

SESSION 2022

CAPLP ET CAFEP

CONCOURS EXTERNE

Section
ÉCONOMIE ET GESTION
Option
TRANSPORT LOGISTIQUE

Épreuve Écrite Disciplinaire Appliquée

Durée : 5 heures

L'usage de la calculatrice est autorisé dans les conditions relevant de la circulaire du 17 juin 2021 BOEN du 29 juillet 2021.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

Vous êtes professeur(e) d'économie-gestion option transport et logistique, dans une classe de première baccalauréat professionnel organisation des transports de marchandises.

À partir de vos connaissances et des ressources documentaires fournies, il vous est demandé de proposer une séquence pédagogique permettant l'acquisition des compétences visées.

Le groupe classe travaille à l'acquisition de la compétence principale :

C2.2 Exécuter la demande du client/donneur d'ordre

Vous souhaitez également mobiliser ou réactiver les compétences du groupe :

C3.4 Contribuer à l'amélioration de la performance de l'entreprise

Vous préciserez, en les justifiant, les points suivants :

- les objectifs de la séquence choisie,
- le déroulement de la séquence : positionnement dans le déroulé de l'enseignement, prérequis nécessaires, découpage en différentes séances, équipements mobilisés, etc.,
- les travaux demandés aux élèves pendant la séquence en indiquant, pour chacune des séances, la ou les ressources choisie(s) ou l'extrait choisi dans le dossier joint en explicitant les raisons de votre choix et la transposition didactique nécessaire de chacun des documents retenus pour satisfaire les objectifs fixés (extraction d'une partie du document, suppression de certains termes ou informations, adjonction d'indications, formulation de questions à traiter par l'apprenant...) ainsi que les attendus de chaque travail demandé aux élèves,
- les modalités d'évaluation de la séquence.

Au fur et à mesure de votre construction, vous apporterez une analyse critique et argumentée des documents utilisés ou non, de vos choix didactiques et de mobilisation des divers apports scientifiques nécessaires.

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Présentation de l'entreprise STR	p 2
Annexe 2 : Relations avec les partenaires	p 3
Annexe 3 : Dossier transport	p 4 à 11
Annexe 4 : Production des apprenants : extrait de fiches descriptives d'activité	p 12
Annexe 5 : Obligations des collecteurs et transporteurs de déchets	p 13 et 14
Annexe 6 : Certification ISO 14001:2015	p 14 à 16
Annexe 7 : « La confiance dans les relations interentreprises »	p 17
Annexe 8 : Extrait du référentiel de certification du baccalauréat professionnel Organisation des transports de marchandises	p 18 et 19
Annexe 9 : Extrait du programme d'économie droit baccalauréats professionnels – secteur des services	p 20

ANNEXE 1 - PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

S.T.R.

STR, située à Ploërmel (56), est spécialisée dans le transport de déchets industriels en vrac (hydrocarbures, eaux souillées) et d'équarrissage. L'activité se partage de manière égale entre ces deux types de déchets.

Depuis 2012, cette PME familiale est une filiale d'un groupe leader européen du transport et de la logistique de matières sensibles.

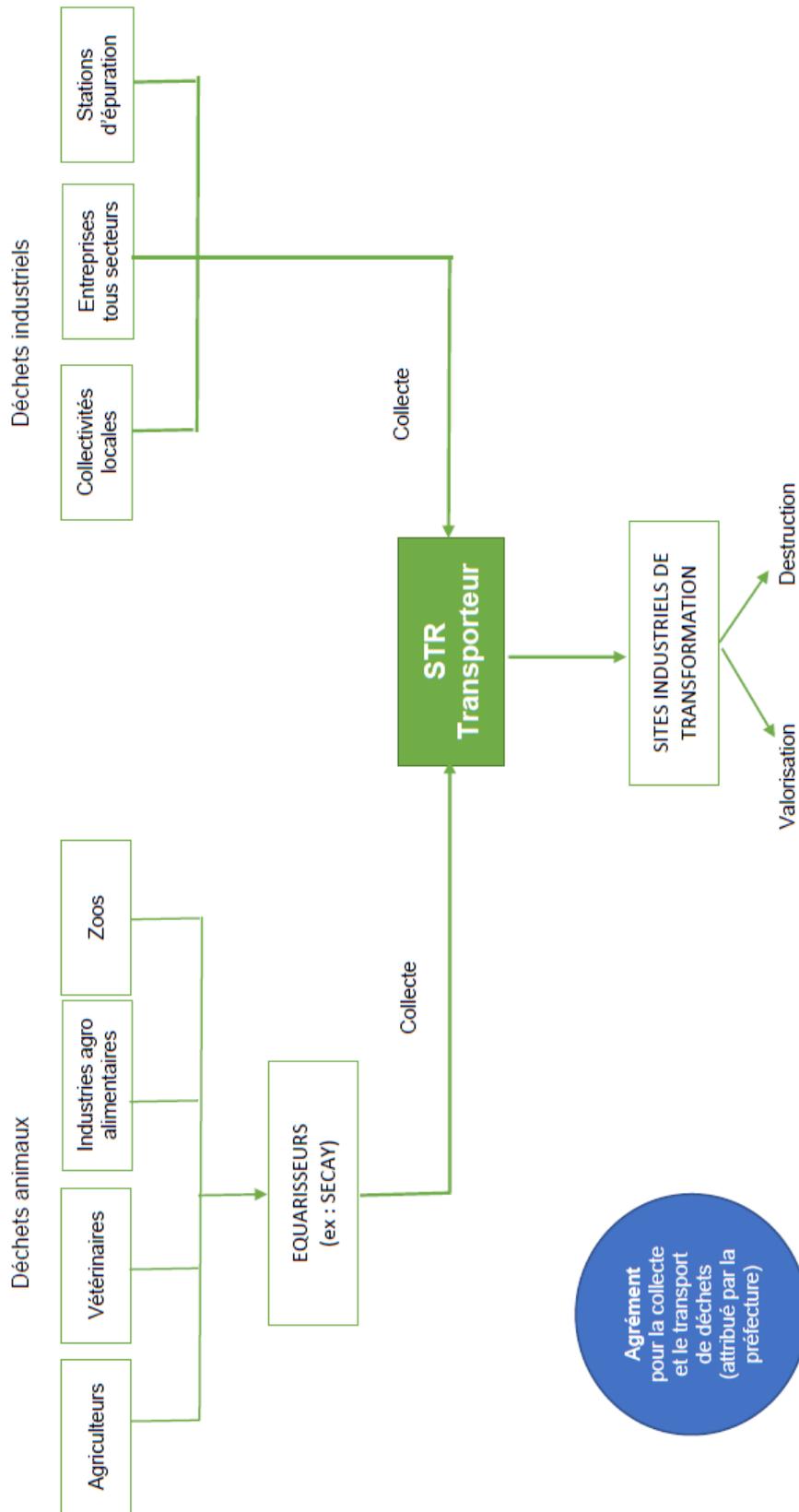
L'entreprise est titulaire de 94 cartes grises, qui se répartissent entre des camions remorque avec ou sans grues, des camions à benne et des citernes ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route).

L'activité d'équarrissage se réalise essentiellement sur les régions Bretagne et Normandie ; les transports de déchets industriels s'effectuent aux niveaux régional, national et européen (Luxembourg, Allemagne).

STR dispose d'un atelier intégré : les deux mécaniciens réalisent l'entretien courant des véhicules, remorques et citernes.

FICHE D'IDENTITÉ	
Coordonnées	Siège social : Zone du Bois Vert 56800 PLOERMEL ☎ +33 (0)2 97 22 50 30 ☎ +33 (0)2 97 22 26 77 ✉ francois.dumas@trans.com
Certifications	ISO 9001 (système de management par la qualité) ISO 14001 (système de management environnemental) ISO 45001 (système de management de la santé et de la sécurité au travail)
Informations juridiques	
RCS	Vannes B 349 666 450
APE	4941A
Date de création	01/12/1981
Forme juridique	SAS (société par actions simplifiée)
Capital social	80 000 €
Dirigeant	François Dumas
N° de SIRET	349 666 453 00056
TVA intracommunautaire	FR 493 496 664 53
Chiffres clés au 31-12-2020	
Effectif	39 : 33 conducteurs, 4 exploitants dont le dirigeant, et 2 mécaniciens
Chiffre d'affaires	3 463 500 euros

ANNEXE 2 – RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES (schéma simplifié)



Source : Auteurs

ANNEXE 3 – DOSSIER TRANSPORT

3.1 Demande client

De : Margaux.Delarue@cesten.com

15 septembre 2021 à 14:22



Source : document interne STR

3.2 Planning des tournées de STR – Semaine 39

Planning :

SAINT BRIEUC

SEMAINE

39

A L'INTENTION DES EXPLOITANTS (EMMANUELLE – PHILIPPE)

DATE DE CHARGT	HEURE DE CHARGT	CLIENT	QUALITÉ CONDIT.	QUANTITÉ (CAMION)	DATE DE LIV	HORAIRE DE LIVRAISON	PO	TRANSPORTEURS
mercredi 29 septembre 2021	15 H 00	CESTEN	C1	28,6	jeudi 30 septembre 2021	08 H 30	RC21002457E	STR 2
mercredi 29 septembre 2021	18 H 00	CESTEN	C1	28,6	jeudi 30 septembre 2021	11 H 00	RC2102459E	STR 1
jeudi 30 septembre 2021	18 H 00	CESTEN	C1	28,6	vendredi 1 octobre 2021	11 H 00	RC2102463E	STR 1
jeudi 30 septembre 2021	15 H 00	CESTEN	C1	28,6	vendredi 1 octobre 2021	08 H 00	RC21002461E	STR 2
vendredi 1 octobre 2021	18 H 00	CESTEN	C1	28,6	lundi 4 octobre 2021	11 H 00	RC2102466E	STR 1

Les opérations de transport sont à exécuter conformément aux conditions particulières et aux conditions générales de chargement.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE CHARGEMENT

A compter du 1er octobre 2020 : Port du harnais et des équipements de protection obligatoire pour les citerniers

La liste ci-dessous définit les conditions générales de chargement dans nos usines. Cette liste n'est pas exhaustive.

Le transporteur se présentant à l'usine de chargement doit répondre aux conditions et obligations ci-après :

- Il est ENREGISTRÉ conformément aux règlements **1069/2009** et **142/2011** (règlement d'application) et son enregistrement est transmis avant chargement au service commercial.

- Les contenants utilisés pour le transport des sous-produits animaux et dérivés sont INTERDITS pour le transport des produits destinés à l'alimentation humaine, aliment du bétail, fertilisants, pharmacie, oléo-chimie.

- Le transporteur ou le donneur d'ordre a SIGNÉ l'attestation de "Citernes non Alimentaires"

- En cas de sous-produits animaux et dérivés précédemment chargés, merci de mentionner la CATÉGORIE sur la CMR/certificat de lavage - nettoyage.

- Il doit présenter le **dernier CMR signé**, le certificat de lavage, nettoyage ou son exemption signés AVANT chargement.

- En cas de défaut de propreté, nous nous réservons le droit de refuser le chargement et d'exiger un lavage dans une station de lavage extérieure.

- Les contenants doivent être dédiés pour transporter les sous-produits animaux ou produits dérivés de la catégorie 1.

- Le véhicule doit être prévu pour assurer la protection et la préservation des produits.

- Le transporteur a l'OBLIGATION d'apposer l'étiquette verte sur le contenant - Catégorie 1 non destiné à la consommation humaine.

CONDITIONS EXCEPTIONNELLES

- Tout manquement à l'une des conditions ci-dessus est un motif de suspension des opérations de chargement.

Source : document interne STR

3.3 Extrait planning conducteurs – semaine 39 (du 27/09 au 01/10/2021)

Conducteurs	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
BISSON François	Fougères – Sandouville	Fougères – Sandouville	Fougères – Sandouville	Ploërmel – Challans	
<i>Clients</i>	<i>Sued</i>	<i>Sued</i>	<i>Sued</i>	<i>Carp</i>	
ROUSSEL Mickael	Ploërmel – Le Havre	Ploërmel – St Brieuc	Ploërmel – St Brieuc	Congés	
<i>Clients</i>	<i>Cesten</i>	<i>Secay</i>	<i>Secay</i>		
GARIN Christophe	8h Vannes 15h Montfort	Ploërmel – Landerneau	Ploërmel – Landerneau	Ploërmel – Le Mans	Ploërmel – Le Mans
<i>Clients</i>	<i>Carp</i>	<i>Velia</i>	<i>Velia</i>	<i>Carp</i>	<i>Carp</i>
LEONARD Thierry	Formation ADR			Ploërmel – Douai	
<i>Clients</i>				<i>Carp</i>	

3.4 Lettre de voiture

<p>TRANSPORTEUR / <i>Carrier</i></p> <p style="font-size: 24pt; font-weight: bold; margin: 0;">S.T.R.</p> <p>Sas au capital de 80 000€ Zone du Bois Vert – 56800 PLOERMEL Tél : 02 97 22 50 30 SIRET 349 666 453 00056 – APE 4941A</p>		<p style="font-weight: bold; font-size: 18pt;">Lettre de voiture EUROPÉENNE</p> <p><i>Single transport document</i></p> <p><input type="checkbox"/> NATIONAL DATE :</p> <p><input type="checkbox"/> INTERNATIONAL N°: 04785</p> <p><small>CMR</small></p> <p>Immat. véhicule : Immat. remorque ou SR : Conducteur :</p>	
<p>TRANSPORTEURS SUCCESSIFS / <i>successive carrier</i></p>			<p>FORMALITÉS DOUANIÈRES / <i>Customs formalities</i></p> <p>DONNEUR D'ORDRES / <i>principal</i> :</p>
TYPE <i>Type</i> N°	NOMBRE <i>number</i> of packages	NATURE DE LA MARCHANDISE <i>Nature of the goods</i> OU DÉSIGNATION ADR	POIDS / M ³ ML <i>Weight</i> ML / <i>running meter</i>
			INSTRUCTIONS :
			DOCUMENTS ANNEXES / <i>Documents attached</i>
<p>Marchandise dangereuse <i>Dangerous goods</i></p> <p>Déclaration jointe obligatoire <i>Obligatory invoice/declaration</i></p>		<p>Classe <i>Class</i></p> <p>N° ONU <i>UN N°</i></p>	<p>N° d'étiquettes <i>Label number</i></p> <p>Code tunnel</p> <p>Sous température dirigée <i>Refrigerated Transport</i></p>
<p>Expéditeur : raison sociale et lieu de prise en charge <i>Sender and place of loading</i></p>		<p>Destinataire : raison sociale et lieu de livraison effective <i>Sender and place of delivery</i></p>	
<p>Arrivée / date : le à h..... <i>arrival:</i> at hours.....</p> <p>Départ / date : le à h..... <i>departure:</i> at hours.....</p> <p style="text-align: right;">Km départ :</p>		<p>Arrivée / date : le à h..... <i>arrival:</i> at hours.....</p> <p>Départ / date : le à h..... <i>departure:</i> at hours.....</p> <p style="text-align: right;">Km arrivée :</p>	
<input type="checkbox"/> Convenues <i>Planned</i>	<input type="checkbox"/> Non convenues <i>No planned</i>	Prestations annexes / <i>related services</i>	
<input type="checkbox"/> Convenues <i>Planned</i>		<input type="checkbox"/> Non convenues <i>No planned</i>	
<p>Observations ou réserves / <i>Observations or reservations</i></p>			
<p>le conducteur / <i>driver</i> <i>(Signature or identification)</i></p>		<p>Le remettant / <i>sender</i> <i>(Signature or identification)</i></p>	
<p>le conducteur / <i>driver</i> <i>(Signature or identification)</i></p>		<p>Le destinataire / <i>consignee</i> <i>(Signature or identification)</i></p>	
<p>Feuille n°1 (vert) / <i>exemplaire transporteur</i> copy n°1 (green) <i>carrier's copy</i></p>		<p>Feuille n°2 (rose) / <i>exemplaire expéditeur</i> copy n°2 (pink) <i>sender's copy</i></p>	
<p>Feuille n°3 (bleu) / <i>exemplaire destinataire</i> copy n°3 (blue) <i>consignee's copy</i></p>		<p>Feuille n°4 (blanc) / <i>écouche</i> copy n°4 (white) <i>consignor to be retained</i></p>	

3.5 Extrait du bordereau de suivi des déchets d'origine animale (ou « document commercial »)

Document commercial

pour le transport, à l'intérieur de l'Union européenne, de sous-produits animaux et de produits dérivés non destinés à la consommation humaine, conformément au règlement (CE) n° 1069/2009

UNION EUROPÉENNE

Document commercial

Partie I: Renseignements concernant le lot expédié	I.1. Expéditeur				I.2. N° de référence du document ESTA210135		I.2.a. N° de référence locale RC210 2466E	
	Nom SECAY Bretagne Adresse 22000 SAINT BRIEUC Code postal n° agrément FR 22 234 001				I.3. Autorité centrale compétente DGAL/MAAF			
					I.4. Autorité locale compétente DDP			
	I.5. Destinataire				I.6.			
	Nom CESTEN Adresse agrément sanitaire FR 76 351 265 Parc Bossière Code postal 76000 LE HAVRE Téléphone +33 2 32 12 95 12				I.7.			
	I.8. Pays d'origine		Code ISO		I.9. Région d'origine		Code	
	France		FRA		Bretagne			
	I.10. Pays de destination				Code ISO		I.11. Région de destination	
	France				FRA			
	I.12. Lieu d'origine				I.13. Lieu de destination			
Établissement <input type="checkbox"/> SECAY Bretagne Nom 22000 SAINT BRIEUC Adresse agrément sanitaire FR 22 234 001 Code postal				Établissement <input checked="" type="checkbox"/> CESTEN Nom agrément sanitaire FR 76 351 265 Adresse Parc Bossière Code postal 76000 LE HAVRE +33 2 32 12 95 12				
I.14. Lieu de chargement SAINT BRIEUC				I.15. Date du départ 01/10/2021				
I.16. Moyens de transport				I.17. Transporteur				
Avion <input type="checkbox"/> Navire <input type="checkbox"/> Wagon <input type="checkbox"/> Véhicule routier <input checked="" type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Identification KB 201 GL				Nom STR Adresse Agrément sanitaire 349 666 453 000 23 Zone du Bois Vert Code postal 56800 PLOERMEL				
I.18. Description des marchandises						I.19. Code marchandise (code NC)		
						I.20. Quantité 28 580kg		
I.21. Température des produits Ambiante <input checked="" type="checkbox"/> Réfrigérée <input type="checkbox"/> Congelée <input type="checkbox"/> Contrôlée <input type="checkbox"/>						I.22. Nombre de conditionnements 1		
I.23. Numéro des scellés/des conteneurs						I.24. Type de conditionnement VRAC		
I.25. Marchandises certifiées aux fins de: Aliments pour animaux <input type="checkbox"/> Usage technique <input checked="" type="checkbox"/>								
I.26.				I.27. Transit par des États Membres <input type="checkbox"/>				
				État membre Code ISO État membre Code ISO État membre Code ISO				
I.28. Exportation <input type="checkbox"/>				I.29.				
Pays tiers Code ISO Point de sortie Code								
I.30.								
I.31. Identification des marchandises								
						Numéro d'agrément des établissements		
Espèce (nom scientifique)		Nature de la marchandise		Catégorie		Type de traitement		
						Atelier de transformation		
						Numéro du lot		

Source : document interne STR

3.6 Bordereau de livraison

SECAY BRETAGNE

56380 GUER
France
RCS Vannes 403264757
SAS au capital de 3 000 895 euros
Siret 40326475700028 / FR01403264757
Tél : 02 97 73 84 06

SECAY

SITE EXPEDITEUR :
SECAY BRETAGNE ST BRIEUC
22000 SAINT BRIEUC
France
Tél : 02 96 74 97 95
Identifiant TVA : FR01403264757
N° agrément site : FR 22 234 001

DESTINATION MARCHANDISES :
CESTEN SAS
Parc Bossière
76600 LE HAVRE
France
N° agrément : FR 76 351 265

BON DE LIVRAISON : 168148837

Date d'expédition :

Date de livraison : 04/10/2021

CESTEN SAS
Incoterm ICC 2020 : CPT LE HAVRE
Mode de transport : Citerne
Immatriculation véhicule : *KB 201 GL*

transporteur :
STR
Zone du Bois Vert
56800 PLOERMEL
N° agrément : 34966645300023

Page 1 sur 1

Code produit	Désignation produit	Quantités livrées	UM	Conditionnement
023186	GRAISSE ANIMALE C1 30% max Notre réf contrat : 1818747 Votre réf contrat : CEST210155/rc21022466	<i>28580</i> 25,000	Tonne	VRAC
QUANTITE TOTALE		25,000	Tonne	

Graisse animale de cat 1 d'origine ruminants, porcins, volailles, lapins, équins, poissons (toutes espèces). Conforme au règlement n° (CE) 1069/2009.

Analyse finale par les laboratoires SGS Multilab à Saint Etienne du Rouvray en cas de contestation dans les 20 jours d'expédition sur échantillon prélevé au départ.

Exclusivement pour la fabrication de biodiesel. Non destiné à la consommation humaine ou animale ou à une application au sol.

Graisse animale durable

Système de certification : ISCC EU

Numéro de certificat : EU-ISCC-CERT-DE105-82740509

Pays d'origine : France

Les matières premières répondent à la définition de déchets ou résidus conformément à la directive ENR, IE. Elles n'ont pas été produites, modifiées, contaminées ou rejetées intentionnellement pour répondre à cette définition.

Emissions de gaz à effet de serre : utilisation de la valeur par défaut désagrégé (conformément à la directive 2018/2001/CE).

RECU CONFORME
LE TRANSPORTEUR

RECU CONFORME
LE CLIENT

CESTEN

SAS au capital de 5 171 600€ 450036967 RCS Le Havre
SIRET 450 036 967 00039 – TVA INTRACOM 20 4500
Parc Bossière - 76600 LE HAVRE – France
Tél +33 2 32 12 95 12

Source : document interne STR

3.7 Certificat de nettoyage

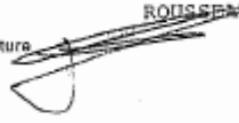
CERTIFICAT NETTOYAGE CITERNE ET BENNE																	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="font-size: 1.2em; font-weight: bold; color: #0056b3;">S.T.R.</div> <div style="text-align: right;"> <p>Zone du Bois Vert – 56800 PLOERMEL</p> <p>Tél : 02 97 22 50 30</p> <p>SIRET 349 666 453 00056 – APE 4941A</p> </div> </div>	<p>N° 000732</p>	<p>PRECEDENT CHARGEMENT</p> <hr/> <hr/>															
<p style="text-align: center;">STATION</p>	<p style="text-align: center;">Nom de l'entreprise de transport</p>	<p>Date :</p> <p>Heure :</p> <p>Lavage par : Station <input type="checkbox"/> Conducteur <input type="checkbox"/></p> <p>Si plombage, N°:</p>															
<p>Nom du conducteur :</p> <p>Tracteur n° :</p> <p>Benne ou citerne n° :</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center; padding: 2px;">ACCESSOIRES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> Raccords</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> Clapets anti-retour</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> Flexibles de dépotage</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> Réductions</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> Dômes trous d'homme</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> Porte tuyaux</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> Pousseurs</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> Rampe intérieure + flexibles</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> Filtres</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> Fond fluidisant</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> Rampe supérieure + flexibles</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		ACCESSOIRES			<input type="checkbox"/> Raccords	<input type="checkbox"/> Clapets anti-retour	<input type="checkbox"/> Flexibles de dépotage	<input type="checkbox"/> Réductions	<input type="checkbox"/> Dômes trous d'homme	<input type="checkbox"/> Porte tuyaux	<input type="checkbox"/> Pousseurs	<input type="checkbox"/> Rampe intérieure + flexibles	<input type="checkbox"/> Filtres	<input type="checkbox"/> Fond fluidisant	<input type="checkbox"/> Rampe supérieure + flexibles	<input type="checkbox"/>
ACCESSOIRES																	
<input type="checkbox"/> Raccords	<input type="checkbox"/> Clapets anti-retour	<input type="checkbox"/> Flexibles de dépotage															
<input type="checkbox"/> Réductions	<input type="checkbox"/> Dômes trous d'homme	<input type="checkbox"/> Porte tuyaux															
<input type="checkbox"/> Pousseurs	<input type="checkbox"/> Rampe intérieure + flexibles	<input type="checkbox"/> Filtres															
<input type="checkbox"/> Fond fluidisant	<input type="checkbox"/> Rampe supérieure + flexibles	<input type="checkbox"/>															
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; border-right: 1px solid black; padding: 2px;"> <p>TYPE DE NETTOYAGE :</p> <p><input type="checkbox"/> Balayage</p> <p><input type="checkbox"/> Savonnage</p> <p><input type="checkbox"/> Désinfection</p> <p><input type="checkbox"/> Lavage avec détergent agréé</p> <p>Produit :</p> <p>Eau du réseau oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p> </td> <td style="width: 33%; border-right: 1px solid black; padding: 2px;"> <p><i>Lavage externe :</i></p> <p>Eau froide</p> <p>Eau chaude</p> <p>Vapeur</p> <p>Séchage : <input type="checkbox"/> Vapeur <input type="checkbox"/> Raclette</p> <p>N° IDTF :</p> </td> <td style="width: 33%; padding: 2px;"> <p><i>lavage intérieur :</i></p> <p><input type="checkbox"/> Eau froide <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Eau chaude <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Vapeur <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Air chaud</p> </td> </tr> </table>	<p>TYPE DE NETTOYAGE :</p> <p><input type="checkbox"/> Balayage</p> <p><input type="checkbox"/> Savonnage</p> <p><input type="checkbox"/> Désinfection</p> <p><input type="checkbox"/> Lavage avec détergent agréé</p> <p>Produit :</p> <p>Eau du réseau oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p>	<p><i>Lavage externe :</i></p> <p>Eau froide</p> <p>Eau chaude</p> <p>Vapeur</p> <p>Séchage : <input type="checkbox"/> Vapeur <input type="checkbox"/> Raclette</p> <p>N° IDTF :</p>	<p><i>lavage intérieur :</i></p> <p><input type="checkbox"/> Eau froide <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Eau chaude <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Vapeur <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Air chaud</p>	<p>Prestation particulière :</p> <p>Observations :</p>													
<p>TYPE DE NETTOYAGE :</p> <p><input type="checkbox"/> Balayage</p> <p><input type="checkbox"/> Savonnage</p> <p><input type="checkbox"/> Désinfection</p> <p><input type="checkbox"/> Lavage avec détergent agréé</p> <p>Produit :</p> <p>Eau du réseau oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p>	<p><i>Lavage externe :</i></p> <p>Eau froide</p> <p>Eau chaude</p> <p>Vapeur</p> <p>Séchage : <input type="checkbox"/> Vapeur <input type="checkbox"/> Raclette</p> <p>N° IDTF :</p>	<p><i>lavage intérieur :</i></p> <p><input type="checkbox"/> Eau froide <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Eau chaude <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Vapeur <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Air chaud</p>															
<p style="font-size: 0.8em; border: 1px solid black; padding: 2px;">L'inspection et la propreté de la citerne incombent au conducteur du véhicule. Les avis des préposés de la station de nettoyage ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne peuvent engager la responsabilité de cette dernière en cas de pollution après lavage.</p>																	
<p>Date et Signature du responsable de la station</p>	<p style="text-align: right;">Signature et nom du conducteur</p>																
<p style="font-size: 0.7em;">Ft 1 (Bleu) : Transporteur - Ft 2 (Rose) : Destinataire - Ft 3 (Vert) : Chargeur - Ft 4 (Blanc) : Souche</p>																	

Source : document interne STR

Ce certificat de nettoyage (ou « bon de lavage ») est complété par le conducteur, et est ensuite comparé avec le certificat de lavage fourni par la station avant paiement de la prestation. Il peut également servir de justificatif en cas de réclamation d'un client.

Source : auteurs

3.8 Certificat de lavage

		EFTCO Cleaning Document			
www.eftco.org		FR SE 06 2021009415		www.aplica.asso.fr	
1 TINK SOL NORMANDIE Port N° 5279 - Route Industrielle 76430 SANDOUVILLE TEL: (33)02 32 79 26 50 FAX: (33)02 35 20 88 90 admin@tsn.fr SIRET: 413 512 138 000 20 TVA: FR 314 135 121 38 ARRETE: AP du 26/02/1988 SQAS: 87663					
2 Référence du client / Customer referencenumber* 100225		3 N° de série / Serial number N°: L 21090037 - 1 Edité le 04/10/2021 11:52:33			
4 Raison sociale du Client / Customer STR PLOERMEL FRANCE		5 N° d'identification / Identification numbers Véhicule / Vehicle LB 104 LC Citome, Conteneur, GRV / Tank, Container FD 617 AB			
6 Nature du produit / Nature of product* LAVAGE LIQUIDE		7 Prochain produit chargé / Next Load* INCONNU			
8 Dernier Produit Transporté / Previous load Nom / Name		9 Procédures de lavage / Cleaning Procedures EFTCO Code / Description*			
Comp	UN N°	1 Graisse C1		T01 CONTRÔLE VISUEL / OLFACTIF P10 LAVAGE EAU CHAUDE T>60°C E35 SÉCHAGE AIR CHAUD	
10 Prestations complémentaires / Additional Services		Commande n° : B 21090036 du 01.09.2021 E71 LAVAGE JOINT TROU D'HOMME 3.00 UN - E55 LAVAGE ACCESSOIRES 1.00 UN E52 LAVAGE DOMES TROU D'HOMME 3.00 UN			
11 Observations / Comments					
12 Nom du lavageur / Name cleaner* ANQUETIL		13 Date / Heure d'entrée / Time In* 30/09/2021 11:20 Date / Heure de sortie / Time Out 30/09/2021 11:50			
La station de lavage et le conducteur attestent que les moyens décrits ci-dessus ont effectivement été mis en oeuvre pour nettoyer la citerne (cfr la définition EFTCO de 'propre') / The cleaning station and the driver confirm that the above service(s) to clean the tank have been carried out (see EFTCO definition of 'clean').					
14 Représentant de la station / Cleaning Station Nom / Name FLORINE Signature / Signature 		15 Conducteur / Driver* Nom / Name ROUSSEAU Signature / Signature 			

3.9 Feuille de semaine

FEUILLE DE SEMAINE

N° D'URGENCE : 02 09 21 50 56

du : / /21 au / /21 Prénom :..... Nom :.....

À REMETTRE AU BUREAU EN FIN DE SEMAINE ET EN FIN DE MOIS AFIN D'ÉTABLIR VOTRE SALAIRE
Pensez bien à garder les Attestations de non conduite des 28 derniers Jours.

Date	Immatriculations		Lieux de Départ	Sites de chargement	Clients et lieux de Livraisons	Lieux d'arrivée	Km début de journée	Km fin de journée	Lavage Intérieur / Extérieur	Observations (Primes ADR et/ou Grue, Attente, etc.)
	Tracteur / Porteur	Remorque								

Source : document interne STR

ANNEXE 4 – PRODUCTION DES APPRENANTS : EXTRAIT DE FICHES DESCRIPTIVES

Production n°1

L'entreprise R dispose de plusieurs atouts qui lui permettent de proposer à ses clients des prestations qualitatives et avec une sécurité maximale. En effet, afin de répondre à des critères de sûreté, tout accès aux bureaux ainsi qu'aux entrepôts nécessite un badge afin d'en limiter l'accès seulement au personnel de l'entreprise. Du point de vue des opérations de transport, chaque semi-remorque est équipée de bâches dites débâchables qui, à la demande du client, sont utilisées et débâchées au moyen d'un plomb afin de pouvoir affirmer que la semi-remorque n'a pas été ouverte durant le trajet. Cette mesure décharge de toutes responsabilités le transporteur en cas de manquant à condition que le numéro du plomb corresponde à celui renseigné sur la lettre de voiture. Ensuite, afin de répondre à des critères de sécurité, plusieurs dispositifs sont mis en place. Des affiches sont à la disposition du personnel pour les informer des règles à respecter sur le site. Par exemple, lorsqu'un véhicule se met à quai, le conducteur doit impérativement placer les clés du camion sur la porte de quai de façon à ce que le véhicule soit immobilisé durant toute la durée du chargement ou du déchargement. Ensuite toute personne circulant sur le parc ou les quais doit respecter le sens de circulation et porter des équipements de protection individuelle (chaussures de sécurité, gilet réfléchissant, gants de protection). De plus, lors des chargements et déchargements, les opérateurs logistiques caristes doivent respecter la charge utile des véhicules et arrimer en cas de nécessité la marchandise (sangles et équerres). Les véhicules sont régulièrement lavés (lavage extérieur et balayage de la semi-remorque) et conduits par du personnel qualifié.

Source : production d'une élève

Production n°2

La société JP a pris en compte la réduction du CO². L'entreprise a réussi la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) avec une note de 79/100 sur ses performances économiques et sur sa capacité à maîtriser ses impacts environnementaux.

Pour être plus responsable vis-à-vis sur l'environnement, la société JP équipe de plus en plus sa flotte de véhicules avec des véhicules roulants au gaz naturel. Depuis janvier 2020, 6 003 221 kg de CO² ont été évités grâce aux véhicules à gaz. Elle possède aussi des véhicules hybrides et réfrigérés à l'azote. La société a obtenu la labellisation CO².

Source : production d'un élève

Production n°3

Pendant mon stage, j'ai eu l'occasion de créer deux protocoles de sécurité :

- un pour les conducteurs : une pancarte pour leur indiquer qu'ils doivent sonner à la porte avant d'entrer pour avertir ceux de la réception, et se diriger ensuite vers la zone d'attente.
- une deuxième pancarte a aussi été réalisée pour le magasin afin de rappeler les règles (utiliser les allées piétonnes marquées en vert, respecter les zones de circulation des engins, attendre dans la zone prévue, respecter les passages pour piétons, être vigilant dans la zone de stockage pour éviter les accidents liés aux chutes).

Source : production d'un élève

ANNEXE 5 – OBLIGATIONS DES COLLECTEURS ET DES TRANSPORTEURS DE DÉCHETS

Déclaration ou autorisation préalable de collecte ou de transport de déchets

L'activité de collecte ou de transport de déchets est soumise à déclaration préalable auprès du Préfet ou, à défaut, le domicile du déclarant :

- lorsque la quantité collectée ou transportée est supérieure à 0,1 tonne par chargement de déchets dangereux,
- ou lorsque la quantité collectée ou transportée est supérieure à 0,5 tonne par chargement de déchets non dangereux.

Ne sont pas soumises à cette obligation de déclaration les entreprises qui :

- transportent les déchets qu'elles produisent et sont réglementées au titre de la législation des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE),
- effectuent uniquement la collecte de déchets ménagers pour le compte de collectivités publiques,
- collectent ou transportent des terres non souillées, des déchets de briques, de béton, de tuiles, de céramiques et d'autres matériaux de démolition propres et triés, des gravats et des pierres,
- les ramasseurs d'huiles usagées agréés,
- effectuent la livraison de produits et équipements neufs qui reprennent auprès des consommateurs finaux les déchets similaires à ces produits et équipements, y compris leurs emballages, dans le cadre de leur activité de distribution,
- exploitent une ICPE soumise à autorisation, à enregistrement ou à déclaration et relevant de la rubrique 2710 de la nomenclature des installations classées.

Article R 541-50 du Code de l'environnement

Quel est le contenu de la déclaration de collecte ou transport de déchets ?

Le dossier de déclaration comporte notamment un engagement du déclarant :

- de ne transporter les déchets que vers des installations de traitement conformes à la législation des ICPE,
- de procéder à la gestion des déchets transportés par ses soins qu'il aurait abandonnés, déversés ou orientés vers une destination non conforme à la réglementation relative au traitement des déchets,
- d'informer sans délai le préfet territorialement compétent, en cas d'accident ou de déversement accidentel de déchets.

Article R 541-51 du Code de l'environnement.

L'objectif de la réglementation est de garantir que les déchets soient toujours orientés vers une installation connue et conforme à la réglementation en vigueur. Les détenteurs et les transporteurs de déchets doivent remettre les déchets à des entreprises ou des installations autorisées à les traiter et conformes à la réglementation des ICPE.

Arrêté du 12 août 1998 relatif à la composition du dossier de déclaration pour l'activité de transport de déchets, JO du 26 septembre 1998.

Autorisation pour la collecte ou le transport de certaines catégories de déchets dangereux

L'activité de collecte ou de transport par route de déchets classés dans la catégorie des marchandises dangereuses en application de l'accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route est soumise à autorisation.

Article R 541-54 du Code de l'environnement.

Arrêté du 29 mai 2009 modifié relatif aux transports de marchandises dangereuses par voies terrestres (dit " arrêté TMD ")

À quelle échéance la déclaration doit-elle être renouvelée ? La déclaration doit être renouvelée tous les cinq ans.

Article R 541-52 du Code de l'environnement

Faut-il disposer d'une copie du récépissé à bord des véhicules ?

Une copie du récépissé doit être conservée à bord de chaque véhicule et être présentée à toute réquisition des agents chargés du contrôle.

Article R 541-53 du Code de l'environnement.

Tenue obligatoire d'un registre de suivi des déchets

Les collecteurs et transporteurs de déchets doivent également tenir à jour un registre dans lequel figurent les informations indiquées dans l'arrêté du 29 février 2012, notamment :

- la désignation des déchets, leur code et leur tonnage,
- la date d'enlèvement et la date de déchargement,
- le numéro d'immatriculation du véhicule transportant le déchet,
- le nom et l'adresse de la personne remettant les déchets au transporteur ou collecteur,
- le numéro du bordereau de suivi des déchets dangereux (BSDD) qui accompagne les déchets,
- le nom et l'adresse de l'installation vers laquelle le déchet est expédié.

Arrêté du 29 février 2012 fixant le contenu des registres mentionnés aux articles R 541-43 et R 541-46 du Code de l'environnement, JO du 9 mars 2012.

Les sanctions applicables aux collecteurs, transporteurs de déchets

Le fait de réaliser un transport par route de déchets sans détenir à bord du véhicule une copie du récépissé est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la quatrième classe (750 euros au plus).

Article R 541-79 du Code de l'environnement.

Dans le cas où le collecteur ou transporteur ne respecte pas les obligations indiquées ci-dessus, le préfet peut le mettre en demeure de régulariser sa situation dans un délai de trois mois. À défaut de régularisation dans le délai prévu, et jusqu'à ce qu'il y ait été procédé, le préfet peut suspendre par arrêté motivé l'activité de collecte, de transport de déchets si la poursuite de l'activité risque d'engendrer des nuisances.

Article R 541-59 du Code de l'environnement.

Source : <https://www.enviroveille.com/>

Article R541-51 - Version en vigueur depuis le 12 juillet 2011

I.- La déclaration prévue au I de l'article R. 541-50 comporte :

1° Un engagement du déclarant de ne transporter les déchets que vers des installations de traitement conformes au titre Ier du présent livre ;

2° Un engagement de procéder à la gestion des déchets transportés par ses soins qu'il aurait abandonnés, déversés ou orientés vers une destination non conforme à la réglementation relative au traitement des déchets ;

3° Un engagement d'informer sans délai, en cas d'accident ou de déversement accidentel de déchets, le préfet territorialement compétent.

II.-Un arrêté conjoint du ministre chargé des transports et du ministre chargé de l'environnement précise la composition du dossier de déclaration et fixe les formes dans lesquelles il en est donné récépissé par le préfet.

Décret n° 2005-635 du 30 mai 2005 relatif au contrôle des circuits de traitement des déchets

Article 4 : Toute personne qui produit des déchets mentionnés au premier alinéa de l'article 1er, tout collecteur de petites quantités de ces déchets, toute personne ayant reconditionné ou transformé ces déchets et toute personne détenant des déchets dont le producteur n'est pas connu et les remettant à un tiers émet, à cette occasion, un bordereau qui accompagne les déchets. Lors de la réception et de la réexpédition des déchets, le transporteur et la personne qui reçoit les déchets complètent le bordereau. Toute personne qui émet, reçoit ou complète l'original ou la copie d'un bordereau en conserve une copie pendant trois ans pour les transporteurs, pendant cinq ans dans les autres cas.

Source : <https://www.legifrance.gouv.fr/>

ANNEXE 6 – CERTIFICATION ISO 14001:2015

Qu'est-ce que la norme ISO 14001:2015 ?

La norme ISO 14001:2015 est la référence mondiale pour la mise en place d'un système de management de l'environnement. Elle est un formidable outil pour aider toute organisation (TPE, PME, grandes entreprises, associations, services publics...) à limiter les impacts liés à ses activités sur l'environnement.

Au-delà de la diminution de ses consommations d'eau, énergie, matières premières... et de ses déchets, mettre en œuvre les principes de la norme ISO 14001 (homologuée en France sous le nom de NF EN ISO 14001:2015) permet aussi de réduire ses émissions de gaz à effets de serre (GES).

Les retours d'expérience d'organisations ayant adopté la norme ISO 14001 démontrent qu'elle permet aussi d'aller au-devant des exigences environnementales réglementaires, de s'ouvrir de nouveaux marchés et d'offrir une image d'organisation responsable.

Les nouveautés de la version 2015

La norme ISO 14001, référentiel sur le management de l'environnement le plus utilisé sur l'ensemble des continents, évolue pour tenir compte des attentes et des pratiques des utilisateurs. Depuis la première version de la norme en 1996, les préoccupations environnementales ont notablement évolué face aux défis du réchauffement climatique.

La version 2015 de la norme ISO 14001 propose pour la première fois une structure de haut niveau (High Level Service) commune à l'ISO 9001:2015 et qui sera adoptée par la future ISO 45001 sur la santé et sécurité au travail. L'enjeu est d'améliorer l'agilité des démarches très répandues de systèmes de management intégrés, notamment dans le cadre du triptyque Qualité- Sécurité-Environnement.

Dans sa version 2015, la norme s'inscrit clairement comme un outil pour le développement durable et prend en considération de nouveaux concepts tels que la protection de l'environnement, le cycle de vie des produits, la performance environnementale, l'écoute des parties prenantes et la meilleure prise en compte des risques et des opportunités...

Autre nouveauté l'ISO 14001:2015 conduit l'organisme à estimer sa performance environnementale, à s'interroger sur le niveau des résultats, mais aussi sur les bénéfices de la démarche, pour ensuite fixer des objectifs. Née en 1996, elle a été révisée en 2004 et en 2015.

AFAQ ISO 14001

RÉDUISEZ VOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL
ET VALORISEZ VOTRE ENGAGEMENT !

↳ Environnement



Avec plus de 300 000 certificats délivrés dans le monde, la certification ISO 14001 est l'outil de référence pour **maîtriser et réduire l'impact environnemental de ses activités, prévenir les risques, réduire ses coûts et se différencier de la concurrence.**

Révisée en septembre 2015, l'ISO 14001 a évolué pour plus d'agilité et de simplicité et pour répondre aux attentes toujours plus forte de la société vis-à-vis de l'impact environnemental des organisations publiques et privées.

LA CERTIFICATION AFAQ ISO 14001, QUELS BÉNÉFICES ?

Dans le cadre d'une étude menée auprès de nos clients, la certification ISO 14001 permet en moyenne de :

- ↳ Réduire de près de 25 % l'utilisation de matières premières ;
- ↳ Diminuer d'environ 15 % sa consommation d'eau et d'énergie ;
- ↳ Améliorer de 30 % le recyclage ou la valorisation de ses déchets ;
- ↳ Maîtriser son budget en réduisant des postes de dépenses.

Au-delà de la réduction des impacts sur l'environnement, elle permet de :

- ↳ Augmenter son chiffre d'affaires : une entreprise certifiée ISO 14001 et ISO 9001 affiche en moyenne un CA 16 % supérieur à celui d'une entreprise non certifiée* ;
- ↳ Diminuer le taux d'accidents de travail d'environ 15 % ;
- ↳ Améliorer la productivité d'en moyenne 21 % ;
- ↳ Se différencier de la concurrence et valoriser son engagement.

* Selon la Chaire Performance des organisations Paris Dauphine.

NOS CERTIFIÉS EN PARLENT LE MIEUX

« Cette réflexion environnementale m'a conduit à modifier mon modèle économique et ma façon de travailler. C'est un véritable outil pour travailler mieux. » CYRIL HARDOUIN

« J'ai apprécié la rigueur et la capacité des auditeurs à proposer des solutions, qui sortent parfois du simple cadre de l'audit, mais qui sont toujours utiles pour améliorer une organisation, un process ou des indicateurs. » DAVID LANGE

« L'enjeu était alors de renforcer notre responsabilité d'industriel en prenant en compte la dimension environnementale dans la stratégie de développement du Groupe et ainsi pouvoir valoriser notre engagement par rapport à nos concurrents. » EDF

DÉCOUVREZ L'ESSENTIEL DE LA VERSION 2015

Téléchargez gratuitement notre guide de transition pour :

- Faire le point sur vos enjeux et les bénéfices des versions 2015,
- Évaluer les impacts sur votre certification,
- Bénéficier des retours d'expériences d'audités version 2015.



le Mag
AFNOR Certification

Découvrez d'autres témoignages sur notre blog d'actualités
lemagcertification.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

DEVENIR CERTIFIÉ : **MODE D'EMPLOI**

SE PRÉPARER TESTS EN LIGNE

Conçus par nos auditeurs experts, ces tests passent au crible l'ensemble des exigences de la norme ISO 14001 et vous délivrent immédiatement un rapport personnalisé qui vous permettra de dresser votre plan d'actions.

SE PRÉPARER VISITE D'ÉVALUATION

Personnalisable et réalisée au moment de votre choix, cette étude dresse un état des lieux sur mesure de votre situation. L'auditeur restitue vos points forts et vos axes de travail dans un rapport d'évaluation qui vous permet d'obtenir une vision claire sur les éventuelles actions à engager.

1 PRÉPARATION AVEC L'AUDITEUR

- Revue de votre système de management
- Découverte de votre organisation
- Co-définition du plan d'audit

UNE DEMARCHE PAR ÉTAPES

Vous souhaitez vous engager pas à pas,
de façon progressive ?
Choisissez AFAQ 14001 par étapes,
votre audit sera étalé sur 3 ans !

2 AUDIT SUR SITE

- Analyse de vos pratiques et données
- Rencontre avec les équipes
- Présentation synthétique des conclusions de l'audit
- Remise du rapport d'audit

La décision de certification est favorable ?

AFNOR Certification vous délivre votre certificat et votre logo pour 3 ans.

3 BILAN ET SUIVI

- Échanges sur votre audit et questionnaire de satisfaction
- Audits de suivi annuels



Satisfaction globale
des clients AFNOR
Certification en 2015

POURQUOI CHOISIR **AFNOR CERTIFICATION ?**

Leader de la certification depuis **près de 20 ans** avec **70 000 sites certifiés**, AFNOR Certification s'appuie sur la force d'un réseau de **1 700 auditeurs et évaluateurs**. Ses 13 implantations régionales et sa présence **dans plus de 100 pays** facilitent le déploiement de vos démarches en France et à l'international.

Totalement maître de votre démarche, vous pouvez **activer une à une nos solutions de certification, ou choisir de les mutualiser**. La compatibilité des référentiels et le savoir-faire de nos auditeurs vous permettront de coupler vos démarches et d'optimiser votre durée d'audit.

Vous souhaitez changer d'organisme certificateur ?

AFNOR Certification s'occupe du transfert de votre certificat !

Devis gratuit sur www.boutique-certification.afnor.org



ANNEXE 7 – LA CONFIANCE DANS LES RELATIONS INTERENTREPRISES

Théoriciens et praticiens ne cessent de débattre sur le rôle de la confiance dans les relations interentreprises.

Pour certains, la confiance n'existe pas dans les affaires : « En tant qu'acheteur, la confiance, je ne sais pas ce que c'est. Tout est écrit dans mon cahier des charges ». Cette réflexion d'un professionnel fait écho aux propos de l'économiste Williamson (1993) pour qui les relations d'affaires résultent uniquement d'un calcul coût-bénéfice ; la « vraie » confiance implique une dimension personnelle non rationnelle qui ne peut exister que dans la sphère privée. Pour d'autres au contraire, la confiance est la clé et le ciment des relations interentreprises : « Si on ne se faisait pas confiance, on n'y arriverait jamais. Plus on travaille ensemble, plus on se fait confiance et mieux on s'adapte aux circonstances. ». Cette conception des relations basées sur la confiance est celle des théoriciens de l'approche relationnelle des échanges (Dwyer *et al.*, 1987). Dans cette approche, les relations reposent sur une responsabilité partagée qui s'inscrit dans un climat de confiance. Ces différentes conceptions du rôle de la confiance dans les relations interentreprises ont donné lieu à une multitude de travaux de recherche sur le sujet. [...]

Parmi les nombreuses définitions de la confiance, deux conceptions sont souvent retenues. La première considère que la confiance est une anticipation sur le fait que les attentes des partenaires ne seront pas déçues (Nooteboom *et al.*, 1997 ; Zucker, 1986). C'est une probabilité que l'un n'abusera pas de l'autre et qu'il entreprendra les actions désirables pour la relation. Dès lors, tout ce qui contribue à restreindre les comportements opportunistes des partenaires (*e.g.* les contrats, les audits, les promesses de récompenses futures) est source de confiance. La seconde conception suggère que la confiance est une croyance vis-à-vis d'autrui (Bidault et Jarillo, 1995 ; Guibert, 1999 ; Puthod, 1995 ; Sako, 1992). Avoir confiance en quelqu'un, c'est croire qu'il peut et veut agir de façon positive. Cette croyance repose sur deux arguments : 1) un argument technique qui lie la confiance aux compétences des partenaires (*i.e.* croyance dans les capacités de l'autre à réaliser la tâche – crédibilité du partenaire) ; 2) un argument moral qui met l'accent sur l'honnêteté et la bonne volonté des partenaires (*i.e.*, croyance dans l'engagement moral de l'autre à agir de façon positive en cas d'imprévu – bienveillance du partenaire). Dès lors, la confiance se fonde sur la réputation des partenaires et sur leurs expériences passées. Elle se construit par le développement de liens socio-psychologiques et par des processus d'apprentissage. C'est généralement à cette seconde conception que les chercheurs en management se réfèrent. Certains différencient dans leurs travaux la confiance interpersonnelle de la confiance inter-organisationnelle. La confiance interpersonnelle concerne les interlocuteurs *intuitu personae* des échanges. La confiance inter-organisationnelle désigne une orientation collective de confiance entre les individus des firmes partenaires (Zaheer *et al.*, 1998). Les processus qui permettent de développer cette orientation collective ne sont pas toutefois très explicites (Guibert, 1999). [...]

Deux enseignements managériaux majeurs méritent d'être soulignés. D'abord, la confiance dans les échanges inter-entreprise induit des implications positives. Elle apporte une plus grande performance économique et opérationnelle aux partenaires. Elle leur permet de se projeter ensemble dans le futur avec moins d'incertitude. Elle est aussi la garantie de déplacer une relation contractuelle contraignante, fondée sur une gouvernance hiérarchique, vers une coopération ouverte et flexible, fondée sur une gouvernance relationnelle plus adaptée à la réussite dans un contexte de plus en plus changeant. [...]

Le second enseignement majeur [...] est que pour susciter la confiance, les entreprises ont intérêt à soigner leur réputation, à valoriser leur expertise dans leur domaine et à afficher leurs performances. Elles doivent également être attentives aux caractéristiques de la dyade¹ pouvant favoriser la confiance : la dépendance réciproque, les bonnes expériences passées ainsi qu'une similitude, une certaine proximité dans les valeurs et les buts des deux entreprises. Mais c'est sans doute dans l'exercice même de la relation, dans la conduite des échanges, que la confiance peut le mieux se construire : le partage d'informations, la communication, la flexibilité et l'engagement sont autant d'éléments sur lesquels l'entreprise peut s'appuyer pour développer solidement la confiance de l'autre et donc favoriser une coopération fructueuse et durable avec lui.

La confiance dans les relations interentreprises – Carole Donada, Gwenaëlle Nogatchewsky
Lavoisier | « Revue française de gestion » - 2007/6 n° 175 | pages 111 à 124
<https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2007-6-page-111.htm>

¹ Dyade : Le nombre deux, une paire, un couple – Littré

ANNEXE 8 – EXTRAIT DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION DU BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ORGANISATION DES TRANSPORTS DE MARCHANDISES

C2.2 - Exécuter la demande du client/donneur d'ordre				
Tâches	Compétences détaillées	Critères d'évaluation	Savoirs associés	
A2.2 L'exécution de la demande du client/donneur d'ordre	A2.2T1 - La réservation du transport	A2.2C1 - Réserver le ou les moyen(s) de transport approprié(s)	Le choix du transporteur correspond à l'attente du client/donneur d'ordre. La réservation est contractualisée selon les pratiques du mode de transport retenu.	<i>Les planigrammes</i> <i>La sous-traitance</i> <i>Les contrats types et les conventions internationales</i> <i>L'organisation d'une entreprise de transport</i> <i>La communication professionnelle orale et écrite</i> <i>Les moyens et outils de communication</i> <i>Les logiciels bureautiques, les progiciels</i> <i>Les intervenants de la chaîne logistique</i>
	A2.2T2 - La prise en compte de la demande dans la planification des opérations de transport	A2.2C2 - Planifier l'opération de transport	Le planigramme est correctement mis à jour.	C2.S5 - Les documents de transport et de douane C2.S6 - Les procédures de sûreté et de sécurité C2.S7 - Les modes de dédouanement
	A2.2T3 - L'application des procédures de sûreté et de sécurité	A2.2C3 - Mettre en œuvre les procédures de sûreté et de sécurité du personnel, des marchandises et des équipements	Les procédures de sûreté et de sécurité sont respectées et le transport est réalisable.	
	A2.2T4 - L'établissement des documents liés à l'opération de transport	A2.2C4 - Saisir les données utiles à l'établissement des documents de transport	Les documents de transport sont correctement établis.	
	A2.2T5 - Le contrôle et l'actualisation des données nécessaires à l'exécution de l'opération de transport	A2.2C5 - Mettre à jour les données liées au déroulement de l'opération de transport	L'actualisation des données du dossier est effective tout au long de l'opération de transport. Les opérations de contrôle sont mises en place et réalisées correctement.	
	A2.2T6 - La transmission des informations, des documents et des instructions aux différents acteurs du transport	A2.2C6 - Transmettre les informations, les documents et les instructions par le moyen de communication adapté	Les bonnes informations, les documents et les instructions sont communiqués aux interlocuteurs internes et externes concernés, y compris ceux liés au traitement douanier. Le moyen de communication est	

Baccalauréat professionnel Organisation de Transport de Marchandises

C3.4 - Contribuer à l'amélioration de la performance de l'entreprise(*)				
Tâches	Compétences détaillées	Critères d'évaluation	Savoirs associés	
A3.4 - La contribution à l'amélioration de la performance de l'entreprise	A3.4T1 - Le suivi des indicateurs et de la mise en œuvre des procédures	A3.4C1 - Apprécier la variation des indicateurs A3.4C2 - Vérifier l'application des procédures	L'interprétation des variations est pertinente. Les procédures sont correctement appliquées.	Les habilitations, les qualifications et les certifications du personnel La communication professionnelle orale et écrite Les moyens et outils de communication C3.S10 - Les normes qualité C3.S11 - Les contraintes environnementales C3.S12 - La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) C3.S13 - Les risques professionnels C3.S14 - Les indicateurs de performance C3.S15 - Le bilan C3.S16 - Le compte de résultat
	A3.4T2 - Le suivi des principaux éléments des documents de synthèse	A3.4C3 - Identifier les principaux éléments des documents de synthèse A3.4C4 - Apprécier l'évolution des principaux éléments des documents de synthèse	Les principaux éléments des documents de synthèse sont identifiés. Les évolutions significatives des principaux éléments des documents de synthèse sont correctement appréciées.	
	A3.4T3 - La proposition d'actions préventives ou correctives	A3.4C5 - Exploiter les informations collectées A3.4C6 - Proposer des actions	Les informations collectées sont correctement exploitées. Les propositions sont pertinentes.	
	A3.4T4 - Le compte rendu des propositions	A3.4C7 - Rendre compte des observations	La formalisation des propositions est claire, précise et synthétique. L'argumentation est pertinente.	

(*) dans le domaine de la démarche qualité

dans le domaine des certifications obligatoires

dans le domaine de la démarche de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

dans le domaine de la prévention des risques professionnels

dans le domaine de la rentabilité financière

**ANNEXE 9 – EXTRAIT DU PROGRAMME D'ÉCONOMIE DROIT – BACCALAURÉATS
PROFESSIONNELS - SECTEUR DES SERVICES**

Modules	Questions
Module 1 – À la découverte de l'environnement économique et de son cadre juridique	Quelles relations les agents économiques entretiennent-ils entre eux ? Dans quel cadre juridique les acteurs inscrivent-ils leur activité ? Comment les agents formalisent-ils leurs relations ?
Module 2 – La consommation : quels choix pour les ménages ?	Quelles sont les principales tendances de consommation des ménages ? Comment évoluent les modes de consommation ? Comment protéger le consommateur dans son acte d'achat ?
Module 3 – La production : quelles évolutions ?	Quels sont les choix de l'entreprise en matière de production ? Pourquoi l'entreprise doit-elle dépasser la seule performance économique ? Comment le numérique influe-t-il sur la production de l'entreprise ?
Module 4 – L'État : quel rôle dans l'activité économique ?	Comment mesurer l'activité économique ? Comment l'état agit-il sur l'activité économique ?
Module 5 – Le travail : quelles mutations ?	Comment le numérique transforme-t-il les modalités du travail ? Quels statuts possibles pour une relation de travail ? Pourquoi se former tout au long de la vie ?

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

► **Concours externe du CAPLP de l'enseignement public :**

Concours

EFE

Section/option

8038J

Epreuve

102

Matière

9312

► **Concours externe du CAFEP/CAPLP de l'enseignement privé :**

Concours

EFF

Section/option

8038J

Epreuve

102

Matière

9312

