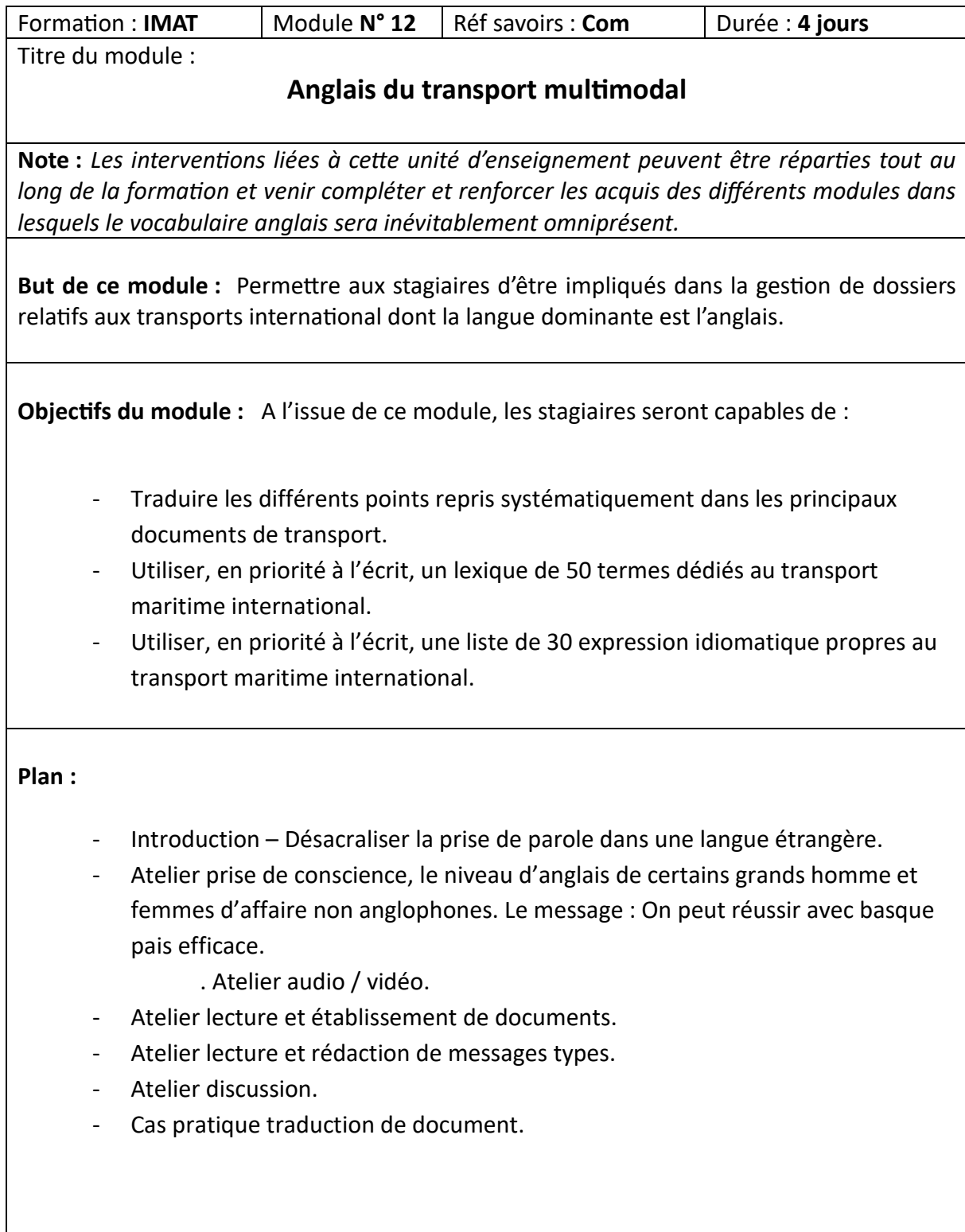
Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N°10</b>	Réf savoirs : <b>Orga</b>	Durée : <b>1 jour</b>
Titre du module :  <b>Organisation professionnelle</b>			
<b>But de ce module :</b> Permettre au stagiaire de gagner en efficacité via planification de leurs tâches.			
<b>Objectifs du module :</b> A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les raisons justifiant un besoin d'organisation accrue.</li> <li>- Utiliser des outils de gestion du temps et des priorités.</li> <li>- Utiliser un agenda papier ou électronique.</li> </ul>			
<b>Plan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les effets d'un défaut d'organisation.</li> <li>- Les avantages d'une organisation professionnelle.</li> <li>- L'outil de priorisation « Matrice d'Eisenhower ».</li> <li>- La méthode NERAC.</li> <li>- Gestion agenda papier ou électronique.</li> <li>- La mise en place de routines.</li> <li>- Exercice de mise en application.</li> </ul>			



Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N°11</b>	Réf savoirs : <b>TrspG – TrspS – RglmS – Orga – Proc - Orga</b>	Durée : <b>10 jours</b>
Titre du module : <b>Transit</b>			
<p><b>Note :</b> <i>Ce module, portant sur les champs de savoir TrspG – TrspS – RglmS – Proc - Orga, représente la <b>clé de voute de la progression pédagogique</b> de cette formation <b>IMAT</b>. C'est à travers ce module, que sur de nombreuses capacités, les stagiaires vont passer de la connaissance / compréhension, à l'<b>application</b>. Ce module devra donc intervenir à un stade avancé de la formation, et intégrer dans la méthode un part conséquente de <b>cas pratiques et mises en situations</b>. Ces cas pratique peuvent être réalisés de concert avec les formateurs intervenant sur les différents modules de la formation.</i></p>			
<p><b>But de ce module :</b> Permettre aux stagiaires de gérer un dossier transit au niveau agent débutant.</p>			
<p><b>Objectifs du module :</b> A l'issue du module, les stagiaires seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser une offre sur la base des schémas et tarifs de l'entreprise.</li> <li>- Etablir des documents relatifs à une opération de transit multimodal.</li> <li>- Vérifier des documents relatifs à une opération de transit multimodal.</li> <li>- Etablir un planning de suivi des opérations.</li> <li>- Mettre en œuvre des actions alternatives en lien avec sa hiérarchie.</li> <li>- Recueillir et transmettre les éléments de facturation.</li> </ul>			
<p><b>Plan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retour détaillé sur les INCOTERMS. <ul style="list-style-type: none"> <li>. Origine, fonctions, classification, utilisation.</li> <li>. Leur utilité pour l'agent de transit.</li> </ul> </li> <li>- Financement des opérations de commerce international. <ul style="list-style-type: none"> <li>. Lettre de crédit, CREDOC.</li> <li>. CREDOC et INCOTERMS.</li> <li>. Les points de vigilance pour le transitaire en cas de CREDOC.</li> </ul> </li> <li>- L'entreprise de transit. <ul style="list-style-type: none"> <li>. Notions de transit et de commission.</li> </ul> </li> </ul>			



- . Organisations et organigrammes types.
- . Les types principaux de procédures internes.
- . Focus sur les schémas de services et les grilles tarifaires préétablies.
- Les documents du transport international.
  - . Les informations à renseigner dans un contrat de transport. Focus B/L et CMR.
  - . B/L house et B/L Master.
  - . Méthodologies de contrôles d'un document.
- Cas pratiques dossier de transit multimodal sans remédiation.
- Cas pratiques dossiers de transit avec remédiation.
- Cas pratiques dossiers de transit avec sinistre.





Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N° 13</b>	Réf savoirs : <b>Com</b>	Durée : <b>2 jours</b>
Titre du module : <b>Communiquer de manière efficace à l'oral</b>			
<b>But de ce module :</b> Permettre aux stagiaires de communiquer de manière apaisée et efficace.			
<p><b>Objectifs du module :</b> A l'issue de ce module, les stagiaires seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décrire la fonction de chacun des « 3 cerveaux ».</li> <li>- Décrire le mécanisme de stress.</li> <li>- Définir le « cadre de référence ».</li> <li>- Identifier les influences du cadre de référence.</li> <li>- Expliquer les 3 types de potions et leurs variantes, lors d'une transaction de communication.</li> </ul> <p><b>Les objectifs implicites du formateur sur ce module :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amener les stagiaires à acquérir un réflexe mémo-technique leur permettant d'« oxygéner leur néocortex » lors de la survenance d'une situation déstabilisante.</li> <li>- Amener les stagiaires se questionner sur l'influence de leur cadre de référence.</li> <li>- Amener les stagiaires à ne valider que les transactions de communication apaisées.</li> </ul>			
<p><b>Plan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'approche anthropologique du stress. <ul style="list-style-type: none"> <li>. Les trois cerveaux et leur fonction.</li> <li>. Oxygénation et libre choix du curseur.</li> </ul> </li> <li>- Le cadre de référence. <ul style="list-style-type: none"> <li>. Identifier son cadre et celui des autres.</li> <li>. L'influence du cadre de référence.</li> <li>. Empathie, tolérance et altérité.</li> </ul> </li> <li>- Analyse transactionnelle. <ul style="list-style-type: none"> <li>. Le principe de transaction – proposition et validation.</li> <li>. Les 3 positionnement et leurs variantes.</li> <li>. Transactions choisies et non subies.</li> </ul> </li> </ul>			



Formation : <b>IMAT</b>	Module <b>N° 14</b>	Réf savoirs : <b>lbss</b>	Durée : <b>2 jours</b>
Titre du module : <p style="text-align: center;"><b>Les fondamentaux du système CI5</b></p>			
<b>But de ce module</b> : Permettre aux stagiaires d'utiliser le « cargo Community system » CI5.			
<b>Objectifs du module</b> : A l'issue de ce module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir un cargo Community system.</li> <li>- Décrire les spécificités de CI5.</li> <li>- Réaliser les opérations de base d'un agent de transit dans le système.</li> </ul>			
<b>Plan</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le CCS – Définition</li> <li>- Historique – De PROTIS à CI5</li> <li>- Les fonction et particularités de CI5.</li> <li>- Les différents statuts de la marchandise.</li> <li>- Relations entre les différents acteurs connectés.</li> <li>- Mise en situation, réalisation d'opérations de base pour un agent de transit.</li> </ul>			





**B. Tableau récapitulatif des volumes journaliers et horaires des modules proposés.**

N° Module	Titre	Nombre jours	Nombre heures
1	<i>Connaissance de la chaîne du transport</i>	5	35
2	<i>Transport multimodal spécialisé – Option maritime</i>	3	21
3	<i>Transport multimodal spécialisé – Option aérien</i>	1	7
4	<i>Transport multimodal spécialisé – Option routier</i>	1	7
5	<i>Transport multimodal spécialisé – Option ferroviaire</i>	1	7
6	<i>Transport multimodal spécialisé – Option fluvial</i>	1	7
7	<i>Réglementation spécialisée – Option douanes</i>	3	21
8	<i>Réglementation spécialisée – Marchandises dangereuse</i>	2	14
9	<i>Assurances transports et préventions des risques</i>	3	21
10	<i>Organisation professionnelle</i>	1	7
11	Transit	10	70
12	<i>Anglais du transport multimodal</i>	5	35
13	<i>Communiquer de manière efficace à l'oral</i>	2	14
14	<i>Les fondamentaux du système CI5</i>	2	14
<b>Total :</b>		<b>40</b>	<b>280</b>



## 5. Les modalités pédagogiques retenues.

### A. Description du procédé de préparation et animation pédagogiques :

Les formateurs sont choisis par l'organisme de formation en y intégrant différents critères, dont a minima ceux listés ci-dessous :

- Compétences spécifiques avec expérience professionnelle dans le domaine technique concerné (Lien avec le module attribué).
- Compétences pédagogiques.
- Mise à disposition d'un C.V à jour.
- Eléments de preuves visant à prouver le maintien des compétences et l'investissement dans l'environnement professionnel.

Sur la base du référentiel, qui intègre pour chaque module des objectifs globaux et un plan, les scénarios pédagogiques des séances composant les différents modules, et donc leurs objectifs opérationnels, ainsi que le détail des phases, méthodes, outils, et modalités d'évaluation, seront réalisés par les formateurs.

Durant cette phase de préparation, certains ajustements resteront possibles en fonction d'éléments nouveaux n'ayant pas pu être pris en compte lors de l'établissement du référentiel. Cela devra se faire en échange et accord avec le référent formation au sein de l'organisme de formation.

La version définitive des objectifs opérationnels pour chaque point, sera réalisée en accord avec l'organisme au terme d'une réunion / entretien, et à cette occasion devront notamment être pris en compte les profils des stagiaires de chaque nouveau groupe pour affiner notamment le calibrage (ajustement final des objectifs opérationnels et méthodes).

Le formateur fera ensuite parvenir, en amont du stage, les contenus et support sous format numérique.

A noter qu'une ressource pédagogique doit-être remise aux stagiaires en fin de module, et que les méthodes mises en œuvre doivent permettre aux stagiaires de se l'approprier.

L'organisation logistique et la mise à disposition des locaux et outils de formation incombe à l'organisme. Le formateur prendra en charge la préparation des documents et supports nécessaires à la mise en œuvre pédagogique. Quand les éventuelles reprographies sont réalisées par l'organisme, le formateur transmet les originaux en amont avec les consignes nécessaires.

Compte tenu du caractère adulte et professionnel de la formation IMAT, la pédagogie devra s'inscrire majoritairement dans un courant à dominante socioconstructiviste, dans une démarche inductive et avec des méthodes actives.



En d'autres termes, le savoir se construit à partir des stagiaires non seulement au niveau individuel, mais principalement au niveau du groupe. Les stagiaires sont donc actifs dans la construction du savoir, et cela implique de la part du formateur une prise en compte accrue de l'individu en amont et en cours de formation.

Le procédé est structuré de manière globale par la mise en œuvre de diverses étapes de préparation, suivi, adaptation, et évaluation. Nous parlerons ici de pédagogie par objectifs, établis de manière taxonomique (progression crescendo) et dont le choix et l'atteinte sont soumis à des évaluations, d'abord prédictive (avant la formation pour calibrage par rapport aux stagiaires de chaque groupe), ensuite formative (durant la formation pour adaptation / remédiation), et sommative (en fin de formation pour vérifier l'acquisition globale). Ces évaluations sont critérées (en lien avec les objectifs) et sur comportement observable (la compétence doit être visible pour être validée).

Les séances débuteront par une phase d'accueil et de cadrage sur le plan d'abord social (validation des règles de vie, pauses, téléphone, prise de parole, présentations etc.), et pédagogique (rappel et validation des objectifs et du plan, rappel des modalités d'évaluation.)

Les stagiaires seront encouragés à participer, charge aux formateurs de gérer le temps et d'organiser les synthèses nécessaires : synthèse partielle au retour des pauses, et synthèses globales en fin et en début de journée. Ces synthèses seront l'occasion de la mise en œuvre des évaluations formatives consistant au contrôle de l'acquisition des connaissances durant le parcours, et ainsi de la mise en place des éventuelles actions de remédiation en cours de formation.

Le plan comprendra, a minima quand cela est précisé dans le référentiel, des cas pratiques et / ou travaux en groupe ou en sous-groupes. Les retours de travaux / cas pratiques et les synthèses sont réalisés en groupe complet.

## **B. Focus sur l'évaluation pédagogique :**

Il convient en préambule de préciser que les stagiaires doivent toujours être informés au préalable des modalités d'évaluation qui leur seront appliquées. (*Evaluation explicite*)

En tout état de cause, l'évaluation ne saurait être seulement sommative.

Tel que décrit plus haut dans cette section, il est nécessaire de procéder à une évaluation dite prédictive, afin de garantir, même sur la base d'un référentiel existant, une certaine latitude d'ajustement quant aux profils des différents groupes fussent-ils recrutés selon le procédé et les prérequis demandés.



Par ailleurs, des objectifs opérationnels devant être établis pour chaque séance et repris dans les scénarios pédagogiques, une évaluation formative permanente devra permettre, et notamment sur les modules longs, de s'assurer de la montée en capacité tout au long du déroulé, et ainsi éviter de grosses déconvenues lors de l'évaluation sommative.

Il convient de rappeler que l'évaluation sommative n'a pas vocation de sanction, mais doit venir confirmer et amplifier les constats faits pendant la phase formative.

Il peut donc être envisagé que cette évaluation formative, dans certains cas appelée ECF (Evaluation en cours de formation), puisse participer, en plus de sa fonction de remédiation, d'un « contrôle continu » à venir moduler avec l'évaluation sommative.

Une évaluation sommative sera réalisée en fin de module et / ou d'action, et devra permettre de vérifier l'atteinte des objectifs préétablis et annoncée en début de formation. Cette évaluation sera réalisée sur la base de critères et indicateurs définis en lien avec les objectifs pédagogiques (Globaux (Fiche module) et opérationnels (Scénario formateur)).

Dans la forme, cela pourra se présenter sous forme de QCM, de questions ouvertes, et de cas pratiques, selon le type et le niveau de compétence visées.

Le formateur devra par ailleurs réaliser son analyse de pratique après chaque séance, et ainsi être en mesure de faire évoluer sa pratique quand cela est nécessaire. Le formateur tient sa grille d'analyse de pratique à disposition de l'organisme.

Par ailleurs, il est important de retenir que le stage en entreprise fait partie intégrante de la formation.

Dans ce sens, il est nécessaire de mettre en œuvre des procédures permettant d'assurer l'établissement d'un projet de stage, et la mise à disposition d'un support d'évaluation qui fera l'objet de points d'étapes entre le stagiaire et ses tuteurs.

Tout comme pour l'évaluation pédagogique, le stagiaire sera informé en amont des modalités d'évaluation mise en œuvre pour la période en entreprise.

### **C. Le rôle de l'organisme de formation.**

L'organisme de formation, dont le rôle sur l'organisation, la logistique, le recrutement, l'évaluation de dispositif, les suivis des compétences des formateurs, seront détaillés plus loin, est partie prenante dans la pédagogie.

En effet, l'organisme est en premier lieu impliqué sur la construction et la mise à jour du référentiel, notamment en assurant, en interne ou externe, que le référentiel de base correspond bien aux attentes des entreprises et des bénéficiaires en cours de professionnalisation.



Il devra par ailleurs fournir à ses formateurs le support nécessaire à la préparation de leurs séances de formation.

Cela peut passer par une formation initiale portant sur le projet global ainsi que l'action IMAT et son référentiel.

En tout état de cause, l'organisme doit s'assurer que les formateurs sont au fait des objectifs et finalités du projet, de l'environnement global dans lequel il s'inscrit, et de la démarche ayant conduit à l'établissement du référentiel.

Les formateurs doivent aussi être en mesure de se référer au tableau synoptique « Tâches – Compétences – Savoirs » et de le mettre en perspective avec les fiches modules, et donc avec les séquençages de leurs séances et scénarios pédagogiques pour déterminer les objectifs opérationnels.

Il est conseillé que lors de la désignation des formateurs, les éléments suivants soient transmis à chacun d'entre eux :

- Description de l'emploi type.
- Tableau synoptique « Tâches – Compétences – Savoirs ».
- Glossaire tableau synoptique.
- Fiche module concernée.
- Trame vierge explicitée de scénario pédagogique.
- Extrait complété d'un scénario sur une séance courte d'une action pro similaire.
- Trame de suivi d'évaluation stagiaire individuelle.
- Ressource formateur « Objectifs ».
- Ressource formateur « Evaluation ».
- Trame d'évaluation d'une séance de formation.

Est annexé (*Annexe N° 1*) au présent document une proposition de dossier de mission, établi sur la base décrite ci-dessus, et qui est à considérer comme partie intégrante du présent référentiel.

A noter que ce dossier, dans son courrier descriptif, intègre aussi des éléments relatifs à l'évaluation du dispositif lui-même et dont les détails seront exposés plus loin dans le présent document.



## 6. Les prérequis et modalités de recrutement.

### A. Les prérequis.

Les capacités et l'emploi visés par cette formation correspondent à des postes professionnels occupés par des personnels ayant généralement un niveau de qualification équivalent à bac+2. Cela est confirmé par la fiche Rome N°1202 (*Annexe N°2*).

Même si cette formation vise strictement une spécialité précise parmi celles généralement couvertes par les cursus longs, il n'en demeure pas moins que les tâches et compétences visées restent à un niveau équivalent bac+2.

Le niveau de qualification fixé comme prérequis à l'entrée dans le cursus de formation IMAT (Initiation au Métier d'Agent de Transit) est donc **Bac / Bac Pro ou équivalent**.

Par ailleurs, la maîtrise de l'anglais ressort comme un point d'attention particulière car un certain niveau de maîtrise est nécessaire à l'exercice de l'activité d'agent de transit. La programme de la formation IMAT prévoit un module spécifique d'anglais du transport multimodal, portant principalement sur le vocabulaire et les expressions langagières dédiés au secteur des transports.

Il est donc nécessaire que les stagiaires rejoignant le cursus de formation IMAT aient un niveau d'anglais général correspondant à la catégorie « B – indépendant » du ECRL "*Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues*".

Concernant les compétences informatiques et bureautiques, il apparait clairement que l'agent de transit doit maîtriser le Pack Office afin de pouvoir notamment : rédiger du texte, envoyer des messages électroniques, concevoir des tableaux Excel simples, et gérer un agenda électronique.

Il devra aussi maîtriser certains systèmes informatiques communautaires dédiés à la marchandise, et notamment CI5, pour lesquels une autonomie bureautique sur les logiciels de base est demandée.

Le module N°14 de la formation IMAT - Les fondamentaux du système CI5 - comme son nom l'indique, porte sur un système en particulier.

Il est donc nécessaire que les stagiaires rejoignant le cursus de formation IMAT aient un niveau de bureautique garantissant leur **autonomie sur le pack office** afin qu'ils puissent suivre le module spécifique N°14.

Enfin, la formation se déroulant en **français**, les totalité des stagiaires doivent avoir un niveau courant **lu, écrit, parlé**.



## **B. Modalités de recrutement des stagiaires.**

Au regard des prérequis listés ci-dessus, il apparaît en premier lieu que la méthodologie de recrutement devra prévoir des entretiens et tests visant à confirmer le niveau de chaque stagiaire.

Pour le niveau de maîtrise des langues française et anglaise, un entretien oral, complété d'un test écrit à l'Anglais devront être mises en œuvre.

Concernant le niveau requis en bureautique, dans la mesure du possible un test serait réalisé. Si cela n'est pas possible, l'étude du C.V ou des possible ateliers suivis dans le cadre du parcours global de professionnalisation / accès ou retour à l'emploi, pourront fournir les informations nécessaires.

Le niveau Bac / Bac pro sera validé sur présentation des titres correspondants.

*Note : Tout élément de preuve concernant l'évaluation des acquis préalable pourraient être nécessaire lors d'une évaluation sur la base du référentiel national qualité.*

Au-delà du niveau de qualification requis à l'entrée de la formation, le point particulier des motivations et des dispositions à s'engager jusqu' à l'emploi revêt un caractère primordial. Nous savons en effet que cette formation répond à un besoin des entreprises concernant du recrutement à court terme.

Les entreprises qui s'engageraient à soutenir le projet de formation et accueillir des stagiaires nous indiquent, sur ce dispositif comme sur d'autres du même type, souhaiter que les stages soient effectués avec l'emploi en ligne de mire et non comme des stages de découverte.

Un travail préalable de communication quant aux finalités de la formation devra être assuré, avec le message clair que le cursus IMAT est une formation courte est spécialisée visant à l'emploi sur le métier d'agent de transit à court terme. Il conviendra aussi de préciser que cette formation ne donne pas accès au la capacité de commissionnaire de transport délivrée par DIRECTE.

Pour ce qui est des motivations profondes des candidats, un suivi de type ADVP, qui confirmerait les étapes de spécification et de réalisation sur le métier d'agent de transit semble être un minimum.

*ADVP : Activation du Développement Vocationnel et Personnel.*

*Spécification : Permet de hiérarchiser, de comparer, et évaluer toutes les chances de réussir, et de prioriser pour aboutir aux choix. Il est important de prendre en compte et différencier le désir et la faisabilité.*



*Réalisation : Sur la base des choix de spécification, implique le passage à l'action. Il est nécessaire de définir un objectif, et effectuer les premières actions.*

## **7 . Mise en œuvre technique, logistique et humaine.**

La formation IMAT prépare à l'entrée en entreprise à court terme, sur un emploi pour lequel les tâches font ressortir le travail en équipe et la communication.

Le cursus de formation devra donc intégrer une organisation et une méthodologie permettant de mettre les stagiaires dans les dispositions nécessaires afin de préparer au mieux leur prise de poste.

La formation en présentiel, et intégrant des travaux en groupe tel que détaillé dans le volet pédagogie, est donc retenue pour l'action IMAT.

### **C. L'environnement physique.**

Les organismes participants devront assurer la mise à disposition de locaux adéquats intégrant à minima les points suivants :

- Salle de formation permettant d'accueillir la totalité du groupe et d'organiser des travaux en sous-groupe.
- Salle disposant d'ouverture permettant son aération.
- Salle disposant de tableaux visibles par la totalité des personnes présentes. Les moyens d'écriture et de nettoyage sont mis à disposition.
- Equipement de projection compatible avec tous PC standards. Zone de projection visible par la totalité de stagiaires.
- Locaux donnant accès à des sanitaires aux normes.
- Locaux donnant accès à une zone de détente et d'échange.
- Locaux équipés d'un accès WIFI.

Il appartient, de manière plus large, à l'organise de s'assurer de la mise aux normes de ses locaux pour toutes les réglementations applicables. (*Exemple : sécurité, sûreté, accueil des personnes en situation de handicap etc.*)

Plus généralement, l'organisme de formation devra relayer des informations, d'abord en amont de la formation, et tenir ces informations disponibles en cours de formation, par exemple via un tableau d'affichage permanent et dont les stagiaires ont connaissance. Les informations concernées à minima :





- Le calendrier / emploi du temps.
- L'organigramme relatif à l'organisme et aux référents de la formation IMAT.
- Le calendrier des évaluations s'il y a lieu.
- Le calendrier des événement socio-professionnels organisés.

L'organisme devra veiller à l'établissement d'un règlement intérieur et s'assurer que tous les stagiaires l'ont reçu et accepté.

Les stagiaires devront être informés de l'environnement dans lequel se situe l'organisme de formation, et notamment recevoir les informations pratiques leur permettant de faciliter leurs transports et restauration.

#### **D. Organisation technique et logistique.**

L'organisme de formation aura à sa charge l'organisation technique et logistique, intégrant notamment les points suivants :

- Mise en place, en amont, des possibles autorisations d'accès pour les stagiaires et intervenants.
- Organisation d'une réunion de formation / préparation avec les formateurs.
- Collecte des supports et ressources pédagogiques auprès des intervenants.
- Mise en reprographie et / ou diffusion des supports et ressources quand cela est nécessaire.
- Coordination en amont avec les intervenants sur les besoins techniques.
- Gestion de la disponibilité des salles de formation.
- Mise en œuvre des moyens et autorisations nécessaires en cas de visite sur site.
- Gestion des EPI en cas de visite sur site les imposant.
- Mise en place et gestion de la procédure d'évaluation de la formation.

L'organisme doit être en mesure de mettre en place une liste de diffusion messagerie électronique à destination des stagiaires et des intervenants impliqués dans leurs parcours, afin de pouvoir communiquer sur les changements et mises à jour organisationnels et logistiques.



### **E. Les moyens humains.**

Afin de garantir une continuité avec les objectifs confirmés lors de l’entretien de recrutement, et de prévenir les décrochages, un dispositif de coaching individualisé sera mis en place durant tout le parcours de formation, et allant jusqu’à la prise de poste.

Ce suivi devra assurer un entretien initial de confirmation / clarification du projet et des objectifs. Des entretiens d’étapes permettront ensuite d’identifier les possibles freins et la mise en place d’actions de remédiation.

Les coachs désignés auront la tâche d’animer un échange entre le bénéficiaire, les formateurs, les tuteurs de stage, et l’organisme de formation.

Il convient de rappeler – voir modalités pédagogiques – que les formateurs tiendront à jour une fiche individuelle d’évaluation pour chaque stagiaire. Une trame leur étant remise via le dossier formateur en annexe 1.

De même, les tuteurs en entreprise, devront tenir à jour une fiche de suivi reprenant les objectifs de stage fixés en amont.

Pour permettre un échange permanent entre ces intervenant, en vue d’un suivi individualisé pour chaque stagiaire, l’organisme fera circuler la liste des formateurs, tuteurs, et coach, afin qu’ils puissent se contacter et échanger.

Pour garantir l’insertion graduelle dans le monde de l’entreprise, et également pour permettre de garder la finalité – l’emploi – en ligne de mire, l’organisme de formation organisera un ou des événements socio-professionnels durant le cursus de formation. Les stagiaires y seront conviés. En termes de calendrier, il serait opportun que le premier événement puisse intervenir en début de cursus.

Exemple : réunion cocktail avec les professionnels de la place, les représentants des associations de professionnels, les membres et prescripteurs du dispositif, les formateurs etc. Ces rencontres seront aussi l’occasion pour les stagiaires de débiter les recherches de stages.

Cela amène donc à intégrer la mise en place d’un atelier de préparation à la recherche de stage dès le début de la formation, ce qui aurait également pour effet de projeter les stagiaires au-delà de la période en centre de formation, et ainsi garantir une transition plus fluide entre les deux périodes de la formation.



## 8 . Evaluation de l'action de formation.

Les organismes de formation susceptibles de dispenser cette formation se doivent d'être titulaires de la certification QUALIOPI.

Les critères et indicateurs minimum retenus pour la mise en place d'une évaluation pertinente de l'action de formation sont donc tirés du référentiel national qualité, disponible sur le site du Ministère du Travail.

Il conviendra de régulièrement vérifier les possibles évolutions du référentiel national afin de mettre à jour les présents critères et indicateurs d'évaluation.

L'action de formation IMAT est une formation attestante, ne répondant donc pas aux points d'exigences applicables aux formations visant une certification RNCP.

Un tableau récapitulatif des principaux critères et indicateurs retenus pour évaluer la formation et son contenu est intégré ci-après. (Critère 1 à 4 et 7 du Référentiel National Qualité – QUALIOPI)

Il convient d'utiliser ce référentiel national qualité en complément du présent récapitulatif, et notamment pour les cas spécifiques (RNCP, CFA, VAE, accueil de personnes en situation de handicap etc.)

Pour chacun des critères énumérés, le tableau ci-après précise les éléments d'ores et déjà disponibles via le présent référentiel, ou pouvant servir de base à l'élaboration des éléments requis en complément des procédures et éléments internes à chacun des organismes de formation concernés. (Voir colonne « infos référentiel »).

*A noter également que les critères 5 et 6 du référentiel national qualité QUALIOPI concernant les organismes eux-mêmes, et non les contenus de formations directement, ne sont pas inclus dans le tableau ci-dessous. Le présent document ne saurait donc être une aide à l'évaluation sur ces deux critères 5 et 6.*

Par ailleurs, la mise en place d'une procédure de contrôle permanent et de recueil de la satisfaction des bénéficiaires, prestataires, partenaires devra servir de base à l'évaluation de l'action et à la mise en place d'actions de remédiation.

Le présent référentiel prévoit déjà, pour la partie mise en œuvre pédagogique, que les formateurs réalisent leurs analyses de pratique, un support étant mis à leur disposition dans ce sens, afin de faire évoluer leur pratique quand cela est nécessaire.



L'organisme devra mettre en place, si ce n'est pas déjà partie intégrante de ses procédures, un système de recueil et de prise en compte de la satisfaction (Questionnaire, enquête, réunions de pilotage etc.) permettant ainsi d'apporter les remédiations nécessaires au maintien et à l'amélioration du service.



**Tableau récapitulatif des critères et indicateurs d'évaluation QUALIOPI**

<b>Critère 1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus</b>					
<b>N°</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Niveau attendu</b>	<b>Eléments de preuve</b>	<b>Conformité</b>	<b>Infos référentiel</b>
1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.	Donner une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée.	Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente). Pour les PSH, livret d'accueil, registre public d'accessibilité, conditions d'accès.		Base partielle pour objectifs, durée, prérequis, méthodes, modalités d'évaluation. + à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.	Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.	Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.		Information à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.
<b>Critère 2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations</b>					
<b>N°</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Niveau attendu</b>	<b>Eléments de preuve</b>	<b>Conformité</b>	<b>Infos référentiel</b>
4	Le prestataire analyse le besoin du	Démontrer comment le besoin du	Tout support synthétisant les besoins identifiés du		Analyse du besoin des entreprises et



	bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné(s).	bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation.	bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation).		du marché de l'emploi local décrit dans le référentiel. Finalité de la formation en lien avec les besoins. + à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	Démontrer que les objectifs sont opérationnels et évaluables.	Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation.		Objectifs opérationnels sur fiches modules. Ressource objectifs à disposition des formateurs. (En annexe 1) + à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.



6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.	Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (blended learning, synchrone ou asynchrone). Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier.		Correspondance fiche de poste / fiches modules. Détails référentiel demis en œuvre pédagogique. Ressources évaluation à disposition des formateurs. (Annexe 1) Tableau récapitulatif des volumes horaires. <i>+ à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.</i>
8	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée	Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quizz, QCM, exercices, mise en situation, test), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, procédures		Voir référentiel « prérequis et modalités de recrutement ». Conservation des preuves. + Evaluation



		aux publics et modalités de formations.	de positionnement et/ou conditions d'accès.		prédictive formateurs pour calibrage. + à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.
<b>Critère 3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre</b>					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Éléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.	Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.	Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), modalités d'accès des personnes en situation de handicap.		Référentiel, voir « mise en œuvre technique et logistique ». + A compléter par les documents propres à chacun des organismes de formation.
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires :	Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (référent		Référentiel, voir « mise en œuvre technique et logistique ». + A





		contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).	pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation. Pour les PSH, liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours.		<i>compléter par les documents propres à chacun des organismes de formation.</i>
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.	Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires, bilans intermédiaires, comptes-rendus, taux de réussite aux certifications professionnelles et concours, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification.		Référentiel, voir modalités d'évaluation + ressource et grille évaluation à disposition des formateurs. + à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.
12	Le prestataire décrit et met en œuvre	Démontrer que des mesures formalisées	Procédure de gestion des abandons et de relance		Référentiel – voir modalités de



	les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	existent et sont mises en œuvre.	systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques.		recrutement et notamment note relative à l'DVP. + Mise en œuvre technique, logistique et humaine : Coaching / suivi en cours de formation. + Modalité pédagogiques – méthodes actives pour public adulte et professionnel. + <i>à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.</i>
13	Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages	Démontrer qu'un processus formalisé d'articulation des apprentissages en centre	Tout outil de liaison entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire : carnet de suivi, preuves de dialogue entre prestataire et tuteurs pour l'adaptation,		Référentiel, voir modalité pédagogiques – évaluation en entreprise + Mise en œuvre



	réalisés en centre de formation et en entreprise.	et en entreprise est mis en œuvre.	plannings, comptes rendus d'entretien ou de visite d'entreprise, tableau de bord dématérialisé.		technique, logistique et humaine – coaching suivi en entreprise – fiche de suivi stage / évaluation. + à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.
14	Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.	Démontrer que l'accompagnement de l'apprenant est formalisé et mis en œuvre par la mise en place de projets spécifiques.	Mise en place de projets spécifiques d'activités sportives, ateliers culturels, éducation aux écrans, culture à l'exercice de la citoyenneté, dispositifs d'aides financières, listes des intervenants sociaux, dispositif d'accompagnement des apprenants dans le centre (restauration, foyer, internat).		Référentiel, voir modalité pédagogiques. Coaching + organisation de rencontre avec les professionnels du secteurs et les représentant des associations professionnelle locales. + à compléter par les organismes



					<i>dispensant la formation IMAT.</i>
Critère 4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Eléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).	Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec la ou les prestation(s).	Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, Document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paper-board, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique), CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations.		Référentiel, dossier recrutement formateurs. + Mise en œuvre technique, logistique et humaine + à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou	Démontrer l'existence d'une coordination des fonctions nécessaires à la prestation	Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social),		Mise en œuvre technique, logistique et humaine. + à



	externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).		liste des intervenants/contributeurs, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap.		<i>compléter par les organismes dispensant la formation IMAT</i>
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.	Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.	Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires : supports de cours/d'explicitation des compétences, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du monde du travail et projections professionnelles, liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire (fiches RNCP...), typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de		Référentiel – voir mise en œuvre pédagogique ; Demande faite aux formateurs + mise à disposition d'un service reprographie par l'organisme. <i>+ à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.</i>



			ressources), modalités d'accès aux ressources pour les bénéficiaires, les équipes pédagogiques, modalités activées pour faciliter l'utilisation et l'appropriation par les bénéficiaires des ressources (présentiel, à distance, espace partagé), dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques. Pour les PSH, modalités d'accès ou supports spécifiques et		
<b>Critère 7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées</b>					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Eléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes: bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.	Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des	Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes.		Référentiel – Mise en œuvre pédagogique : demande faite aux formateurs. + Mise en œuvre technique, logistique et



		dispositifs de relance et permettant une libre expression.			humaine. + à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.	Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.	Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation.		Référentiel – Mise en œuvre pédagogique : demande faite aux formateurs. + Mise en œuvre technique, logistique et humaine. + à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.
32	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.	Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.	Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques.		Référentiel – Mise en œuvre pédagogique : demande faite aux formateurs. + Mise en œuvre technique,



					logistique et humaine. + à compléter par les organismes dispensant la formation IMAT.
--	--	--	--	--	---