

180 Fiches de Révision

# Bac Pro OTM

Organisation de Transport  
de Marchandises Fiches de révision Fiches méthodologiques Tableaux et graphiques Retours et conseils

Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

**4,4/5** selon l'Avis des Étudiants

# Préambule

## 1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Arthur** 🙋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi [www.bacprootm.fr](http://www.bacprootm.fr) pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **Bac Pro Organisation de Transport de Marchandises** avec une moyenne de **14,76/20**.

## 2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Commerce & Gestion** pour maîtriser toutes les notions à connaître.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h15 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du Bac Pro.



## 3. Contenu de dossier Commerce & Gestion :

1. **Vidéo 1 – Relation client & techniques de vente (16 min)** : Fondamentaux de la relation client en situation de vente.
2. **Vidéo 2 – Marketing & merchandising (14 min)** : Principes pour mettre en valeur l'offre et attirer le client.
3. **Vidéo 3 – Gestion commerciale & indicateurs de performance (15 min)** : Notions clés pour suivre les ventes et les résultats.
4. **Vidéo 4 – Organisation, administration & communication professionnelle (15 min)** : Repères pour s'organiser et communiquer au quotidien.
5. **Vidéo 5 – Logistique, transport & chaîne de valeur du client (15 min)** : Vue d'ensemble du parcours produit jusqu'au client.

→ Découvrir

## Table des matières

<b>Économie-droit</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Fonctionnement de l'entreprise .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Acteurs et marchés du transport .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Contrats et responsabilités .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Règles juridiques du travail .....	Aller
<b>Mathématiques</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Nombres et calculs .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Proportionnalité et pourcentages .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Statistiques et graphiques .....	Aller
<b>Prévention-santé-environnement</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Risques au travail .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Prévention des accidents .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Santé et mode de vie .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Protection de l'environnement .....	Aller
<b>Langue vivante 1 (Anglais)</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Compréhension de documents simples .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Expression orale en situation professionnelle .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Rédaction de messages courts .....	Aller
<b>Langue vivante 2 (Espagnol)</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Bases de vocabulaire courant .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Compréhension de dialogues simples .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Communication en contexte professionnel .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Découverte culturelle du monde hispanique .....	Aller
<b>Français</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Compréhension de textes variés .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Rédaction de récits et d'arguments .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Maîtrise de la langue à l'écrit .....	Aller
<b>Histoire-géographie et enseignement moral et civique</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Repères historiques modernes .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Organisation des territoires .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Institutions françaises et européennes .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Droits et devoirs du citoyen .....	Aller
<b>Arts appliqués et cultures artistiques</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Culture visuelle et artistique .....	Aller

**Chapitre 2 :** Analyse d'images et d'objets ..... Aller

**Chapitre 3 :** Expression graphique personnelle ..... Aller

**Préparation des opérations de transport** ..... Aller

**Chapitre 1 :** Analyse de la demande du client ..... Aller

**Chapitre 2 :** Choix des modes et moyens de transport ..... Aller

**Chapitre 3 :** Construction de l'offre et de la cotation ..... Aller

**Chapitre 4 :** Vérification des contraintes réglementaires ..... Aller

**Chapitre 5 :** Préparation des documents de transport ..... Aller

**Mise en œuvre et suivi d'opérations de transport** ..... Aller

**Chapitre 1 :** Constitution du dossier de transport ..... Aller

**Chapitre 2 :** Planification des enlèvements et livraisons ..... Aller

**Chapitre 3 :** Suivi des expéditions et des incidents ..... Aller

**Chapitre 4 :** Communication avec conducteurs et clients ..... Aller

**Contribution à l'amélioration de l'activité de transport** ..... Aller

**Chapitre 1 :** Contrôle du respect des engagements ..... Aller

**Chapitre 2 :** Suivi des coûts et des délais ..... Aller

**Chapitre 3 :** Actualisation des tableaux de bord ..... Aller

**Chapitre 4 :** Participation à la qualité et à la sécurité ..... Aller

**Chapitre 5 :** Proposition d'actions d'amélioration ..... Aller

**Réalisation d'un chef d'œuvre** ..... Aller

**Chapitre 1 :** Choix d'un projet professionnel ..... Aller

**Chapitre 2 :** Organisation des étapes du projet ..... Aller

**Chapitre 3 :** Production de supports écrits et numériques ..... Aller

**Chapitre 4 :** Présentation orale devant un jury ..... Aller

# Économie-droit

## Présentation de la matière :

En **Bac Pro OTM**, la matière **Économie-droit** explique le fonctionnement de l'économie, des entreprises de transport et les règles juridiques essentielles.

Cette matière conduit à une **épreuve écrite de 2 heures** en terminale, notée sur 20 avec un **coeffcient 1**. Même avec un petit coefficient, quelques points ici peuvent vraiment peser sur ta moyenne finale.

L'épreuve a lieu en mai et comprend des documents à analyser puis un écrit structuré. Un camarade m'a dit qu'il comprenait enfin ses fiches de paie et ses contrats de travail grâce à ce cours.

## Conseil :

Pour réussir en **Économie-droit**, commence tôt. Consacre 2 fois 20 minutes par semaine pour relire le cours, actualiser tes fiches et vérifier que tu maîtrises les définitions clés.

Quand tu révises, alterne notions théoriques et exemples pris dans le transport. Tu peux t'appuyer sur quelques réflexes simples pour réviser et pour le jour J :

- Relire Tes fiches en entourant les mots clés
- Réviser Avec un camarade en alternant les questions

Le jour de l'épreuve, évite le piège de zapper la lecture. Traite d'abord les documents, garde 40 minutes pour l'écrit structuré et prépare un plan clair au brouillon.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Fonctionnement de l'entreprise .....	Aller
1. Les objectifs et les fonctions de l'entreprise .....	Aller
2. Les acteurs et la gouvernance de l'entreprise .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Acteurs et marchés du transport .....	Aller
1. Acteurs du transport .....	Aller
2. Marchés et types de services .....	Aller
3. Régulation, tarification et concurrence .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Contrats et responsabilités .....	Aller
1. Types de contrats et formation .....	Aller
2. Responsabilité du transporteur .....	Aller
3. Cas pratiques, procédures et checklist .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Règles juridiques du travail .....	Aller

1. Contrat de travail ..... Aller
2. Temps de travail et repos ..... Aller
3. Santé, sécurité et représentation du personnel ..... Aller

# **Chapitre 1: Fonctionnement de l'entreprise**

## **1. Les objectifs et les fonctions de l'entreprise :**

### **Finalité et objectifs :**

L'entreprise existe pour produire des biens ou des services, créer de la valeur et satisfaire des clients tout en assurant la pérennité financière et les emplois sur le long terme.

### **Les fonctions principales :**

On distingue généralement la production, la commercialisation, la gestion des ressources humaines et la gestion financière, chacune contribuant à la chaîne de valeur et à la performance globale.

- Production et exploitation
- Commercial et relation client
- Support et gestion financière

### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Sur mon premier stage, j'ai observé comment une réorganisation des tournées a réduit les coûts de carburant de 8% en six mois, amélioration qui a profité à toute l'équipe.

## **2. Les acteurs et la gouvernance de l'entreprise :**

### **Parties prenantes :**

Les parties prenantes incluent le dirigeant, les salariés, les clients, les fournisseurs, la banque et l'administration, chacun influençant les décisions stratégiques et opérationnelles au quotidien.

### **Structure juridique et gouvernance :**

Choisir une forme juridique comme SARL ou SAS change la responsabilité, la fiscalité et la gouvernance, ce choix impacte la gestion quotidienne et les capacités d'investissement de l'entreprise.

### **Astuce organisation de stage :**

En stage, note toujours qui prend les décisions, cela t'aide à comprendre les flux d'information et à proposer des améliorations pertinentes sans te surexposer face à la hiérarchie.

Voici un tableau d'indicateurs pour une PME de transport illustrant chiffre d'affaires, marge et coûts utiles pour analyser la santé économique de l'entreprise.

Indicateur	Valeur	Interprétation
Chiffre d'affaires	1 200 000 €	Croissance stable

Marge brute	35%	Marge satisfaisante
Coûts fixes annuels	480 000 €	Poids élevé
Résultat net	120 000 €	Rentabilité modérée

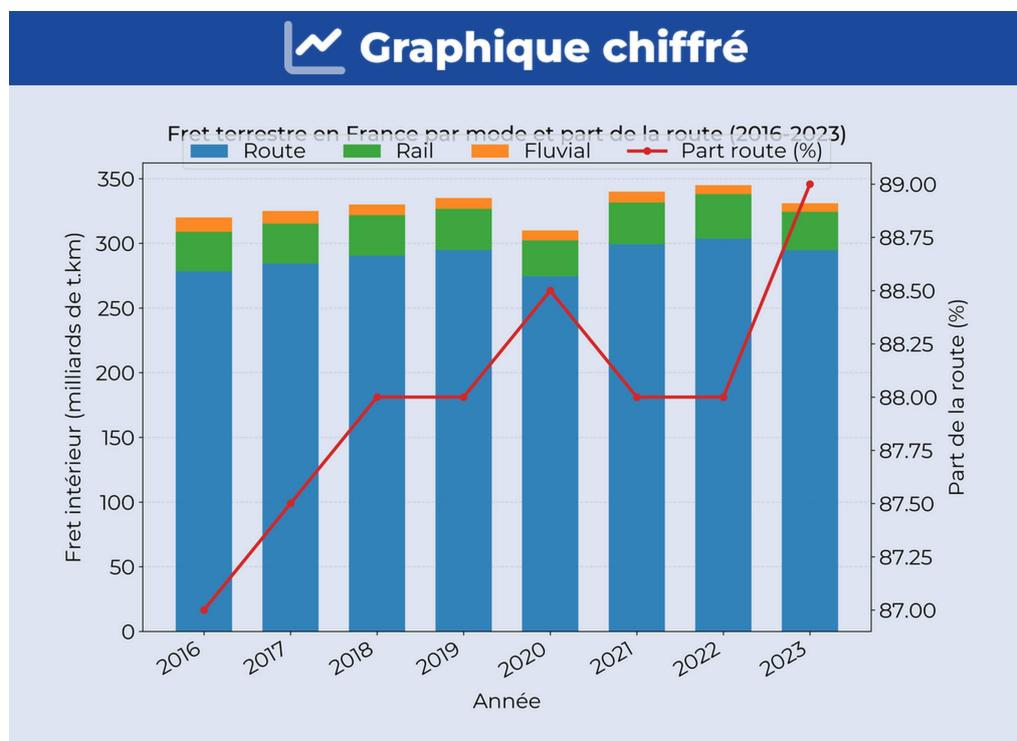
Analyse rapide, une marge brute de 35% est bonne mais des coûts fixes à 480 000 € limitent la marge opérationnelle et réduisent la capacité d'investissement sans optimisation.

Checklist opérationnelle avant un départ de camion, voici 5 contrôles rapides à réaliser pour éviter les retards, améliorer la sécurité et limiter les coûts en exploitation quotidienne.

Contrôle	Action rapide
Documents de bord	Vérifier CMR, permis et contrats
État du véhicule	Contrôler pression pneus, freins et niveaux
Planification trajets	Vérifier itinéraire et créneaux clients
Communication	Informer client et dépôt en cas de retard

#### Exemple d'étude de cas opérationnelle :

Contexte: PME transport 10 camions, trop de trajets à vide. Étapes: optimisation tournées en 4 semaines, regroupement clients. Résultat: réduction trajets à vide de 15%, économie carburant annuelle 12 000 €. Livrable: rapport de 10 pages et nouveau plan de tournées.



## i Ce qu'il faut retenir

L'entreprise vise à **créer de la valeur** en produisant biens ou services, tout en assurant rentabilité et emplois durables.

- Quatre fonctions clés: **production, commercial, ressources humaines** et finance, toutes liées à la performance.
- Les parties prenantes internes et externes influencent les décisions stratégiques au quotidien.
- La **structure juridique choisie** impacte responsabilité, fiscalité et gouvernance.
- Indicateurs comme chiffre d'affaires, marge et coûts fixes aident à piloter et optimiser l'exploitation, par exemple en réduisant les trajets à vide.

En stage, si tu observes qui décide, comment sont suivis les coûts et comment les tournées sont organisées, tu peux proposer des améliorations concrètes et crédibles.

## Chapitre 2 : Acteurs et marchés du transport

### 1. Acteurs du transport :

#### Principaux acteurs :

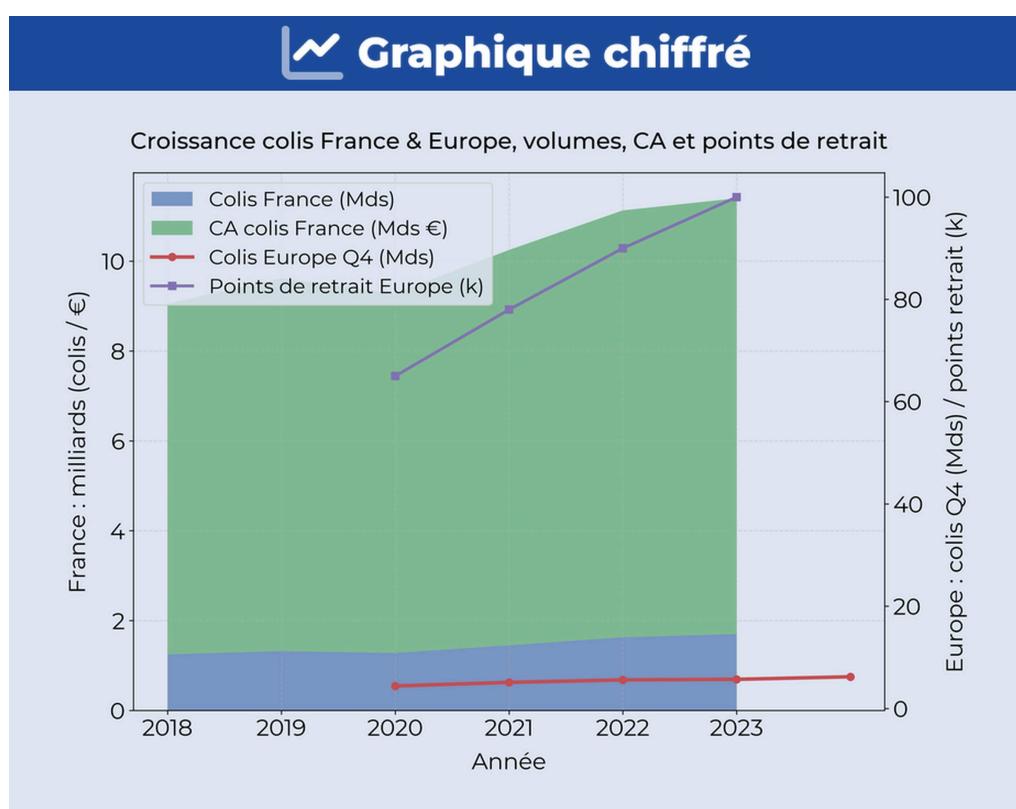
Dans le transport, tu rencontres plusieurs acteurs clés, chacun avec un rôle précis. Le chargeur organise l'envoi, le transporteur réalise le déplacement, et le prestataire logistique optimise le stockage et la distribution.

#### Interactions et responsabilités :

Les relations se basent sur des contrats, des bordereaux et des assurances. La responsabilité varie selon l'incoterm ou la clause du contrat, et il faut toujours vérifier les documents avant le départ.

#### Conseils de stage :

En stage, apprends à identifier rapidement le chargeur, le destinataire et le transporteur. Note les numéros de suivi et vérifie l'assurance, cela évite 80% des erreurs de traçabilité.



#### Exemple d'organisation d'une expédition :

Un chargeur commande un transport routier, le transporteur établit un bon de livraison, et le prestataire logistique propose un transbordement en entrepôt pour groupage.

Acteur	Rôle principal
--------	----------------

Chargeur	Initier l'envoi et définir les contraintes
Transporteur routier	Acheminer les marchandises sur route
Commissionnaire	Organiser le transport pour le compte du chargeur
Prestataire logistique	Stockage, préparations de commandes et distribution
Opérateur portuaire	manutention et escale pour maritime

## 2. Marchés et types de services :

### Segments de marché :

Le marché se divise en local, national et international. Le routier domine le marché routier pour les courtes distances, tandis que le maritime et l'aérien servent principalement le transport international.

### Services et contrats :

Tu verras le transport en lot complet, groupage, affrètement et messagerie. Les contrats peuvent être ponctuels, appelés spot, ou cadres sur plusieurs mois pour garantir des volumes réguliers.

### Erreur fréquente :

Ne jamais confondre prix au km et coût total. Les frais annexes comme péages, manutention et assurance peuvent représenter 10 à 20% du prix total d'un trajet.

### Exemple d'organisation d'une tournée de groupage :

Une PME confie 3 palettes à un commissionnaire qui consolide 12 palettes, réduisant le coût unitaire de 25% et livrant en 48 heures dans la même région.

### Mini cas concret :

Contexte :

Un e-commerçant régional doit livrer 200 colis par semaine sur 150 km moyen. Étapes :

- Choisir un commissionnaire pour le groupage hebdomadaire
- Négocier un contrat de 6 mois à volume garanti
- Mettre en place un suivi par code-barres et un SLA de 48 heures

Résultat :

Réduction du coût par colis de 18% et délai respecté à 95% sur 6 mois. Livrable attendu : Tableau mensuel des volumes, coûts unitaires et taux de livraison, format Excel, mis à jour chaque semaine.

## 3. Régulation, tarification et concurrence :

### Règles et contrôles :

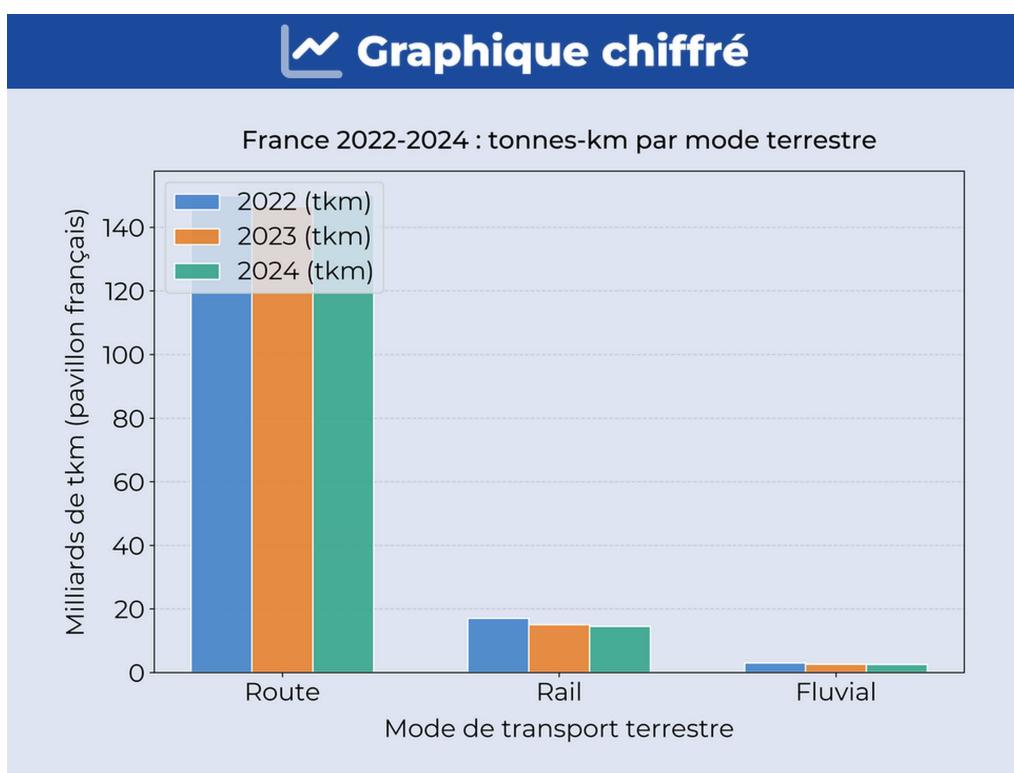
La réglementation couvre les temps de conduite, les normes de sécurité, et les documents douaniers pour l'international. Les contrôles routiers et douaniers sont fréquents, prépare toujours les papiers correctement.

#### Prix et négociation :

Les prix dépendent du volume, de la distance, du service et de la saison. En négociation, propose des périodes de test de 1 à 3 mois pour prouver la fiabilité et obtenir de meilleures conditions.

#### Astuces pratiques :

Sois précis sur le poids, les dimensions et la nature des marchandises. Une erreur de 10% sur le poids peut générer des pénalités ou des refus de prise en charge.



#### Exemple de clause contractuelle utile :

Insérer une clause de révision tarifaire semestrielle permet d'ajuster le prix selon l'évolution du carburant ou des péages sans rompre le contrat.

Étape	Action rapide
Vérifier documents	Contrôler CMR, facture et licence transport
Contrôler chargement	S'assurer du calage et état palettes
Planifier temps	Estimer durée et pauses selon la réglementation
Confirmer assurance	Vérifier garantie responsabilité civile et marchandise

Suivi opérationnel	Activer le tracking GPS et alerter le client en cas de retard
--------------------	---

#### Astuce de terrain :

Lors d'un chargement, marque toujours l'emplacement des palettes et prends une photo, cela t'évite des contestations sur la livraison et accélère la résolution des litiges.

### i Ce qu'il faut retenir

Les principaux acteurs sont le **chargeur, transporteur, logistique**, le commissionnaire et l'opérateur portuaire. Ils coopèrent via contrats, bordereaux et assurances, avec responsabilités fixées par incoterms ou clauses.

- Identifie chargeur, destinataire, transporteur, note les numéros de suivi et vérifie contrats, CMR et assurances.
- Choisis mode et service (lot complet, groupage, messagerie, affrètement) selon distance, volume et **marché local, national, international**.
- Calcule le **coût total du transport** (km, péages, manutention, assurance), respecte les temps de conduite et utilise tracking + photos pour limiter les litiges.

En maîtrisant ces acteurs, la tarification et la réglementation, tu sauras organiser des transports fiables, traçables et vraiment rentables.

## **Chapitre 3 : Contrats et responsabilités**

### **1. Types de contrats et formation :**

#### **Contrats courants :**

Tu vas rencontrer surtout la lettre de voiture, le contrat d'affrètement et le contrat de commission. Chacun fixe qui organise, qui paie et qui répond en cas de perte ou de dommage pendant le transport.

#### **Formation du contrat :**

Un contrat naît quand l'offre et l'acceptation se rejoignent. À l'oral c'est valable, mais à l'écrit tu as une preuve, utile en cas de litige. Note bien dates, volumes et conditions particulières.

#### **Exemple de contrat de transport :**

Un expéditeur commande 2 palettes via une lettre de voiture, le transporteur signe l'accusé de réception, le contrat est formé. La lettre précise délais, prix et responsabilité en cas de dommage.

#### **Astuce pratique :**

Sur ton bon de prise en charge, vérifie toujours le poids et les anomalies visibles, note tout dès la collecte, cela t'évitera souvent un conflit sur responsabilité ensuite.

### **2. Responsabilité du transporteur :**

#### **Responsabilité en cas de dommage :**

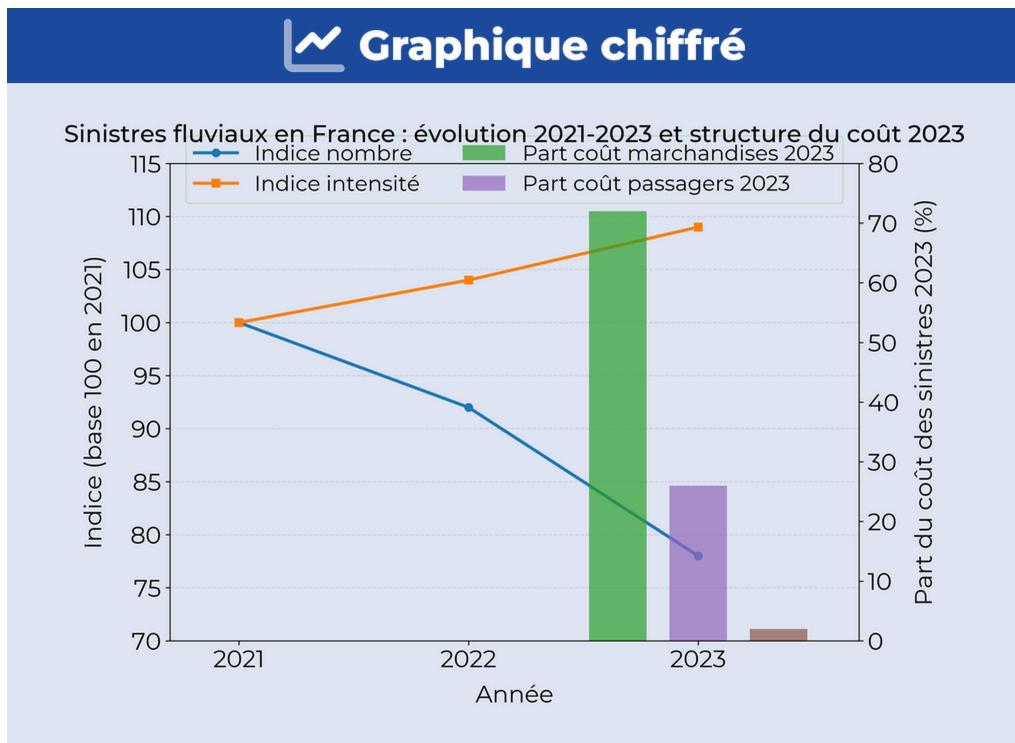
Le transporteur est responsable des pertes et dommages sauf s'il prouve qu'il n'est pas fautif. La responsabilité couvre la garde, la manutention et le transfert des marchandises entre lieux convenus.

#### **Limites et assurances :**

Les contrats peuvent limiter l'indemnité au kilo ou au colis. L'assurance marchandises complète souvent cette limite. Vérifie toujours si l'assurance couvre valeur marchande, vol ou avarie partielle.

#### **Exemple de calcul d'indemnité :**

Si la limite contractuelle est de 9 euros par kilo et une cargaison de 300 kg est détruite, l'indemnité maximale sera 2 700 euros, sauf assurance qui couvre plus.



#### Astuce de stage :

En cas d'avarie, fais immédiatement un constat contradictoire, demande une expertise si nécessaire, et conserve photos horodatées, ces preuves accélèrent la prise en charge par l'assurance.

Élément	Rôle
Lettre de voiture	Preuve du contrat et état initial des marchandises
Connaissance	Document de transport international, prouve embarquement et propriété
Police d'assurance	Détaille garanties, franchises et plafonds d'indemnisation

### 3. Cas pratiques, procédures et checklist :

#### Procédure en cas d'incident :

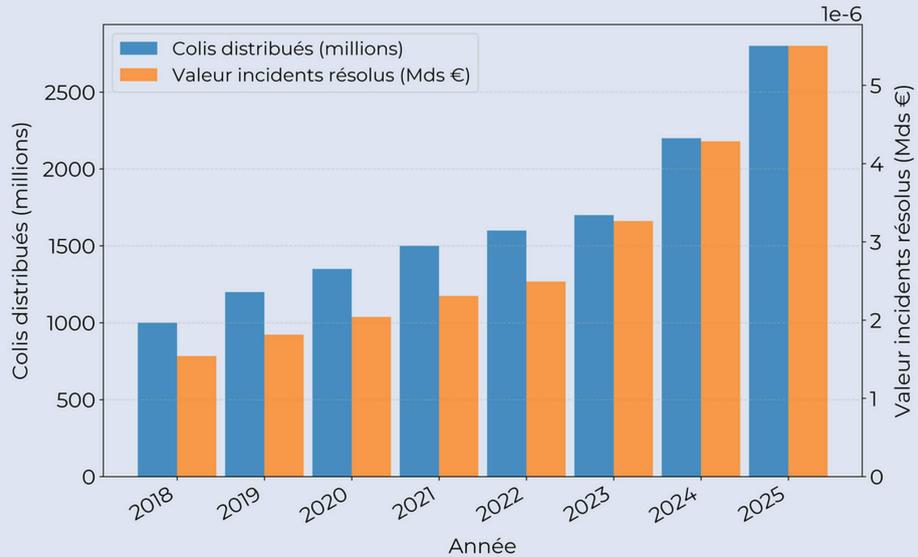
À la découverte d'une perte, sécurise la marchandise, fais un constat écrit, préviens l'expéditeur et ouvre une déclaration auprès de l'assurance dans les 48 heures si la police l'exige.

#### Cas concret mini projet :

Contexte, étapes, résultat et livrable : un client signale 10 colis manquants sur 100 expédiés valeur 20 000 euros. Étapes, vérification des scans, recherches dans entrepôt, déclaration assurance. Résultat, 7 colis retrouvés, 3 indemnisés pour 600 euros chacun. Livrable attendu, rapport d'incident chiffré et réclamation assurance de 1 800 euros.

## Graphique chiffré

E-commerce France : croissance des colis et valorisation des incidents (2018-2025)



### Exemple de suivi après incident :

Tu rédiges un rapport de 2 pages, joins photos et bordereaux, envoies tout à l'assurance dans les 7 jours, et suis le dossier jusqu'au paiement ou au règlement amiable.

### Astuce terrain :

Organise un dossier numérique pour chaque tournée, avec photos et signature électronique, cela réduit le temps de traitement des réclamations d'au moins 30% selon mon expérience en stage.

Checklist opérationnelle	Action
Vérifier la lettre de voiture	Contrôler poids, nombre de colis, réserves écrites
Photographier les anomalies	Photos horodatées et angles différents
Rédiger le constat	Mentionner lieux, témoins et signature
Contacter l'assurance	Envoyer dossier complet dans les délais

### i Ce qu'il faut retenir

Les contrats de transport (affrètement, commission, **lettre de voiture**) précisent qui organise, paie et assume les risques. Le contrat naît quand offre et acceptation coïncident; l'écrit reste la meilleure preuve des **conditions particulières**.

**La responsabilité du transporteur** couvre garde, manutention et transfert, sauf cause étrangère. Les indemnités sont souvent limitées au poids ou au colis et complétées par assurance marchandise et **documents de transport clés**.

- Contrôle poids, nombre de colis et réserves écrites sur chaque lettre de voiture.
- En cas d'avarie, sécurise la marchandise, rédige constat précis et prends photos datées.
- Conserve scans, signatures et rapports dans un dossier numérique pour suivre les réclamations.

Ainsi tu limites les litiges, protèges ton entreprise et accélères l'indemnisation en cas de problème.

## Chapitre 4 : Règles juridiques du travail

### 1. Contrat de travail :

#### Définition et formes du contrat :

Le contrat de travail lie un salarié et l'entreprise, il fixe les droits et obligations. Les formes courantes sont le CDI, le CDD et le contrat d'intérim, chacun avec des règles spécifiques.

#### Clauses essentielles :

Attention aux clauses importantes, comme la période d'essai, la clause de non-concurrence et la mobilité. Elles doivent être écrites, proportionnées et prévoir une contrepartie si nécessaire.

#### Rupture du contrat :

Licenciement, démission ou rupture conventionnelle sont les voies possibles. Les procédures diffèrent, surtout en matière de délai de préavis et d'indemnités, selon l'ancienneté et le motif.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un stagiaire vérifie un contrat type et repère une période d'essai trop longue. Après correction, le contrat respecte la loi, et le salarié est mieux informé de ses droits.

### 2. Temps de travail et repos :

#### Durée légale et heures supplémentaires :

La durée légale est de 35 heures par semaine pour un temps plein. Les heures au-delà donnent droit à majoration ou récupération selon les accords d'entreprise.

#### Repos et congés :

Tu as droit à un repos quotidien et hebdomadaire et à 5 semaines de congés payés par an. Les jours fériés et RTT peuvent compléter ces droits selon la convention collective.

#### Aménagements pour le transport :

Les emplois du transport exigent souvent des horaires décalés, il faut veiller au respect des temps de repos et prévoir des astreintes ou roulements pour éviter le surmenage.

#### Exemple d'organisation d'un planning :

Pour une équipe de 6 chauffeurs, le remplaçant est planifié sur 1 week-end sur 6 afin de respecter les repos, réduire les heures supplémentaires et garantir la couverture des tournées.

Droit ou obligation	Ce que cela signifie
Durée légale	35 heures par semaine, sauf aménagements prévus

Congés payés	5 semaines par an pour un salarié à temps plein
Heures supplémentaires	Majoration ou récupération selon l'accord d'entreprise
Période d'essai	Doit être prévue et limitée dans le temps

### 3. Santé, sécurité et représentation du personnel :

#### Santé et sécurité au travail :

L'employeur a l'obligation de prévenir les risques, former et équiper. Les accidents doivent être déclarés et chaque poste doit bénéficier d'une évaluation des risques régulière.

#### Représentation du personnel :

Les délégués du personnel, le comité social et économique et les représentants syndicaux portent tes droits. Ils participent aux décisions sur l'organisation et la santé au travail.

#### Sanctions et contentieux :

En cas de conflit, recours possibles devant le conseil de prud'hommes. Les sanctions disciplinaires doivent être proportionnées et respectueuses de la procédure écrite et du droit de réponse.

#### Exemple d'intervention sur un risque :

Après un incident de manutention, la société met en place 2 formations de 2 heures et installe un chariot élévateur adapté, réduisant les incidents de 70 % en 3 mois.

#### Mini cas concret métier :

Contexte :

Une PME de transport de 12 salariés doit réduire les heures supplémentaires excessives, avec 200 heures supplémentaires par mois en moyenne.

#### Étapes :

- Recenser les heures sur 1 mois,
- Réorganiser les tournées pour baisser les trajets vides de 15 %,
- Recruter 1 CDD de 6 mois pour couvrir les pics.

#### Résultat et livrable attendu :

La mesure vise à réduire les heures supplémentaires à 40 heures par mois, livrable : un tableau mensuel détaillé des heures par salarié et un planning validé sur 3 mois.

#### Astuce terrain :

Sur ton stage, note systématiquement les horaires d'arrivée et départ. Cela t'évitera des litiges et te permettra de proposer des améliorations concrètes à ton tuteur.

#### Checklist opérationnelle avant toute embauche :

Élément	Question à se poser
Type de contrat	CDI, CDD ou intérim, quelle durée et motif
Temps de travail	35 h, amplitude journalière, repos garantis
Rémunération	Salaire brut, primes, modalités de paiement
Santé et sécurité	Évaluation des risques et équipements nécessaires

### Exemple d'erreur fréquente en stage :

Tu peux oublier d'archiver la fiche de poste. Résultat, la description du travail est floue et les conflits sur les tâches apparaissent rapidement.

### i Ce qu'il faut retenir

Le contrat de travail fixe les droits et devoirs entre toi et l'entreprise. Tu dois connaître les **principales formes de contrat**, leurs clauses et leurs modes de rupture.

- Vérifie toujours type de contrat, période d'essai, non-concurrence et mobilité, qui doivent être écrites et proportionnées.
- La **durée légale du travail** est de 35 h, avec repos, heures sup majorées ou récupérées et 5 semaines de congés payés.
- Les **obligations de santé-sécurité** imposent prévention, formation, équipements adaptés et déclaration des accidents.
- Le **rôle des représentants du personnel** et le recours aux prud'hommes protègent tes droits en cas de conflit.

Avant toute embauche ou organisation de planning, pose-toi les bonnes questions sur contrat, temps de travail, rémunération et sécurité pour limiter les risques et les litiges.

# Mathématiques

## Présentation de la matière :

En Bac Pro OTM, les **Mathématiques appliquées au transport** servent à traiter des volumes, distances, durées et coûts pour organiser les flux. Tu travailles sur des problèmes concrets liés aux tournées, chargements, devis et indicateurs chiffrés simples.

Cette matière conduit à l'**épreuve scientifique et technique** du Bac Pro OTM, où la sous-épreuve de mathématiques UI2 a un **coefficent 1** dans une épreuve coefficient 2, soit environ 4 % de la note sur un total proche de 27 coefficients.

En voie scolaire, tu es évalué en **CCF de mathématiques** lors de 2 situations d'environ 1 heure, souvent entre fin de 1re et terminale, avec des exercices écrits contextualisés. Un camarade m'a confié qu'en refaisant chaque devis 2 fois, il avait gagné 2 points.

## Conseil :

Pour réussir les **Mathématiques en Bac Pro OTM**, mise sur la régularité. Par exemple tu peux consacrer 20 à 30 minutes par jour à refaire les exercices vus en cours en les reliant à des situations de transport réelles.

Tu peux t'appuyer sur 3 réflexes clés :

- Planifie 2 ou 3 séances courtes de révision par semaine plutôt qu'une seule longue
- Refais les exercices sur distances, temps de trajet et coûts jusqu'à les résoudre sans le corrigé
- Utilise ton brouillon pour écrire chaque étape et encadrer clairement le résultat final

Les pièges viennent souvent d'une lecture trop rapide ou d'unités oubliées. Garde 5 minutes à la fin de chaque devoir pour relire, vérifier les données et t'assurer que ton résultat reste cohérent avec la situation donnée.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Nombres et calculs .....	Aller
1. Opérations et priorités .....	Aller
2. Fractions, proportions et pourcentages .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Proportionnalité et pourcentages .....	Aller
1. Calcul des variations et pourcentages composés .....	Aller
2. Proportionnalité dans les performances opérationnelles .....	Aller
3. Suivi des indicateurs et communication des pourcentages .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Statistiques et graphiques .....	Aller

1. Collecte et types de données ..... [Aller](#)
2. Mesures de tendance et de dispersion ..... [Aller](#)
3. Représentations graphiques et interprétation ..... [Aller](#)

## **Chapitre 1 : Nombres et calculs**

### **1. Opérations et priorités :**

#### **Addition, soustraction, multiplication, division :**

Les opérations de base sont utiles pour additionner des colis, calculer des coûts et vérifier des masses. Maîtrise-les pour éviter des erreurs de saisie lors des bordereaux ou des bons de livraison.

#### **Priorité des opérations et parenthèses :**

Respecte l'ordre suivant, parenthèses puis multiplications et divisions, enfin additions et soustractions. C'est essentiel pour ne pas fausser des totaux de charge ou des coûts kilométriques.

#### **Arrondis et erreurs fréquentes :**

Arrondis au centième pour les coûts et au kilogramme pour les masses, selon le contexte. Une erreur fréquente est d'additionner des valeurs sans convertir les unités au préalable.

#### **Exemple d'addition et division :**

Tu dois calculer la charge utile totale de 3 colis de 12 kg et 2 colis de 7 kg. Fais  $3 \times 12 = 36$ ,  $2 \times 7 = 14$ , total  $36 + 14 = 50$  kg.

### **2. Fractions, proportions et pourcentages :**

#### **Comprendre et simplifier les fractions :**

Réduis toujours une fraction quand tu peux, par exemple  $12/18 = 2/3$ . Cela rend les calculs plus simples pour répartir des palettes ou partager des coûts entre clients.

#### **Pourcentages appliqués aux tarifs :**

Pour calculer une remise de 12 pour cent sur 2 500 euros, calcule  $2\ 500 \times 12$  pour cent = 300 euros, montant à payer 2 200 euros. Interprète le gain pour le budget client.

#### **Conversions et vitesses :**

Convertis toujours les unités avant de calculer, par exemple 120 km en 2 heures donne une vitesse moyenne de 60 km par heure. Cela sert pour la planification et les temps de conduite.

#### **Exemple de proportion :**

Tu dois répartir 480 litres de carburant entre 3 camions proportionnellement à leur distance prévue 100 km, 200 km, 300 km. Parts 1 2 3 donc volumes 80 L, 160 L, 240 L.

#### **Mini cas concret :**

Contexte : planifier la livraison d'un lot de marchandises de 1 200 kg sur 3 camions. Étapes : estimer charge par camion, vérifier capacité, répartir palettes. Résultat : 3 camions à 400 kg chacun.

Livrable attendu : tableau récapitulatif indiquant nombre de palettes, poids unitaire, poids total par camion et marge de sécurité de 10 pour cent.

Type de palette	Nombre	Poids unitaire	Poids total
Standard	10	30 kg	300 kg
Lourde	4	50 kg	200 kg
Fragile	2	50 kg	100 kg

#### Interprétation métier :

Pour chaque camion, compare le poids total au PTAC. Ajoute une marge de sécurité de 10 pour cent pour éviter les surcharges et respecter les règles de sécurité routière.

Vérification	Action
Poids total	Comparer au PTAC et noter marge
Répartition palettes	Affecter par volume et poids
Unités	Convertir avant calcul
Arrondis	Arrondir selon contexte client

#### Astuces de terrain :

Calcule toujours une marge de sécurité de 10 pour cent, note les unités dans la feuille de calcul et vérifie deux fois les conversions. En stage, j'ai une fois sauvé une tournée grâce à ce contrôle simple.

### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à utiliser les nombres pour organiser transports et livraisons sans erreur.

- Maîtrise les quatre opérations et l'**ordre des opérations** pour obtenir des totaux fiables.
- Utilise les **fractions et pourcentages** pour partager des charges, calculer remises et répartir carburant.
- Vérifie toujours la **conversion des unités** et choisis les bons arrondis pour poids et coûts.
- Répartis les colis par camion en respectant le PTAC et une **marge de sécurité** de 10 pour cent.

En appliquant ces règles de calcul et de proportion, tu limites les surcharges, sécurises la route et défends les intérêts du client.

## Chapitre 2 : Proportionnalité et pourcentages

### 1. Calcul des variations et pourcentages composés :

#### Comprendre la hausse et la baisse :

Quand un coût passe de 500 € à 575 €, le pourcentage de hausse se calcule pour savoir l'impact réel sur le budget. Tu dois toujours exprimer la variation par rapport à la valeur de départ.

#### Taux successifs et effet multiplicatif :

Deux augmentations successives de 10 % puis 5 % ne valent pas 15 % au total, tu multiplies les coefficients, le résultat montre l'effet composé sur le prix ou le temps.

#### Application au tarif de transport :

Pour un trajet facturé 800 €, une majoration carburant de 12 % puis une remise commerciale de 5 % donne un prix final obtenu en multipliant 800 par 1,12 puis par 0,95.

#### Exemple d'application de taux successifs :

Départ 800 €, après +12 % = 896 €, puis -5 % = 851,20 €. Tu retires 44,80 € au total, soit une baisse effective de 5,6 % comparée au départ.

### 2. Proportionnalité dans les performances opérationnelles :

#### Échelle et mise à l'échelle des volumes :

Si 3 camions livrent 600 palettes en 8 heures, 5 camions à même rythme livreront 1 000 palettes, tu utilises la règle de trois pour planifier ressources et durées.

#### Vitesse, temps et distance :

La relation vitesse = distance / temps est proportionnelle, double la vitesse et le temps demi. Utilise cette proportion pour estimer délais et consommation selon la vitesse moyenne.

#### Taux de remplissage et occupation :

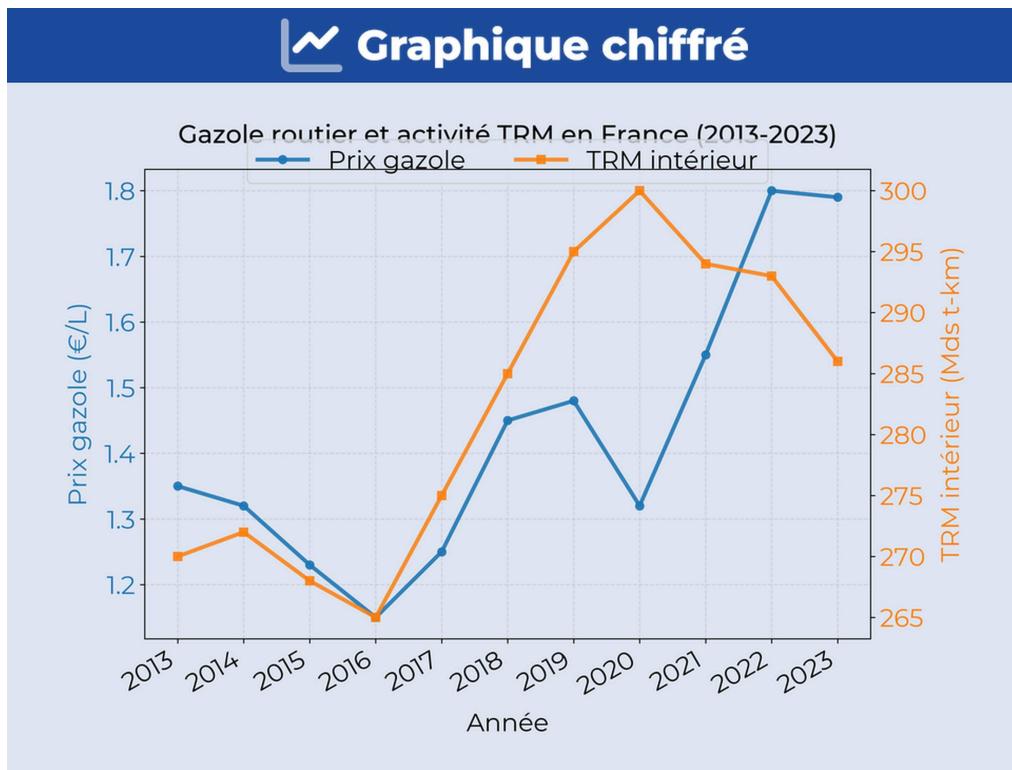
Un camion a 24 places palettes, si tu charges 18 palettes, l'occupation est  $18 / 24 = 0,75$  soit 75 %. Ce chiffre sert à facturer au client ou optimiser les rotations.

#### Exemple de calcul de remplissage :

Capacité 24 palettes, chargées 18, taux 75 %. Si tarif au pallet est 30 €, recette =  $18 \times 30 = 540$  €. Interprète ce résultat pour décider d'un regroupement de commandes.

#### Mini cas concret d'optimisation carburant :

Contexte : trajet national 1 200 km, flotte de 2 camions, conso moyenne 30 L/100 km, prix carburant 1,70 €/L. Étapes : calculer conso totale, simuler baisse de charge de 10 %, estimer économie.



Résultat : conso actuelle 720 L par trajet, coût 1 224 €. Réduction de charge 10 % diminue conso de ~3 % soit 21,6 L économisés, gain 36,72 € par trajet. Livrable : rapport chiffré avec recommandation.

### 3. Suivi des indicateurs et communication des pourcentages :

#### Kpi utiles et présentation :

Choisis KPI pertinents, par exemple taux de ponctualité, taux de remplissage, taux d'incident. Exprime-les en pourcentage pour faciliter la lecture par la direction et le client.

#### Calcul des écarts et seuils :

Calcule l'écart entre objectif et réalisé en pourcentage, par exemple objectif 95 % ponctualité, réalisé 89 % donne un écart de 6 points, c'est utile pour actions correctives.

#### Mini cas concret opérationnel :

Contexte : entreprise souhaite atteindre 92 % ponctualité sur 30 trajets mensuels. Étapes : mesurer retards, calculer taux, identifier 3 causes majeures, proposer actions. Résultat chiffré et livrable.

Livrable attendu : tableau mensuel indiquant 30 trajets, 27 à l'heure, ponctualité 90 %, écart -2 points, plan d'action listant 3 mesures et gain attendu 2 points en 2 mois.

#### Exemple de suivi de ponctualité :

Sur 50 livraisons, 46 à l'heure, taux 92 %. Si objectif 95 %, il manque 3 points, soit 2 livraisons supplémentaires à rendre ponctuelles pour atteindre l'objectif.

Indicateur	Formule	Seuil cible
Taux de ponctualité	Nombre livraisons à l'heure ÷ Total livraisons	≥ 92 %
Taux de remplissage	Palettes chargées ÷ Capacité totale	≥ 80 %
Coût carburant par trajet	Conso L × Prix €/L	Optimiser

Vérification	Fréquence	Responsable
Contrôler taux de remplissage	Quotidien	Chargé de quai
Calculer coût carburant	Hebdomadaire	Responsable flotte
Suivre ponctualité	Mensuel	Planificateur
Reporter écarts et actions	Mensuel	Responsable qualité

#### Astuce terrain :

Quand tu prépares un rapport, arrondis les pourcentages à un chiffre après la virgule pour rester lisible, et ajoute toujours l'impact financier en euros pour convaincre ton tuteur.

### i Ce qu'il faut retenir

La proportionnalité te sert à mesurer hausses, baisses et performances opérationnelles.

- Calcule une variation en pourcentage toujours sur la **valeur de départ**, et combine des taux successifs avec des **coefficients multiplicatifs**.
- Utilise la règle de trois pour liaisons entre **camions, volumes, durées** et pour vitesse, distance, temps.
- Suis le **taux de remplissage camion**, la consommation carburant et leur impact financier pour optimiser coûts.
- Définis des KPI comme ponctualité, remplissage, coût carburant, compare-les à des seuils et déclenche des actions correctives.

En reliant systématiquement pourcentages, volumes et euros, tu peux argumenter tes choix, optimiser les trajets et présenter des rapports clairs et convaincants.

## Chapitre 3 : Statistiques et graphiques

### 1. Collecte et types de données :

#### Types de données :

Tu dois différencier données qualitatives et quantitatives, puis mesures continues ou discrètes. Cette étape te permet de choisir la bonne représentation graphique et les bons calculs pour analyser les opérations.

#### Organisation et nettoyage :

Vérifie doublons, valeurs manquantes et erreurs de saisie avant d'analyser. Un jeu de données propre évite des conclusions fausses, par exemple une livraison saisie en heures au lieu de minutes.

#### Tableaux de fréquences :

Construis des classes si tu as beaucoup de valeurs, compte occurrences et calcule fréquences relatives. Ces tableaux servent ensuite pour histogrammes et pourcentages d'indicateurs opérationnels.

#### Exemple d'organisation d'un jeu de données :

Tu as 30 relevés de temps de trajet en minutes, regroupe-les en classes de 5 minutes pour visualiser la répartition des durées.

### 2. Mesures de tendance et de dispersion :

#### Moyenne, médiane et mode :

La moyenne donne l'idée générale, la médiane sépare la série en deux, et le mode indique la valeur la plus fréquente. Choisis selon la présence d'outliers pour interpréter correctement.

#### Écart-type et variance :

L'écart-type mesure la dispersion autour de la moyenne, la variance est son carré. Une faible dispersion signifie des délais réguliers, utile pour planifier les tournées.

#### Calculs appliqués :

Voici un petit calcul concret pour 7 délais de livraison en minutes: 5, 8, 12, 15, 15, 22, 30. Suis les étapes pour comprendre la situation.

#### Exemple de calcul pas à pas :

Somme 107 minutes, moyenne 15,3 minutes. Médiane 15 minutes. Mode 15 minutes. Variance 50,7 minutes carré, écart-type 7,12 minutes. Interprétation, délais globalement proches de 15 minutes.

Élément	Valeur
---------	--------

Nombre d'observations	7
Moyenne	15,3 minutes
Médiane	15 minutes
Écart-type	7,12 minutes

### 3. Représentations graphiques et interprétation :

#### Histogramme et boxplot :

L'histogramme montre la répartition selon des classes, le boxplot résume médiane, quartiles et outliers. Utilise-les pour repérer retards fréquents ou livraisons exceptionnellement longues.

#### NUAGE DE POINTS ET DROITE DE TENDANCE :

Le nuage de points compare deux variables, par exemple distance et temps. Une droite de régression linéaire donne une idée de la relation et permet des prévisions simples.

#### Utilisation pratique dans le transport :

Interprète toujours les graphiques en lien avec l'opérationnel, par exemple corrélation distance/durée pour ajuster les horaires et les coûts de carburant.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Sur 20 trajets, la moyenne de retard est 12 minutes, taux de ponctualité 85 pour cent. En changeant l'ordre de livraison, le stagiaire a réduit la moyenne à 8 minutes en 2 semaines.

Checklist opérationnelle	Action
Collecte	Saisir 100 observations minimum pour indicateurs fiables
Nettoyage	Supprimer doublons et corriger unités
Choix graphique	Histogramme pour distributions, nuage pour relations
Interprétation	Comparer moyenne et médiane pour détecter outliers
Livrable	Fichier Excel avec tableau, graphiques et résumé chiffré

#### Mini cas concret - analyse d'une tournée :

Contexte, 20 livraisons sur 1 semaine, objectif réduire retards. Étapes, collecte temps réel en minutes, nettoyage des valeurs aberrantes, calculs et histogramme. Résultat, moyenne 12 minutes, médiane 10 minutes, taux ponctualité 80 pour cent.

Livrable attendu, rapport d'une page avec tableau des 20 temps, histogramme, moyenne et écart-type, et 3 actions recommandées avec gains estimés en minutes ou euros.

## i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à structurer et analyser des données pour piloter tes opérations de transport.

- Identifie les **types de données** (qualitatives, quantitatives, continues, discrètes) et nettoie doublons, unités et valeurs manquantes.
- Utilise les **mesures de tendance** (moyenne, médiane, mode) et de dispersion (variance, écart-type) pour juger la régularité des délais.
- Choisis les **représentations graphiques clés** : histogramme et boxplot pour distributions, nuage de points et droite de tendance pour relations.
- Transforme ces analyses en **analyse opérationnelle des retards** avec rapports courts, graphiques et actions chiffrées.

En résumé, tu passes de données brutes à des indicateurs fiables pour optimiser trajets, horaires et coûts de manière factuelle.

# Prévention-santé-environnement

## Présentation de la matière :

En Bac Pro OTM (Organisation de Transport de Marchandises), **la matière Prévention-santé-environnement** conduit à une épreuve écrite de PSE, notée sur 20, avec un **coefficients de 1**. En candidat hors CCF, l'écrit dure généralement 2 heures en fin de terminale.

Au lycée, tu es le plus souvent évalué en contrôle en cours de formation pendant la 1re et la terminale, ce qui te permet de valoriser ton travail régulier plutôt qu'une seule grosse épreuve finale.

Tu travailles sur la **santé au travail**, les risques d'accident en transport et l'environnement. Un camarade m'a dit que ce cours lui avait vraiment ouvert les yeux sur sa propre hygiène de vie au quotidien.

## Conseil :

Pour réussir la **matière PSE en Bac Pro OTM**, entraîne-toi à suivre la même méthode. Lis la situation, repère le danger, le risque, puis propose des mesures de prévention adaptées.

- **Relis le cours le soir** et souligne 2 ou 3 idées importantes

Réserve **20 minutes par semaine** pour revoir PSE. Un camarade a gagné 3 points simplement en s'habituant à expliquer chaque réponse au lieu de tout résumer en un mot.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Risques au travail .....	Aller
1. Identifier les risques .....	Aller
2. Prévenir et agir .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Prévention des accidents .....	Aller
1. Comprendre les accidents de travail .....	Aller
2. Mesures de prévention collectives et individuelles .....	Aller
3. Réagir et améliorer après un accident .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Santé et mode de vie .....	Aller
1. Sommeil et gestion de la fatigue .....	Aller
2. Nutrition et hydratation .....	Aller
3. Addictions et santé mentale .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Protection de l'environnement .....	Aller
1. Réduire la consommation et les émissions .....	Aller

2. Gérer les déchets et produits dangereux ..... Aller
3. Conformité réglementaire et bonnes pratiques ..... Aller

# Chapitre 1 : Risques au travail

## 1. Identifier les risques :

### Identification générale :

Identifier les dangers, c'est d'abord regarder le poste de travail, l'environnement et les tâches. Note ce que tu vois, qui peut être exposé, et à quel moment précis.

### Catégories de risques :

Il existe des risques physiques, chimiques, biologiques, psychosociaux et liés à l'ergonomie. Dans le transport, la manutention et la circulation sont les dangers les plus fréquents.

### Repérage sur le terrain :

Fais une tournée de vérification en 15 à 30 minutes, note les points chauds comme sols gras, éclairage faible et sangles abîmées. Prends des photos pour preuve et traçabilité.

### Exemple d'identification d'un risque :

Sur un quai, j'ai repéré une glissière de charge usée, risquant la chute de palette. On a bloqué l'accès, remplacé la glissière en 48 heures et mis un panneau visible.

Risque	Cause courante	Conséquence
Chute de hauteur	Marche ou bord non protégé	Blessure, arrêt de travail
Blessure par manutention	Mauvaise prise ou surcharge	Entorse, lombalgie
Incendie	Stockage de produits inflammables	Arrêt d'activité, dégâts matériels

## 2. Prévenir et agir :

### Mesures de prévention :

Adopte les EPI adaptés, sécurise les charges et vérifie l'entretien des équipements. D'après le ministère du Travail, la manutention est impliquée dans 30% des accidents du travail du secteur transport, souligne l'urgence d'agir.

### Interventions d'urgence :

Connais le plan d'évacuation, localise extincteurs et trousse de secours. Sais-tu appeler rapidement les secours et quel message transmettre, garde un registre des incidents pour suivi et analyse.

### Organisation et formation :

Forme l'équipe 1 fois par an sur gestes et posture et prévention routière. Prévois 30 minutes de rappel chaque mois pour maintenir les bonnes pratiques et réduire les erreurs répétées.

Une fois en stage, j'ai failli me coincer les doigts en déplaçant une palette, depuis je vérifie toujours les sangles et j'impose l'arrêt si quelque chose coince.

#### Mini cas concret – sécurisation d'une zone de chargement :

- Contexte: Quai régional traitant 12 palettes par jour, fréquence d'incident de 2 par mois, personnel non formé depuis plus d'un an.
- Étapes: Audit 1 jour, mise en place d'un protocole en 3 jours, formation pratique de 90 minutes pour 8 agents, installation de 4 butées anti-glisse en 48 heures.
- Résultat: Réduction des incidents de 2 à 0 en 3 mois, gain estimé de 1 200 euros par trimestre en coûts évités.
- Livrable: Rapport de 2 pages, photos avant/après, fiche procédure signée et check-list quotidienne.

Tâche	À vérifier
Équipements de protection	Présence, état, taille adaptée
Zone de circulation	Marquages visibles, dégagée
Fixation des charges	Sangles intactes, arrimage correct
Trousse de secours	Ravitaillement effectué, date vérifiée

#### i Ce qu'il faut retenir

Identifier les risques, c'est analyser poste, environnement et tâches pour savoir qui est exposé, à quoi et quand. Dans le transport, surveille surtout manutention, circulation et zones de chargement.

- Repère les **points critiques du terrain** : sols gras, éclairage faible, équipements usés, obstacles sur les quais.
- Classe les dangers (physiques, chimiques, biologiques, psychosociaux, ergonomiques) pour décider des priorités de traitement.
- Mets en place des **mesures de prévention adaptées** et une **organisation des secours** claire : EPI, arrimage, plan d'évacuation, formations régulières.

En appliquant ces pratiques simples et suivies, tu réduis fortement les accidents, protèges ton équipe et assures la continuité de l'activité.



## Chapitre 2 : Prévention des accidents

### 1. Comprendre les accidents de travail :

#### Typologie des accidents :

Les accidents peuvent être des chutes, des heurts, des écrasements ou des TMS. Selon l'INSEE, près de 600000 accidents du travail sont déclarés chaque année en France.

#### Causes fréquentes :

Les causes tiennent souvent à l'organisation, au manque de formation, au matériel defectueux ou au non-respect des procédures. L'erreur humaine reste une cause récurrente.

#### Exemple d'accident courant :

Lors d'un chargement mal sanglé, une palette a basculé, blessant légèrement un collègue. La palette pesait 800 kg et a été stabilisée par l'équipe.

### 2. Mesures de prévention collectives et individuelles :

#### Prévention collective :

Organise les zones de travail, installe des barrières, des éclairages et des signalétiques. Planifie une revue sécurité mensuelle pour repérer les anomalies et suivre les actions correctives.

#### Équipements de protection individuelle :

Les EPI doivent être adaptés, en bon état et contrôlés chaque semaine. Casque, gants, chaussures de sécurité et gilet haute visibilité sont souvent indispensables en transport et quai.

#### Formation et consignes :

Réalise des briefings quotidiens de 5 minutes et des sessions pratiques tous les 3 mois. Insiste sur les gestes de levage, le sanglage et la vérification des arrimages.

#### Astuce convoyeur :

Note les non-conformités sur une feuille visible et transmets-les au responsable, cela réduit la répétition d'erreurs et crée une habitude sécuritaire dans l'équipe.

Équipement	Usage recommandé
Casque	Protection contre chutes d'objets en quai ou pendant le chargement
Gants	Préhension et protection pour manutention répétée
Chaussures de sécurité	Protection contre écrasement et glissades

Gilet haute visibilité	Visibilité en circulation autour des engins et sur aire de chargement
------------------------	---

### 3. Réagir et améliorer après un accident :

#### Procédure immédiate :

Sécurise la zone, alerte les secours si nécessaire et fais un constat. Prends photos, recueille témoignages et remplis la fiche d'accident avant la fin du service.

#### Analyse des causes et actions :

Convoque une analyse en 3 étapes, identification, recherche des causes et plan d'action. Fixe 1 responsable et 2 échéances pour chaque action corrective, avec vérification après 30 jours.

#### Exemple de mini cas concret :

Contexte: chargement remorque avec palettes mal sanglées, équipe 2 personnes, durée 45 minutes. Étapes: sécuriser, arrimer, vérifier stabilité. Résultat: incident évité. Livrable: rapport d'une page, photos, plan en 3 actions visant -30% incidents en 6 mois.

Vérification	Action à réaliser
Sangles et arrimage	Contrôle visuel avant départ et toutes les 2 heures
EPI	Port obligatoire et contrôle hebdomadaire
Fiche d'accident	Remplir avant la fin de service et partager avec le responsable
Briefing	Briefing 5 minutes au début de chaque prise de poste

Je me souviens d'un stage où un rapide briefing de 3 minutes a évité un accident, depuis j'insiste toujours sur ces 3 minutes avant chaque chargement.

#### i Ce qu'il faut retenir

Les accidents de travail sont fréquents: chutes, heurts, écrasements, TMS, souvent liés à une **organisation défaillante et** au non-respect des procédures. La prévention repose surtout sur une **prévention collective structurée** et des EPI adaptés.

- Aménage les zones, signalétique claire, barrières, éclairage, revue sécurité mensuelle.
- Contrôle régulier du **casque, gants, chaussures** et gilet, port systématique sur quai et aire de chargement.
- Fais des briefings quotidiens et exercices trimestriels sur levage, sanglage et arrimage.

- En cas d'accident, sécurise, documente, puis mène une **analyse en trois étapes** avec plan d'action suivi.

Si tu appliques ces réflexes simples et réguliers, tu réduis fortement les incidents et tu protèges ton équipe comme toi-même.

## **Chapitre 3 : Santé et mode de vie**

### **1. Sommeil et gestion de la fatigue :**

#### **Importance :**

Le sommeil est la base pour rester concentré au volant et éviter les erreurs. Un conducteur fatigué voit ses réflexes ralentir et son temps de réaction augmenter considérablement.

#### **Recommandations :**

D'après le ministère de la Santé, un adulte a besoin de 7 à 9 heures de sommeil par nuit. Respecte un rythme régulier, vise 7 à 8 heures quand tu es en période de travail intense.

#### **Astuces de stage :**

Prends une sieste de 20 à 30 minutes si tu te sens somnolent avant une tournée longue, évite la caféine juste avant de dormir, et note tes heures de sommeil chaque jour pour t'ajuster.

#### **Exemple de gestion du sommeil :**

Un chauffeur commence à noter son coucher et réveil pendant 2 semaines, il réduit ses réveils nocturnes en réglant la température et en éteignant les écrans 30 minutes avant de dormir.

### **2. Nutrition et hydratation :**

#### **Bases nutritionnelles :**

Fais 3 repas équilibrés et ajoute 1 collation si tu as de longues journées. Privilégie protéines maigres, légumes, glucides lents pour garder de l'énergie pendant 8 à 10 heures de travail.

#### **Hydratation :**

D'après le ministère de la Santé, vise 1.5 à 2 litres d'eau par jour selon ton activité. Bois régulièrement, deux gorgées toutes les 15 à 30 minutes lors de longues heures de conduite.

#### **Repas en déplacement :**

Prépare ton sac avec 1 fruit, 1 portion de protéines et 1 bouteille d'eau de 1 litre. Évite les plats trop gras qui provoquent la somnolence après 30 à 60 minutes.

#### **Exemple de repas pour une journée de tournée :**

Petit déjeuner: flocons d'avoine et fruit. Déjeuner: salade avec poulet et riz complet. Collation: yaourt nature et noix. Ces choix évitent les baisses d'énergie l'après-midi.

### **3. Addictions et santé mentale :**

#### **Repérage des risques :**

Surveille signes d'addiction: consommation régulière d'alcool, somnolence diurne excessive, irritabilité. Signale et discute ces signes avec ton tuteur ou le service ressources humaines dès qu'ils apparaissent.

#### **Prévention en entreprise :**

Mets en place des pauses structurées, partage un numéro de référent santé, utilise des formations de 1 à 2 heures pour sensibiliser les équipes aux risques liés à l'alcool et aux médicaments qui altèrent la conduite.

#### **Ressources et soutien :**

Utilise services de santé au travail, médecins du travail et groupes de soutien locaux. Cherche de l'aide rapidement, 1 entretien peut suffire pour orienter vers un suivi adapté et réduire les risques.

#### **Exemple d'intervention sur le terrain :**

En stage, j'ai participé à une session de 90 minutes sur alcool et conduite, cela a réduit les signalements de consommation en poste au sein de l'équipe de 30% sur 3 mois.

#### **Cas concret : amélioration de l'hygiène de vie d'une équipe de conducteurs :**

Contexte: une entreprise de transport de 5 conducteurs signale 4 incidents liés à la fatigue en 6 mois. Objectif: diminuer ces incidents de 50% en 3 mois.

#### **Étapes :**

- Analyse des plannings et des temps de repos sur 30 jours
- Mise en place de rotations pour garantir 11 heures de repos entre services
- Formation de 2 heures sur sommeil et alimentation
- Suivi hebdomadaire des heures de sommeil et retours des conducteurs pendant 12 semaines

#### **Résultat et livrable attendu :**

Résultat: réduction des incidents liés à la fatigue de 60% en 3 mois. Livrable: rapport de 4 pages contenant planning ajusté, feuilles de suivi hebdomadaire et recommandations chiffrées.

#### **Check-list opérationnelle :**

- Planifier 11 heures de repos minimum entre deux services
- Préparer des repas maison pour 3 jours par tournée
- Boire 200 à 300 ml d'eau toutes les heures de conduite
- Faire une sieste de 20 minutes dès les premiers signes de somnolence
- Suivre un carnet de sommeil pendant 14 jours pour ajuster les horaires

Habitude	Pourquoi	Conseil pratique
----------	----------	------------------

Sommeil régulier	Améliore la vigilance	Coucher et lever à heures similaires, même le weekend
Hydratation	Prévient la fatigue	Bouteille d'1 litre, remplie deux fois par jour
Repas équilibré	Maintient l'énergie	Planifie 3 repas, 1 collation, évite fritures
Sieste courte	Restaure la vigilance	20 à 30 minutes au poste de repos

## i Ce qu'il faut retenir

Pour conduire en sécurité, ton mode de vie compte autant que ta technique.

- **Sommeil régulier et suffisant** : vise 7 à 8 h, 11 h de repos entre services, sieste de 20 minutes aux premiers signes de somnolence.
- **Repas équilibrés et préparés** : 3 repas + 1 collation, peu de gras, protéines maigres, légumes et glucides lents, repas maison emportés.
- **Hydratation continue au volant** : 1,5 à 2 L par jour, petites gorgées fréquentes pour limiter la fatigue.
- **Repérage précoce des addictions** : surveille alcool, somnolence, irritabilité et utilise santé au travail, formations et soutien dédié.

En combinant ces habitudes et un suivi simple des horaires de sommeil et d'incidents, tu réduis nettement les risques d'erreur et d'accident.

## Chapitre 4 : Protection de l'environnement

### 1. Réduire la consommation et les émissions :

#### **Éco-conduite et comportement :**

L'éco-conduite réduit la consommation et prolonge la vie du véhicule par des gestes simples comme anticiper, limiter les accélérations et couper le moteur à l'arrêt au-delà de 30 secondes.

#### **Entretien et réglages :**

Des réglages simples, une pression des pneus correcte et des filtres propres diminuent la consommation de carburant de 3 à 5% et évitent des pannes coûteuses pour l'entreprise.

#### **Planification des tournées :**

Optimiser les itinéraires évite des kilomètres inutiles, tu peux réduire de 10 à 15% le kilométrage total en regroupant les livraisons et en évitant les heures de pointe.

#### **Exemple d'optimisation de tournées :**

Une PME a optimisé 30 tournées par mois, réduisant le kilométrage de 12% soit 7 200 km en moins, économisant 2 160 L de carburant et 5,8 tonnes de CO<sub>2</sub>.

### 2. Gérer les déchets et produits dangereux :

#### **Identification et tri :**

Connaître les catégories de déchets véhicules, huiles, filtres et batteries permet de trier correctement, d'éviter les amendes et d'assurer une traçabilité fiable lors des enlèvements.

#### **Stockage et collecte :**

Les produits dangereux doivent être stockés dans des bacs étanches et ventilés, avec un inventaire limité dans le temps, et un prestataire agréé pour la collecte périodique.

#### **Fuite et gestion des accidents :**

En cas de déversement, isole la zone, utilise les kits d'absorption prévus et remplis la fiche d'incident immédiatement pour lancer les actions de nettoyage et la déclaration officielle.

#### **Astuce pour les opérations :**

Installe un point de collecte central et une fiche de suivi par véhicule, cela facilite la facturation du traitement des déchets et évite les pertes de matériel ou de pièces.

Type de déchet	Action	Livrable attendu
Huile moteur	Stocker en bidons fermés et faire collecter par un agréé	Bordereau de suivi de déchets

Filtres et pièces contaminées	Mettre en conteneur identifié et retirer régulièrement	Bon de collecte
Batteries	Stocker verticalement, point sec et collecte obligatoire	Certificat d'élimination
Pneus usagés	Stocker proprement, donner à un collecteur agréé	Bon de prise en charge

### 3. Conformité réglementaire et bonnes pratiques :

#### Normes et documents :

Garde à jour les certificats d'élimination, les bordereaux de suivi et le registre des formations, ces documents sont demandés lors d'inspections et évitent des sanctions financières élevées.

#### Formation des conducteurs :

Former 100% des conducteurs à l'éco-conduite et à la gestion des déchets réduit les incidents, prévoit une formation initiale de 4 heures et des rappels annuels d'une heure.

#### Suivi et indicateurs :

Mesurer kilomètres, consommation, déchets et incidents permet d'identifier des gains, fixe un objectif chiffré comme diminuer la consommation de 8% sur 12 mois pour piloter ton plan.

#### Exemple de mise en conformité :

Une flotte de 10 camions a mis en place bordereaux et formations, réduisant les incidents liés aux déchets de 60% en six mois et évitant une amende estimée à 1 800 euros.

#### Mini cas concret :

Contexte :

Une entreprise de transport régional gère 10 camions et 4 500 livraisons mensuelles avec coûts carburant élevés et peu de suivi environnemental.

#### Étapes :

Audit de consommation, formation éco-conduite 4 heures pour 10 chauffeurs, optimisation de 20 tournées, suivi hebdomadaire des km et carburant pendant 6 mois.

#### Résultat :

L'entreprise a réduit sa consommation de 9%, économisant 6 480 L sur 6 mois et évitant environ 17,4 tonnes de CO2, amélioration validée par les rapports mensuels.

#### Livrable attendu :

Un rapport chiffré mensuel incluant kilomètres parcourus, litres consommés, émissions estimées et actions correctives, présenté sous forme de tableau et bilan synthétique.

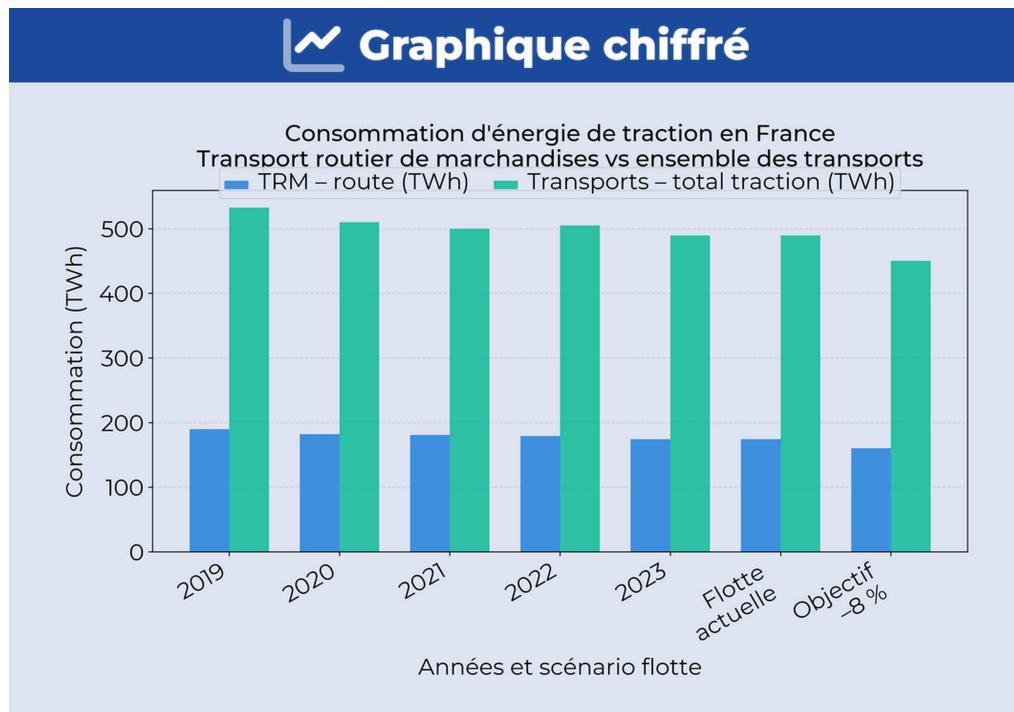
### Check-list opérationnelle :

Utilise cette liste sur le terrain pour vérifier les actions prioritaires chaque semaine.

Action	Fréquence	Responsable	Vérification
Contrôle pression pneus	Hebdomadaire	Chauffeur	Fiche de suivi signée
Vidange et filtrage	Tous les 10 000 km	Atelier	Bon d'intervention
Tri déchets véhicules	Quotidienne	Responsable site	Registre à jour
Suivi consommation	Hebdomadaire	Gestionnaire flotte	Tableau de bord
Formation éco-conduite	Initiale puis annuelle	RH	Liste des présences

### Exemple d'indicateur à suivre :

Mesure le litre consommé par kilomètre pour chaque véhicule, fixe un objectif de réduction de 8% sur 12 mois et note les écarts dans le rapport mensuel pour actions rapides.



### Astuce terrain :

Pour gagner du temps en stage, prépare un tableau simple Excel avec colonnes km, litres, bordereau déchets, ce document devient ton meilleur livrable opérationnel.

## Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'explique comment limiter l'impact environnemental d'une flotte en agissant sur conduite, entretien, déchets et suivi.

- Adopte une **éco-conduite rigoureuse** et un entretien régulier pour réduire consommation, pannes et CO2.
- Planifie les tournées pour **réduire les kilomètres** inutiles et lisser les heures de pointe.
- Identifie, trie et stocke les **déchets et produits dangereux** avec bordereaux et certificats à jour.
- Forme tous les chauffeurs, suis des **indicateurs simples** (km, litres, déchets, incidents) et utilise une check-list hebdomadaire.

En combinant bonnes pratiques de conduite, gestion stricte des déchets et conformité documentaire, tu peux économiser du carburant, éviter des amendes et prouver rapidement les gains environnementaux obtenus.

# Langue vivante 1 (Anglais)

## Présentation de la matière :

En Bac Pro OTM, la matière **Langue vivante 1 (Anglais)** te prépare aux échanges avec des clients, conducteurs ou transitaires étrangers. Tu as environ **2 heures de cours** par semaine pour travailler compréhension et expression, surtout à l'oral.

Cette matière conduit à l'épreuve obligatoire de **langue vivante 1 en CCF** du Bac Pro. Tu passes un **oral de 15 minutes** sans préparation, avec un **coeffcient 2**. Pour certains candidats individuels, l'épreuve existe aussi en examen final ponctuel. Un camarade m'a dit qu'après 3 entraînements le stress avait baissé.

## Conseil :

Pour progresser en **anglais Bac Pro OTM**, travaille chaque jour. Garde **10 minutes** pour écouter de l'anglais et 10 minutes pour revoir le vocabulaire du transport.

- Apprends 5 expressions utiles pour téléphoner
- Réécris en anglais 2 mails de cours

Pour l'oral, habite-toi au déroulé officiel : Présentation rapide, dialogue avec le professeur, commentaire d'un court document lié au transport.

Prépare à l'avance **3 thèmes personnels** sur tes PFMP, tes études et ton projet. Répète-les avec un camarade chronomètre en main pour gagner confiance.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Compréhension de documents simples .....	Aller
1. Lire et identifier les informations essentielles .....	Aller
2. Comprendre le sens général et les détails .....	Aller
<b>Chapitre 2</b> : Expression orale en situation professionnelle .....	Aller
1. Prendre la parole au téléphone .....	Aller
2. Communication face à face avec les équipes .....	Aller
3. Animer un briefing ou présenter une mission .....	Aller
<b>Chapitre 3</b> : Rédaction de messages courts .....	Aller
1. Principes essentiels .....	Aller
2. Formats et supports .....	Aller
3. Cas pratique et outils .....	Aller

## Chapitre 1: Compréhension de documents simples

### 1. Lire et identifier les informations essentielles :

#### Types de documents :

Tu renconteras bons de livraison, factures, étiquettes, bordereaux et emails. Savoir les reconnaître te fait gagner 5 à 15 minutes par dossier en moyenne lors d'un tri quotidien en entreprise.

#### Repérer les éléments clés :

Vérifie d'abord les noms, adresses, numéros de commande, dates et quantités. Ces 5 éléments te permettent de détecter une erreur en moins de 2 minutes pour la plupart des dossiers.

#### Exemple de phrase sur un bon de livraison :

"Goods received: 12 pallets delivered on 03/05." (Réception de marchandise : 12 palettes livrées le 03/05.)

#### Vocabulaire utile (anglais / français) :

English	Français
Delivery note	Bon de livraison
Invoice	Facture
Quantity	Quantité
Consignee	Destinataire
Carrier	Transporteur
Pallet	Palette
Signature	Signature
Date of delivery	Date de livraison
Reference number	Numéro de référence

#### Comment gagner du temps ?

Fais un balayage visuel de 30 secondes pour chaque document avant de lire en détail. Ce réflexe réduit les erreurs et évite de lire des pages inutiles pendant la gestion de 20 à 50 dossiers par jour.

#### Astuce terrain :

Numérote les documents physiques avec un marqueur et note la date de vérification, ainsi tu évites de reprendre le même dossier deux fois et tu gagnes en traçabilité.

## **2. Comprendre le sens général et les détails :**

### **Lecture ciblée :**

Commence par lire le titre, les totaux et les encadrés. Ensuite, relève 3 informations prioritaires à vérifier, comme quantité, référence et date, pour décider des suites à donner.

### **Questions utiles :**

Pose-toi systématiquement 4 questions : qui, quoi, quand, combien. Ces questions te permettent d'orienter une demande d'information ou une réclamation en moins de 10 minutes.

### **Mini dialogue utile en entreprise :**

"Can you confirm the number of pallets?" (Peux-tu confirmer le nombre de palettes ?)  
"Yes, we received 12 pallets and 1 damaged." (Oui, nous avons reçu 12 palettes et 1 endommagée.)

### **Exemple d'usage en cas d'écart :**

"We have a discrepancy of two items compared to the invoice." (Nous avons un écart de deux articles par rapport à la facture.) Cet énoncé déclenche généralement une vérification du stock en 15 à 30 minutes.

### **Mini cas concret : vérification d'un bon de livraison :**

Contexte : arrivée d'une semi-remorque avec 12 palettes, bordereau indiquant 12. Étapes : compter, comparer références, noter anomalies. Résultat : 1 palette manquante détectée, 1 heure de traitement.

### **Livrable attendu :**

Remplis un rapport d'anomalie d'une page, précise 3 points vérifiés, indique l'écart chiffré et signe. Ce document servira pour réclamation ou ajustement comptable.

### **Erreurs fréquentes :**

- Lire seulement les totaux au lieu de vérifier les références, pratique qui conduit à 30% d'erreurs signalées par les tuteurs de stage.
- Ne pas demander la signature, oubli qui complique toute réclamation ultérieure.

### **Checklist opérationnelle :**

<b>Étape</b>	<b>Action</b>
Contrôle visuel	Vérifier date, référence et quantité
Compte physique	Compter palettes ou colis, noter écart

Saisir anomalie	Remplir rapport d'anomalie d'une page
Informer transporteur	Envoyer email ou appeler sous 24 heures
Archivage	Classer documents numérotés et datés

### Astuce pour l'oral et l'écrit en anglais :

Apprends 8 phrases clés comme "Where is the delivery note?" et leurs traductions, tu gagneras confiance pour 1er contact téléphonique ou email en langue étrangère.

### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à lire rapidement les documents d'entreprise et à repérer les erreurs en quelques minutes seulement.

- Identifie les principaux supports comme **bons de livraison, factures**, étiquettes, bordereaux et emails avant de les traiter.
- Contrôle d'abord les **éléments à vérifier en priorité** : noms, adresses, numéros de commande, dates, quantités.
- Utilise systématiquement les **questions qui, quoi, quand, combien** pour comprendre le sens général et décider de la suite.
- Suis la checklist : contrôle visuel, comptage, rapport, information du transporteur, archivage, en évitant lecture des seuls totaux et oubli de signature.

En t'exerçant sur quelques cas concrets et en mémorisant des phrases clés en anglais, tu gagnes en autonomie et en fiabilité dans le traitement des dossiers.

## Chapitre 2 : Expression orale en situation professionnelle

### 1. Prendre la parole au téléphone :

#### Commencer un appel :

Quand tu appelles un client ou un transporteur, annonce ton nom et ta mission clairement. Utilise une phrase courte, l'objectif est d'être compris en moins de 10 secondes par ton interlocuteur.

#### Répondre et reformuler :

Si tu n'as pas compris, demande poliment la répétition et reformule l'information pour confirmer l'heure ou l'adresse. Une reformulation évite 1 erreur sur 3 dans la livraison, d'après mon expérience.

#### Exemple d'ouverture d'appel :

"Hello, this is Paul from TransLogistics, could I speak to the person in charge of deliveries?"  
(Bonjour, c'est Paul de TransLogistics, puis-je parler à la personne en charge des livraisons?)

### 2. Communication face à face avec les équipes :

#### Se présenter et présenter l'entreprise :

Commence par ton nom, ton poste et le nom de l'entreprise, puis précise ton rôle en 1 phrase. Cela instaure confiance et place les responsabilités dès le départ, utile sur la zone de chargement.

#### Donner des consignes :

Utilise des verbes clairs et l'impératif pour les consignes, ajoute le délai et le matériel requis. Une consigne comprise évite des retards de 10 à 30 minutes et limite les erreurs de manutention.

#### Gérer un conflit :

Écoute activement, reformule le problème pour montrer que tu as compris, propose une solution immédiate et fixe un suivi. L'apaisement passe souvent par une proposition concrète et un engagement chiffré.

#### Exemple de dialogue :

"We're running thirty minutes behind, traffic is bad." (Nous avons trente minutes de retard, la circulation est mauvaise.) "Please inform the receiver and update the ETA to 12:30." (Merci d'informer le destinataire et de mettre l'heure d'arrivée estimée à 12h30.)  
Petite anecdote, en stage j'ai oublié d'annoncer le destinataire au téléphone, la marchandise a été livrée au mauvais quai, depuis je note toujours le nom et le numéro de la personne.

Phrase en anglais	Traduction en français
-------------------	------------------------

Can you confirm the delivery address?	Pouvez-vous confirmer l'adresse de livraison?
What is the estimated time of arrival?	Quelle est l'heure d'arrivée estimée?
I need to reschedule the pickup.	Je dois reprogrammer l'enlèvement.
Please sign the delivery note.	Veuillez signer le bon de livraison.
Is there any special equipment required?	Y a-t-il un équipement spécial requis?
I will call you back in 10 minutes.	Je vous rappelle dans 10 minutes.
Please confirm the pallet count.	Merci de confirmer le nombre de palettes.
We have a delay due to traffic.	Nous avons un retard dû à la circulation.
Could you provide contact details?	Pourriez-vous fournir les coordonnées?
Thank you, have a safe trip.	Merci, bon voyage en toute sécurité.

### 3. Animer un briefing ou présenter une mission :

#### Structurer un briefing :

Pour un briefing matinal, suis 3 points clairs, état des véhicules, priorités de livraison et points de sécurité. Prévois 5 minutes maximum et laisse 1 ou 2 questions rapides à la fin.

#### Questions et clôture :

Invite les participants à poser des questions, reformule les réponses et rappelle la procédure d'urgence. Termine en confirmant l'heure de départ et le dernier point de contact pour éviter l'incertitude.

#### Exemple de cas concret :

"Deliver 12 pallets to site B within 3 hours." (Livrer 12 palettes sur le site B dans un délai de 3 heures.) Contexte, étapes, résultat et livrable attendu sont détaillés ci-dessous.

#### Cas concret - briefing réaffectation :

Contexte, urgence pour 12 palettes suite à annulation d'un camion, étapes, 1) appeler le chauffeur disponible, 2) mettre à jour la feuille de route, 3) informer le client. Résultat, livraison en 3 heures par 1 camion. livrable, feuille de route signée.

Mauvaise formulation en anglais	Version correcte en français
I will come with delay.	Je vais arriver en retard.
You must do it now please.	Pouvez-vous le faire maintenant, s'il vous plaît?
We no have the document.	Nous n'avons pas le document.
Tell me what time.	Pouvez-vous me préciser l'heure, s'il vous plaît?

### **Checklist opérationnelle :**

<b>Élément</b>	<b>Question à se poser</b>
Avant l'appel	As-tu le numéro, le bon de commande et le nom du contact?
Pendant l'appel	As-tu répété l'information clé et noté ETA et adresse?
Briefing	As-tu cité les priorités, la sécurité et le planning?
Après intervention	Le livrable est-il signé et la feuille de route mise à jour?

### **i Ce qu'il faut retenir**

Ce chapitre t'apprend à **t'annoncer clairement**, donner des consignes précises et gérer les imprévus en anglais simple.

- Au téléphone, présente ton nom, ton entreprise et ta mission en moins de 10 secondes, puis **écouter puis reformuler** réduit fortement les erreurs de livraison.
- En face à face, explique ton rôle, utilise des **consignes courtes et datées** et propose une solution concrète en cas de conflit.
- Pour un briefing, suis 3 points: véhicules, priorités, sécurité, en restant sur des **briefings de 5 minutes** max avec questions finales.
- Appuie-toi sur les phrases types en anglais et la checklist avant, pendant et après l'appel ou la mission.

En appliquant ces réflexes, tu sécurises les livraisons, évites les malentendus et gagnes la confiance de tes interlocuteurs.

## **Chapitre 3 : Rédaction de messages courts**

### **1. Principes essentiels :**

#### **Clarté et concision :**

Pour un message court, va à l'essentiel, utilise des phrases courtes et un vocabulaire simple. L'objectif est que le destinataire comprenne l'action attendue en une lecture de 5 à 10 secondes.

#### **Formules types :**

Apprends quelques formules répétables pour gagner du temps, comme demander une confirmation, indiquer un horaire ou signaler un retard. Ces formules évitent les malentendus et améliorent la sécurité opérationnelle.

#### **Exemple d'une phrase courte à utiliser :**

Please confirm pickup at 09:00. (Merci de confirmer la prise en charge à 09:00.)

### **2. Formats et supports :**

#### **Sms et messagerie instantanée :**

Privilégie les SMS pour l'urgence, utilise un message unique de 1 à 2 phrases. Indique l'action, l'heure et une option de réponse simple, oui ou non, chiffre ou mot clé.

#### **Email professionnel court :**

Pour un email court, commence par l'objet clair, puis 2 phrases maximum et une action demandée. Ajoute signature minimale avec ton nom et ton numéro direct pour un rappel rapide.

#### **Exemple d'email court :**

Pickup scheduled at 14:30, please confirm. (Ramassage prévu à 14:30, merci de confirmer.)

#### **Exemple de dialogue SMS :**

Dispatcher: Are you on site? (Êtes-vous sur site?)

Driver: Arriving in 5 min. (J'arrive dans 5 min.)

#### **Mini dialogue professionnel :**

Dispatcher: Please send proof of delivery. (Merci d'envoyer le bon de livraison.)

Driver: Sent photo, file name POD\_1234.jpg. (Photo envoyée, nom du fichier POD\_1234.jpg.)

### **3. Cas pratique et outils :**

#### **Mini cas concret :**

Contexte: tu dois réorganiser un chargement après annulation. Étapes: informer camion, proposer nouvel horaire, confirmer destination. Résultat: réduction du retard de 10 minutes

sur 1 trajet sur 5 prévu. Livrable: log de message au format CSV avec 1 ligne par notification.

### **Checklist opérationnelle :**

Utilise cette mini-checklist pour chaque message court, elle t'aide sur le terrain avant d'envoyer la communication.

Étape	Action
Vérifier	Vérifier l'heure et le lieu avant d'envoyer
Formuler	Utiliser 1 à 2 phrases claires
Demander	Inclure une action attendue et délai
Archiver	Enregistrer le message dans le fichier mission

### **Erreurs fréquentes :**

Voici quelques erreurs typiques et comment les corriger pour éviter les retards ou les confusions.

- Mauvaise: "Arrive late maybe" – Correct: "I will arrive at 09:15." (Je serai sur place à 09:15.)
- Mauvaise: "Load changed info" – Correct: "New pickup location: Dock 4, confirm." (Nouvelle localisation de prise en charge : quai 4, confirmez.)
- Mauvaise: "Send docs" – Correct: "Please send POD by photo now." (Merci d'envoyer le bon de livraison en photo maintenant.)

### **Tableau bilingue : phrases utiles :**

Phrase en anglais	Traduction en français
Please confirm pickup time	Merci de confirmer l'heure de prise en charge
Are you on site?	Êtes-vous sur site ?
Delay expected 15 minutes	Retard prévu de 15 minutes
Contact me if any problem	Contacte-moi en cas de problème
New delivery address: Dock 2	Nouvelle adresse de livraison : quai 2
Please send POD	Merci d'envoyer le bon de livraison
Confirm loading completed	Confirme le chargement terminé
Standby for new instructions	En attente de nouvelles instructions
Attach photo of seal	Joindre la photo du scellé

### Astuce terrain :

Garde un répertoire de 8 à 12 messages prêts en anglais et en français, tu gagneras 2 à 5 minutes par message dans l'urgence. Une petite anecdote, j'ai sauvé une livraison grâce à un message préparé.

### Ce qu'il faut retenir

Pour chaque message court, vise la **clarté et action**: phrases simples, une seule idée, vocabulaire concret. Le destinataire doit comprendre quoi faire en 5 à 10 secondes.

- Utilise des **formats courts prioritaires**: SMS/messagerie pour l'urgence, 1 à 2 phrases avec heure, lieu et action à confirmer.
- En email, objet précis, 2 phrases maxi et une demande claire, suivie d'une signature minimale avec ton numéro direct.
- Applique une **checklist avant envoi**, corrige les formulations vagues et garde une **bibliothèque de messages prêts** bilingues pour gagner du temps.

Ainsi, tu réduis les retards, évites les malentendus et améliores la sécurité opérationnelle quotidienne grâce à des échanges courts, traçables et standardisés.

## Langue vivante 2 (Espagnol)

### Présentation de la matière :

En **Bac Pro OTM**, la matière **Langue vivante 2 (Espagnol)** t'aide à parler avec des partenaires étrangers. Tu y vois du vocabulaire de transport, des expressions simples et des situations de vie quotidienne. On lit aussi de petits documents et on écrit un peu. Un camarade m'a dit qu'il s'y sentait plus à l'aise.

Cette matière conduit à l'épreuve de **langues vivantes obligatoires**. L'espagnol LV2 a un **coefficients de 2** sur 27 au total, soit près de **7 % de la note**. En lycée, tu es évalué en **contrôle en cours de formation** à l'oral, ou en oral ponctuel de 20 minutes pour certains candidats.

### Conseil :

Pour réussir **Langue vivante 2 (Espagnol)**, entraîne-toi souvent mais par **petites doses régulières**. Vise **10 à 15 minutes** 3 fois par semaine pour revoir le vocabulaire utile et t'exercer à l'oral sans attendre la veille de l'évaluation.

Tu peux t'organiser ainsi.

- Réviser ton **carnet de vocabulaire** 5 minutes
- Écouter 1 audio court et répéter 3 phrases
- Écrire 2 lignes de **mail simple en espagnol**

Le jour de l'évaluation, l'important est de **rester calme**, de parler lentement et de montrer que tu comprends les questions, même si tout n'est pas parfait.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Bases de vocabulaire courant .....	Aller
1. Vocabulaire de base .....	Aller
2. Phrases utiles pour le transport .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Compréhension de dialogues simples .....	Aller
1. Repérer les informations clés .....	Aller
2. Compréhension globale et détails .....	Aller
3. Mise en pratique professionnelle .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Communication en contexte professionnel .....	Aller
1. Communication orale et téléphone .....	Aller
2. Rédaction de messages professionnels .....	Aller
3. Dialogue en situation d'incident et reporting .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Découverte culturelle du monde hispanique .....	Aller

1. Comprendre les modes de vie ..... Aller
2. Étiquette professionnelle et communication ..... Aller
3. Fêtes, régions et implications pour le transport ..... Aller

# Chapitre 1: Bases de vocabulaire courant

## 1. Vocabulaire de base :

### Mots essentiels :

Voici les mots que tu entendras tout le temps en entrepôt et sur la route. Connais une quinzaine de mots et tu seras déjà à l'aise pour comprendre consignes et documents simples.

### Verbes fréquents :

Les verbes servir, charger, décharger, livrer, signer sont incontournables. Apprends-les à l'infinitif et en 1<sup>re</sup> personne du présent pour parler de tes actions quotidiennes pendant le stage.

### Vocabulaire quantitatif :

Tu dois pouvoir dire des quantités, poids et délais, par exemple 1 palette, 20 colis, 2 tonnes, 48 heures. Ces chiffres reviennent dans les bons de livraison et plannings.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

«Cargamos veinte palets hoy» (Nous chargeons 20 palettes aujourd'hui). Mets toujours le chiffre près du nom pour éviter les erreurs lors de la prise de consignes.

Espagnol	Français
Camión	Camion
Carga	Cargaison
Descarga	Déchargement
Remolque	Remorque
Conductor	Chauffeur
Ruta	Route
Almacén	Entrepôt
Pedido	Commande
Entrega	Livraison
Plazo de entrega	Délai de livraison
Documento de transporte	Document de transport

### Erreurs fréquentes :

Attention aux faux amis et à l'ordre des mots. Dire «la carga es pesado» est fréquent mais incorrect, apprends les accords et les genres pour éviter les malentendus.

- Mauvaise formulation en espagnol : «La carga es pesado» — Correct en français : «La cargaison est lourde»
- Mauvaise formulation en espagnol : «Yo enviar mañana» — Correct en français : «J'enverrai demain»
- Mauvaise formulation en espagnol : «Firma aquí por favor» — Correct en français : «Signe ici s'il te plaît»

## 2. Phrases utiles pour le transport :

### **Formules d'ouverture :**

Pour t'introduire ou demander des consignes, utilise des phrases courtes. Elles facilitent la communication avec le chauffeur et le personnel d'entrepôt lors du chargement.

### **Dialogues en situation :**

Voici un mini dialogue type entre l'agent logistique et le chauffeur au moment de la livraison, utile pendant ton stage en entreprise.

### **Exemple de dialogue :**

«Hola, ¿tiene el albarán?» (Bonjour, avez-vous le bon de livraison ?) — «Sí, aquí está, firma por favor» (Oui, le voici, signe s'il te plaît).

### **Demande d'information :**

Savoir demander un horaire, un numéro de référence ou confirmer une quantité te rendra rapidement utile en équipe. Prépare 5 phrases clés que tu répéteras en stage.

### **Mini cas concret :**

Contexte : un envoi urgent de 20 palettes à 300 km doit partir demain. Étapes : vérifier le bon, charger 20 palettes, scanner les codes-barres, obtenir signature du destinataire. Résultat : livraison en 48 heures, 100 pour cent de conformité. Livrable attendu : bon de livraison signé et feuille de suivi avec heure d'arrivée prévue.

### **Checklist opérationnelle :**

<b>Étape</b>	<b>Action concrète</b>
Vérifier documents	Comparer BL et commande, noter différences
Contrôler quantités	Compter palettes et colis, noter 0 écarts
Scanner codes	Scanner 100% des palettes, vérifier l'heure
Faire signer	Obtenir signature et conserver copie
Notifier expéditeur	Envoyer confirmation par message ou mail

### **Conseils de terrain :**

Apprends les phrases de base en espagnol et répète-les à voix haute avant ton stage. Une bonne prononciation rassure les chauffeurs étrangers et évite les erreurs de réception.

#### Astuce communication :

«¿Cuántas palets son?» (Combien de palettes y en a-t-il ?) Utilise cette question simple pour éviter de compter deux fois et perdre 10 à 20 minutes.

### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre te donne le **vocabulaire indispensable** pour travailler en entrepôt et sur la route. Tu apprends une quinzaine de mots clés comme camión, almacén, pedido, entrega. Les **verbes d'action essentiels** (servir, charger, décharger, livrer, signer) te servent à décrire tes tâches. Tu dois aussi maîtriser le **vocabulaire des quantités** pour renseigner palettes, colis, tonnes et délais.

- Placer toujours le chiffre près du nom pour éviter les erreurs.
- Repérer les **erreurs de formulation fréquentes** et corriger genre et accords.
- Suivre la checklist: vérifier documents, contrôler quantités, scanner, faire signer, notifier.

En stage, prépare quelques phrases types pour demander consignes, horaires et références, et répète-les: ta communication sera plus rapide et plus sûre.

## **Chapitre 2 : Compréhension de dialogues simples**

### **1. Repérer les informations clés :**

#### **Écouter pour identifier le sujet :**

Commence par repérer le sujet général, le lieu, les intervenants et l'objectif du dialogue. Ces éléments te donnent le contexte et t'aident à décider quelles informations noter en priorité.

#### **Repérer les chiffres et les délais :**

Note immédiatement heures, quantités, numéros de commande et délais. Les chiffres sont souvent la clé pour comprendre une consigne ou confirmer une livraison et éviter 1 erreur coûteuse.

#### **Exemple de dialogue :**

"¿A qué hora llega el camión?" (À quelle heure arrive le camion?) "Llega a las 14:30, con la referencia 12345." (Il arrive à 14h30, avec la référence 12345.)

### **2. Compréhension globale et détails :**

#### **Saisir d'abord le sens général :**

Écoute une première fois pour comprendre l'idée principale, sans chercher tous les mots. Le sens global te permet de deviner les mots manquants et de rester confiant lors d'une conversation professionnelle.

#### **Aller chercher les détails utiles :**

Écoute une deuxième fois pour les détails pratiques, comme l'adresse précise, le poids, ou l'heure limite. Ce sont ces éléments qui conditionnent les actions à mener ensuite sur le terrain.

#### **Astuce pour l'écoute active :**

Utilise abréviations (dir. pour direction, ref. pour référence) et note d'abord nombres et verbes. En 10 à 20 secondes tu auras les éléments indispensables pour agir.

### **3. Mise en pratique professionnelle :**

#### **Mini dialogue professionnel :**

"Buenos días, tenemos una entrega retrasada, ¿puede confirmar la nueva hora?" (Bonjour, nous avons une livraison retardée, peux-tu confirmer la nouvelle heure?) "Sí, el camión sale a las 16:00 y llega a las 17:30." (Oui, le camion part à 16h00 et arrive à 17h30.)

#### **Cas concret - appel client pour retard de livraison :**

Contexte : client appelle pour retard sur une commande de 12 palettes. Étapes : écouter 1 fois, relever numéro de commande, demander nouvelle ETA, noter solution. Résultat :

rétablissement planning en 15 minutes. Livrable attendu : fiche d'incident d'une page avec 5 points clefs.

#### **Tableau bilingue utile :**

Voici un tableau de phrases courantes à reconnaître en entretien téléphonique, pratique pour les évaluations orales et le stage.

Espagnol	Français
¿Cuál es la referencia del pedido?	Quelle est la référence de la commande ?
El camión está atascado en la autopista	Le camion est bloqué sur l'autoroute
Necesitamos confirmar la hora de entrega	Nous devons confirmer l'heure de livraison
¿Cuántas palets hay en total?	Combien de palettes y a-t-il au total ?
El conductor llegará con retraso de 30 minutos	Le conducteur aura 30 minutes de retard

Pour t'entraîner, lis ces phrases puis fais des écoutes ciblées de 2 à 3 minutes en stage ou en classe.

#### **Erreurs fréquentes :**

Fais attention aux formulations qui prêtent à confusion. Voici quelques erreurs typiques entendues en stage et la version correcte en français.

- Mauvaise formulation en espagnol : "¿Cuando llega?" – Version correcte en français : "Quand arrive-t-il ?"
- Mauvaise formulation en espagnol : "Tenemos problema con la entrega" – Version correcte en français : "Nous avons un problème avec la livraison"
- Mauvaise formulation en espagnol : "El pedido es 5 palets" – Version correcte en français : "La commande contient 5 palettes"

#### **Check-list opérationnelle :**

Étape	Action rapide
Écoutre initiale	Identifier le sujet et les acteurs
Reprise ciblée	Noter chiffres et adresses
Confirmation	Répéter les éléments clés à l'interlocuteur
Rédaction	Faire la fiche d'incident en 10 à 15 minutes

Une fois, en stage, j'ai sauvé une livraison en confirmant 2 fois l'heure, l'anxiété retombe vite quand tu répètes clairement.

## Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre un dialogue simple, commence par **identifier le sujet général** : lieu, intervenants et objectif. Repère tout de suite les **chiffres et délais importants** (heures, quantités, références) car ils déclenchent l'action.

- Fais une première écoute pour **capter le sens global**, sans bloquer sur chaque mot.
- Lors de la deuxième écoute, note chiffres, adresses, heures limites et verbes clés avec des abréviations.
- En situation pro, confirme toujours la nouvelle heure, la référence et la solution avant de rédiger la fiche d'incident.
- Appuie-toi sur les phrases types bilingues et repère les erreurs fréquentes pour les corriger.

Avec cette méthode en 3 temps écoute, confirmation, rédaction tu sécurises les échanges et évites les malentendus en espagnol.

## **Chapitre 3 : Communication en contexte professionnel**

### **1. Communication orale et téléphone :**

#### **Prise d'appel :**

Quand tu réponds au téléphone, dis bonjour, ton nom et l'entreprise. Parle lentement, note l'objet et répète l'heure convenue. Cela évite les malentendus et accélère la prise de décision opérationnelle.

#### **Transfert et message :**

Avant de transférer un appel, informe l'appelant de la personne à joindre. Laisse un message clair avec nom, numéro rappel, heure et motif. Ainsi, le suivi prend moins de temps sur le terrain.

#### **Exemple :**

Receptionista: "Hola, habla Marco, servicio de transporte. ¿En qué puedo ayudar?"  
(Bonjour, ici Marco, service transport. En quoi puis-je aider?) Cliente: "Tenemos un retraso en la entrega, necesito una nueva hora." (Nous avons un retard sur la livraison, j'ai besoin d'une nouvelle heure.)

### **2. Rédaction de messages professionnels :**

#### **Email court pour planning :**

Pour un email rapide, mets un sujet précis, annonce l'action attendue et indique date et heure. Reste poli, ferme par une formule courte et donne un contact téléphonique pour urgences.

#### **Sms et applications de messagerie :**

Sur WhatsApp ou SMS, sois bref et explicite. Utilise les abréviations utiles, mais évite l'argot. Indique toujours l'ETA en heures ou minutes pour que le chauffeur sache quoi faire.

<b>Phrase en espagnol</b>	<b>Traduction en français</b>
Buenos días, te llamo por la entrega de hoy.	Bonjour, je t'appelle au sujet de la livraison d'aujourd'hui.
Adjunto el albarán en PDF.	Je joins le bon de livraison en PDF.
Confirmo entrega para las 14:00.	Je confirme la livraison pour 14h00.
Hay un retraso de 2 horas.	Il y a un retard de 2 heures.
¿A qué hora llegará el camión?	À quelle heure le camion arrivera-t-il?
Gracias por su atención.	Merci pour votre attention.
Atentamente, Juan Pérez.	Cordialement, Juan Pérez.

Necesitamos confirmar la carga de 12 palés.	Nous devons confirmer le chargement de 12 palettes.
Envío informe en 24 horas.	J'envoie le rapport sous 24 heures.
Por favor, confirme recepción.	Veuillez confirmer la réception s'il vous plaît.

### 3. Dialogue en situation d'incident et reporting :

#### Signaler un incident :

Au moindre incident, informe en espagnol et en français si possible. Donne lieu, heure, nature du problème et nombre de palettes affectées. Cette précision permet d'ouvrir un dossier sinistre rapidement.

#### Rendre compte au client :

Après l'incident, envoie un rapport bref sous 30 minutes pour urgences ou sous 24 heures pour incidents standards. Indique les actions prises, nouvelle ETA et contact pour questions.

#### Exemple :

Contexte: Livraison prévue en 24 heures pour 12 palés, retard constaté 48 horas por aduana. (Contexte: livraison prévue en 24 heures pour 12 palettes, retard de 48 heures dû aux douanes.)

#### Étapes :

Appeler client en 15 minutes, relocaliser camion sous 3 horas, prioriser dédouanement, proposer relivraison sous 24 horas. (Appeler le client en 15 minutes, reprogrammer le camion sous 3 heures, prioriser le dédouanement, proposer relivraison sous 24 heures.)

#### Résultat et livrable attendu :

Résultat: retard réduit à 24 horas et client informé. Livrable: compte-rendu bilingue d'une page avec heure, cause, actions et nouvelle ETA, envoyé sous 24 horas.

#### Erreurs fréquentes :

- Mauvaise formulation: "Tengo dos horas tarde." Correct en français: "Le colis a deux heures de retard."
- Mauvaise formulation: "No puedo entregar." Correct en français: "Je ne peux pas livrer."
- Mauvaise formulation: "Camión llega mañana mañana." Correct en français: "Le camion arrive demain."

Checklist opérationnelle	Action rapide
Répondre au téléphone en 3 sonneries	Accueillir et noter l'objet

Envoyer email de confirmation	Sujet, action, ETA
Signaler incident	Préciser lieu, heure, n° palettes
Relancer si pas de réponse	Relance sous 60 minutes
Archiver échanges	Conserver 1 rapport bilingue

**Petite astuce terrain :**

Dans mon stage, noter l'heure exacte de chaque appel m'a sauvé plusieurs fois, car ça permet de prouver qu'on a informé le client en temps réel.

### Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à gérer la **communication pro quotidienne**, surtout au téléphone et par écrit.

- Au téléphone, présente-toi clairement, note l'objet, l'heure et annonce tout transfert avec un **message de suivi** complet.
- Pour emails, SMS ou applis, utilise un sujet précis, des infos horaires claires et indique toujours l'**heure estimée d'arrivée**.
- En cas d'incident, informe vite en bilingue, précise lieu, heure, cause, palettes impactées et nouvelle ETA, puis envoie un **court rapport bilingue**.
- Applique la checklist: réponse en 3 sonneries, email de confirmation, relance si silence, archivage des échanges.

En suivant ces réflexes simples, tu sécurises les livraisons, gagnes du temps et inspires confiance aux clients comme à ton équipe.

## **Chapitre 4 : Découverte culturelle du monde hispanique**

### **1. Comprendre les modes de vie :**

#### **Villes et campagnes :**

Les grandes villes comme Madrid ou Mexico ont un rythme rapide, tandis que les zones rurales privilégient la relation humaine. Connaître ces différences t'aide à adapter ton discours et ton planning lors d'un enlèvement ou d'une livraison.

#### **Horaires et pauses :**

En Espagne, beaucoup de commerces ferment l'après-midi pour la siesta, mais en Amérique latine les horaires varient selon le climat et la ville. Prévois des marges de 1 à 2 heures pour éviter les retards.

#### **Alimentation et convivialité :**

Manger ensemble est un acte social important. Accepter une invitation peut faciliter une négociation, surtout pour des contrats locaux. Une petite anecdote, j'ai déjà obtenu un accord après un dîner de 45 minutes.

#### **Exemple d'expression courante :**

"¿Cómo estás?" (Comment tu vas ?) est une formule d'accueil fréquente, ouverte et détendue, utile pour briser la glace avant une visite de site.

### **2. Étiquette professionnelle et communication :**

#### **Formules de politesse :**

Les salutations sont souvent chaleureuses, on utilise le prénom rapidement. Dans un e-mail professionnel, commence par "Buenos días" suivi du nom, puis expose ton objet clairement, environ 3 phrases suffisent.

#### **Langage et tonalité :**

Le ton peut être moins direct qu'en France, d'où l'intérêt d'être diplomate. Prépare 2 ou 3 formulations alternatives pour annoncer un retard, pour garder la relation.

#### **Communication téléphonique :**

Au téléphone, répète les informations importantes pour éviter les malentendus, annonce le poids et le volume en chiffres, par exemple 1 200 kg ou 24 palettes, cela rassure ton interlocuteur.

#### **Exemple de phrase professionnelle :**

"Tenemos una entrega prevista para el jueves a las 10:00." (Nous avons une livraison prévue jeudi à 10h00.) Utilise toujours l'heure et la date pour cadrer les opérations.

#### **Exemple de mini-dialogue professionnel :**

"¿El camión puede entrar a las 9:00?" (Le camion peut-il entrer à 9h00 ?) "Sí, pero confirma por escrito, por favor." (Oui, mais confirme par écrit, s'il te plaît.)

### 3. Fêtes, régions et implications pour le transport :

#### Périodes festives et pic d'activité :

Durant la semana santa ou les fêtes locales, certaines entreprises ferment 2 à 5 jours. Anticipe en planifiant des expéditions 3 à 5 jours avant ou après ces périodes pour éviter les blocages.

#### Régionalismes et routes :

Les infrastructures varient fortement. Par exemple, en zones montagneuses d'Andalousie ou des Andes, la vitesse moyenne peut chuter à 40 km/h, ce qui allonge le temps de trajet et impacte les coûts carburant.

#### Codes locaux de sécurité :

Respecter les règles locales de chargement et de déchargement évite 1 à 3 amendes ou refus d'accès. Demande toujours les permis locaux avant d'arriver sur site.

#### Exemple d'information utile :

"En zonas montañosas la visibilidad puede ser limitada por la niebla." (Dans les zones montagneuses la visibilité peut être limitée par le brouillard.) Prévois des relais supplémentaires.

#### Erreurs fréquentes :

- Erreur: "¿Dónde está la oficina?" utilisée sans contexte, peut sembler froide. Correcte: précise "¿Dónde está su oficina?" (Où est votre bureau ?) pour être poli.
- Erreur: traduire littéralement "a tiempo" comme "à temps", oublier d'indiquer heure précise. Correcte: indique "a las 14:00" (à 14h00).
- Erreur: dire "si" au lieu de "sí" change le sens, fais attention aux accents. Correcte: "sí" (oui).

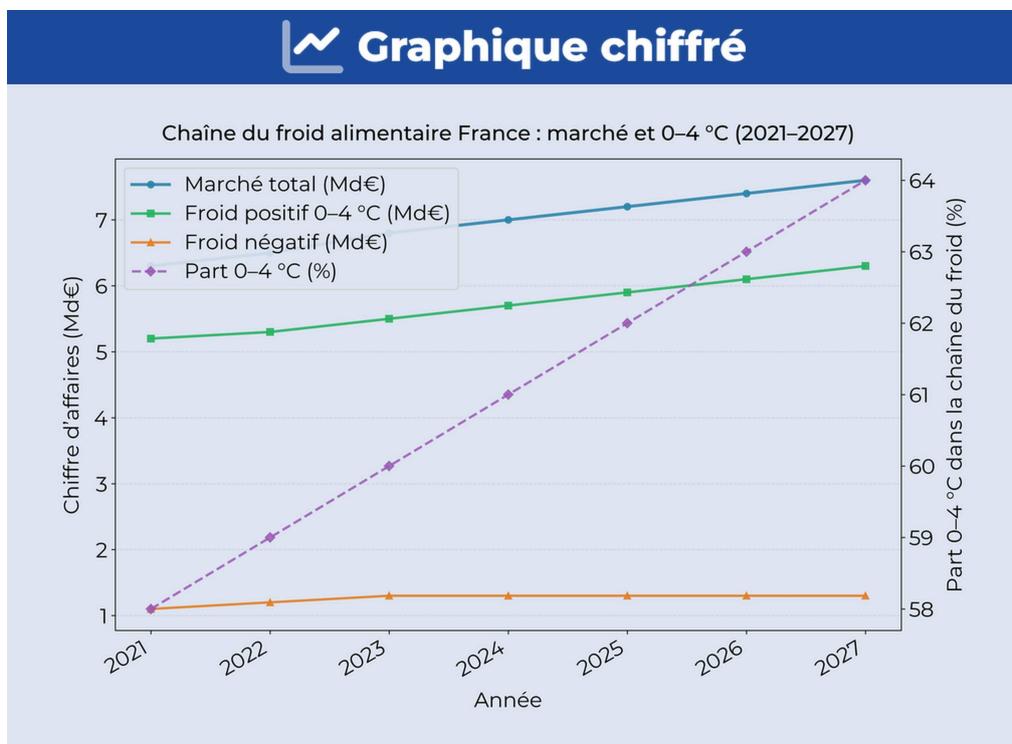
Phrase en espagnol	Traduction en français
Buenos días, soy Juan de logística	Bonjour, je suis Juan de la logistique
Tenemos una entrega prevista	Nous avons une livraison prévue
¿A qué hora puede recibir el camión?	À quelle heure pouvez-vous réceptionner le camion ?
Por favor, confirme por escrito	Merci de confirmer par écrit
El palet pesa 1.200 kg	La palette pèse 1 200 kg

Necesitamos permiso de descarga	Nous avons besoin d'un permis de déchargement
La carretera está cerrada por fiestas	La route est fermée pour fêtes
¿Puede esperar 2 horas?	Peux-tu attendre 2 heures ?
Gracias por su colaboración	Merci pour votre collaboration

Ce tableau te servira de mémo rapide avant un appel ou une visite, imprimes-le et colle-le dans la pochette de bord pour gagner 30 à 60 secondes par interaction.

#### **Mini cas concret :**

Contexte: Transport de produits frais de Valence à Bordeaux, distance 900 km, 1 chauffeur, trajet estimé 12 heures. Objectif: livraison sous température contrôlée à 4°C, délai maximum 14 heures.



#### **Étapes :**

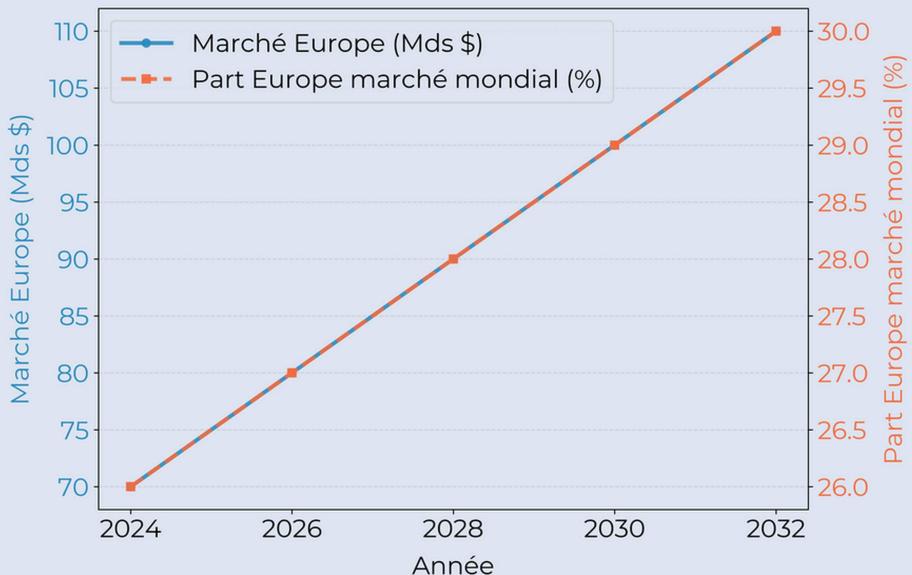
- Coordonner le chargement à 7h00, vérifier température et scellés.
- Effectuer pause relais à mi-chemin après 6 heures pour contrôle sanitaire.
- Confirmer arrivée 2 heures avant la livraison, envoyer document de suivi.

#### **Résultat et livrable attendu :**

Livraison réalisée en 13 heures, température moyenne maintenue à 4°C ± 1°C. Livrable: rapport d'expédition d'une page, 2 photos du chargement, fiche horaire signée, et preuve de contrôle thermique.

## Graphique chiffré

Marché européen de la chaîne du froid 2024-2032



Checklist opérationnelle	Action
Contrôle température	Vérifier et noter 2 fois avant départ
Documents	Avoir CMR, BL et autorisation locale imprimés
Contact client	Appeler 2 heures avant la livraison
Sécurité	Sangles et scellés vérifiés, photo avant départ
Plan B	Relais disponible en cas d'incident

Astuce de terrain, toujours déposer une copie numérique du bon de livraison dans le cloud pour éviter les disputes, cela m'a sauvé plusieurs fois lors d'un stage.

### i Ce qu'il faut retenir

Comprendre les **différences ville campagne** t'aide à adapter ton planning et ta façon de parler. Prévois large pour les siestas, fêtes locales et routes difficiles.

- Anticipe les **horaires et fêtes** pour éviter fermetures, ralentissements et blocages de route.
- Soigne la **communication professionnelle claire** : salutations chaleureuses, ton diplomate, heure et date toujours précisées.

- Répète poids, volume et horaires au téléphone, puis confirme par écrit pour sécuriser l'accord.
- Respecte **sécurité et documents** : permis locaux, contrôles de température, checklists, sauvegarde des preuves dans le cloud.

En t'adaptant aux codes culturels et en restant rigoureux sur l'organisation, tu gagnes du temps, évites les conflits et sécurises tes livraisons dans le monde hispanique.

# Français

## Présentation de la matière :

En Bac Pro OTM, le **cours de français** sert à comprendre, rédiger et expliquer clairement tous les documents de transport.

Cette matière conduit à la **sous-épreuve écrite de français**, en examen final ponctuel de fin de terminale, d'une **durée de 3 heures**, avec un **coefficients 2,5**. En formation continue d'adulte, elle peut aussi être évaluée en CCF.

Tu travailles sur un corpus de **2 à 3 textes** pour 2 parties, lecture puis écriture, notées chacune sur 10 points. Un camarade m'a confié que ces entraînements l'aidaient aussi pour ses mails de stage.

## Conseil :

Pour progresser en **cours de français**, l'essentiel est de t'entraîner régulièrement, sans tout repousser à la fin.

- Lis un **texte court** chaque jour et résume-le
- Réécris un **mail de transport** en corrigéant fautes fréquentes

Tu peux t'entraîner sur un **sujet type** en 2 heures, puis garder **30 minutes** pour relire.

Le jour de l'épreuve, relis les dernières 5 minutes, cette habitude peut te faire **gagner 1 ou 2 points** et sécuriser ton Bac Pro OTM.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Compréhension de textes variés .....	Aller
1. Lire efficacement .....	Aller
2. Analyser et synthétiser .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Rédaction de récits et d'arguments .....	Aller
1. Structurer un récit .....	Aller
2. Argumenter et convaincre .....	Aller
3. Méthode pratico-pratique pour rédiger .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Maîtrise de la langue à l'écrit .....	Aller
1. Règles orthographiques et grammaticales .....	Aller
2. Rédaction professionnelle spécifique au transport .....	Aller
3. Méthode pratico-pratique pour écrire mieux .....	Aller

# **Chapitre 1: Compréhension de textes variés**

## **1. Lire efficacement :**

### **Repérage du document :**

Commence par identifier le type de texte, l'auteur, la date et le but. Ces repères prennent 1 à 2 minutes mais orientent toute ta lecture et évitent les pertes de temps.

### **Compréhension globale :**

Lis rapidement pour saisir l'idée générale, sans t'arrêter sur chaque mot. Cible 2 à 3 phrases centrales par paragraphe pour construire une première carte mentale du texte.

### **Lecture détaillée :**

Relis en soulignant les mots clés, chiffres et connecteurs. Note 6 à 10 idées principales sur une feuille, en utilisant des verbes courts pour faciliter la reformulation ensuite.

### **Exemple d'identification rapide :**

Tu as un article de presse de 500 mots, repère titre, date, source, puis note 3 idées fortes en 5 minutes, c'est souvent suffisant pour commencer.

## **2. Analyser et synthétiser :**

### **Relever les idées principales :**

Cherche les phrases qui expliquent pourquoi, comment et quand. Numérote 6 idées et transforme chacune en une phrase courte de 8 à 12 mots pour garder l'essentiel.

### **Organiser les informations :**

Classe les idées en 2 ou 3 rubriques logiques, par exemple cause, conséquence, solution. Cette organisation facilite la rédaction d'une synthèse claire et structurée en 120 à 180 mots.

### **Mini cas concret :**

Contexte : tu dois résumer un communiqué transport de 800 mots reçu en entreprise pour un rapport quotidien.

- Étape 1 : repérage rapide en 3 minutes, noter auteur et date
- Étape 2 : relever 8 idées principales en 10 minutes
- Étape 3 : rédiger une synthèse de 150 mots en 12 minutes

Résultat : synthèse livrée en 25 minutes, lisible par l'équipe, économie de 30 minutes de lecture collective.

Livrable attendu : document Word de 150 mots comprenant 8 idées numérotées et 3 rubriques, prêt à être envoyé par mail au responsable.

### **Exemple d'utilisation en entreprise :**

En stage, j'ai résumé 2 communiqués journaliers en 30 minutes, ce qui a permis au responsable de gagner 45 minutes pour organiser les tournées.

#### **Mémo : connecteurs utiles :**

Voici quelques connecteurs fréquents, pratiques pour structurer une analyse et une synthèse courte.

Connecteur	Fonction
Parce que	Introduit une cause
Donc	Marque une conséquence
Cependant	Oppose une idée
Par exemple	Donne un exemple concret
En résumé	Annonce la synthèse finale

#### **Check-list opérationnelle :**

Utilise cette check-list avant de remettre un résumé ou une synthèse pour éviter les erreurs fréquentes.

Élément	Question à se poser
Titre et source	Le titre et l'auteur sont-ils indiqués ?
Idées principales	As-tu listé 6 à 10 idées clés ?
Structure	Les informations sont-elles classées en rubriques ?
Longueur	La synthèse respecte-t-elle la limite demandée ?
Clarté	Peut-on lire et comprendre en 1 minute ?

#### **Astuces de terrain :**

Lors d'un stage, fais une synthèse journalière de 150 mots pour ton tuteur, il verra tout de suite ta valeur ajoutée et tu gagneras sa confiance.

#### **Exemple d'application méthodique :**

Pour un texte technique de 600 mots, je fais 3 passes : repérage 3 minutes, notes 10 minutes, synthèse 15 minutes, total 28 minutes utile et mesurable.

**i Ce qu'il faut retenir**

Pour lire efficacement un texte, commence par **repérer rapidement le document** : type, auteur, date et objectif, puis **comprendre l'idée générale** par une lecture rapide.

- Fais trois passes : repérage, lecture globale, lecture détaillée avec repérage des mots clés et des chiffres.
- Note 6 à 10 idées, transforme-les en phrases courtes, puis **organise les idées clés** en 2 ou 3 rubriques logiques.
- Utilise connecteurs et check-list pour **vérifier la clarté finale**, la longueur demandée et le temps total de travail.

Cette méthode te permet de produire des synthèses professionnelles, rapides à lire, adaptées aux besoins de l'entreprise ou du stage, tout en rendant ton efficacité facilement mesurable.

## **Chapitre 2 : Rédaction de récits et d'arguments**

### **1. Structurer un récit :**

#### **Accroche et situation initiale :**

Commence par une phrase courte qui situe le lieu, le temps et les protagonistes, pour capter l'attention. Une bonne accroche évite les détails inutiles et annonce l'enjeu principal.

#### **Évolution et dénouement :**

Décris les actions clés en ordre chronologique, marque le point culminant puis explique la résolution ou la conséquence. Utilise des repères temporels comme "ensuite", "après 2 heures" ou "le lendemain".

#### **Exemple d'organisation d'un récit :**

Contexte: livraison retardée d'un colis pour un client. intervenants: 1 chauffeur, 1 responsable, 2 manutentionnaires. durée totale de l'incident: 3 heures. livrable: récit de 300 mots expliquant causes et solutions.

### **2. Argumenter et convaincre :**

#### **Formuler une thèse claire :**

Annonce ton point de vue dès l'introduction, puis présente 2 à 3 arguments solides appuyés par des faits, des chiffres ou des exemples concrets. Ne noie pas le lecteur sous trop d'arguments.

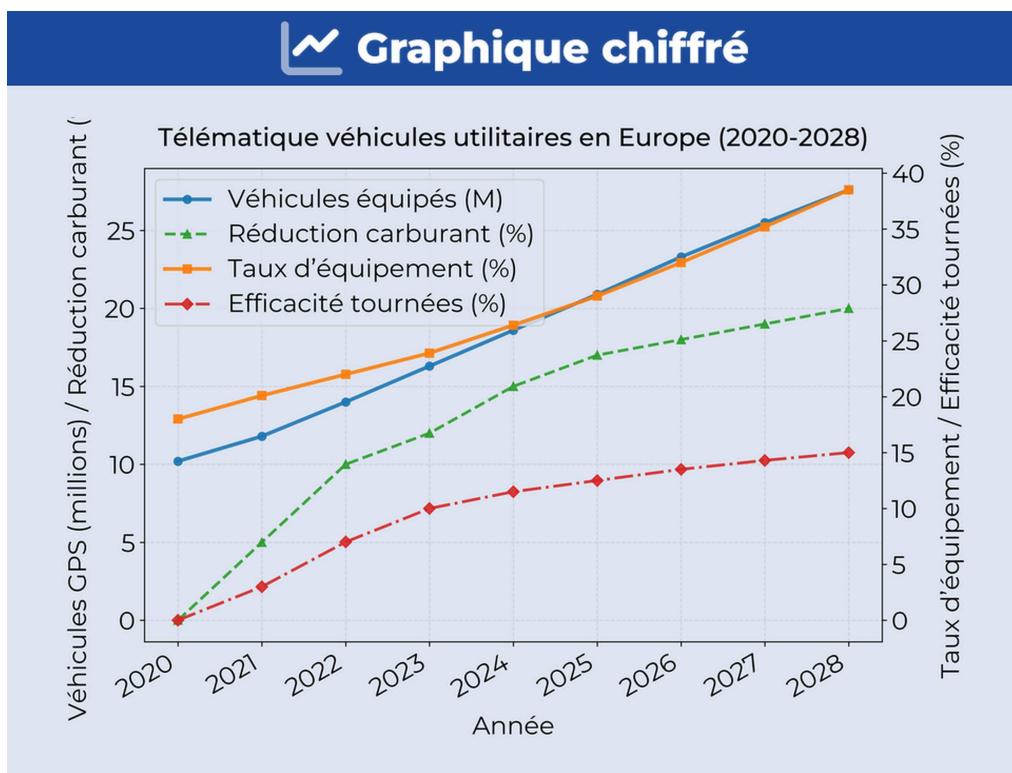
#### **Techniques de persuasion :**

Combine ethos, pathos et logos pour être crédible, toucher et convaincre rationnellement. Utilise des connecteurs logiques pour guider le lecteur vers ta conclusion et montrer la progression de ton raisonnement.

#### **Exemple d'argument :**

Proposition: installer un suivi GPS pour la flotte. Résultat attendu: réduction de 15% des retards en 6 mois selon un essai interne mené sur 12 camions, coût amorti en 18 mois.

## Graphique chiffré



Fonction	Connecteurs utiles
Addition	et, de plus, en outre
Cause	parce que, en raison de, puisque
Opposition	cependant, pourtant, malgré
Conclusion	donc, ainsi, en conclusion

### 3. Méthode pratico-pratique pour rédiger :

#### Plan simple en 3 parties :

Intro: annonce le sujet et la thèse ou la situation. Développement: 2 à 3 paragraphes, chacun un argument ou une étape du récit. Conclusion: synthèse et ouverture utile pour le lecteur.

#### Vocabulaire clé et consignes de style :

Privilégie les phrases courtes, le vocabulaire concret et les verbes d'action. Évite les tournures vagues, remplace "beaucoup" par un chiffre précis quand c'est possible.

#### Astuce de terrain :

En atelier ou en stage, écris d'abord un plan en 5 minutes puis développe 3 paragraphes de 6 à 8 lignes chacun, tu économiseras 30 à 60 minutes de relecture.

#### Mini cas métier concret :

Contexte: un chargement endommagé a retardé une tournée, coût estimé: 1 200 euros, 1 client mécontent. Étapes: collecte d'informations en 2 heures, rédaction d'un récit de l'incident et d'une note argumentative proposant 3 actions correctives.

#### Exemple de livrable attendu :

Rédige un rapport de 350 mots détaillant les faits et propose un plan d'action de 1 page justifiant 3 mesures chiffrées. Délai: 48 heures après l'incident.

Vérification	Action rapide
Titre clair	Formuler en une ligne l'objet du texte
Chronologie	Lister les événements en ordre
Chiffres	Inclure 1 à 3 données chiffrées
Conclusion utile	Terminer par une recommandation concrète

#### i Ce qu'il faut retenir

Pour un récit efficace, démarre par une **accroche courte et ciblée** qui pose lieu, temps, protagonistes et enjeu, puis enchaîne les actions dans l'ordre jusqu'au dénouement.

- En argumentation, annonce une **thèse claire et assumée**, appuie-la sur 2 ou 3 preuves chiffrées ou exemples concrets, sans te disperser.
- Combine ethos, pathos et logos et utilise des **connecteurs logiques adaptés** pour marquer addition, cause, opposition et conclusion.
- Suis un **plan simple en 3 parties** : intro, développement en 2-3 paragraphes, conclusion avec recommandation utile.
- Privilégie phrases courtes, verbes d'action, données chiffrées et vérifie titre, chronologie, chiffres et conclusion avant de rendre.

Si tu prépares un plan rapide puis rédiges en suivant ces repères, tu gagneras du temps et produiras des textes clairs, convaincants et faciles à lire.

## **Chapitre 3 : Maîtrise de la langue à l'écrit**

### **1. Règles orthographiques et grammaticales :**

#### **Règles de base :**

La maîtrise commence par l'orthographe, la conjugaison et la syntaxe. Travaille les verbes irréguliers, l'accord du participe passé et les homophones les plus fréquents, 10 minutes par jour suffisent pour progresser.

#### **Accords essentiels :**

Fais attention aux accords sujet-verbe, à l'accord des adjectifs et aux pluriels irréguliers. Vérifie surtout les accords après "pas", "plus de" ou les expressions de quantité, erreurs courantes en situation de stress.

#### **Ponctuation et mise en forme :**

La ponctuation clarifie ton message, privilégie les phrases courtes et les listes. Dans un rapport ou un mail, structure en paragraphes de 2 à 4 lignes et aligne dates et références pour lisibilité.

#### **Astuce mémotechnique :**

Pour les homophones, crée une fiche de 10 mots à revoir chaque semaine, recopie-les 3 fois en contexte et lis-les à voix haute pour mieux mémoriser.

### **2. Rédaction professionnelle spécifique au transport :**

#### **Écrits courants :**

Tu rédigeras bons de livraison, bordereaux, rapports d'incident et mails clients. Un bon de livraison prend 2 à 5 minutes à remplir, un rapport d'incident environ 10 minutes s'il est bien structuré.

#### **Style clair et concis :**

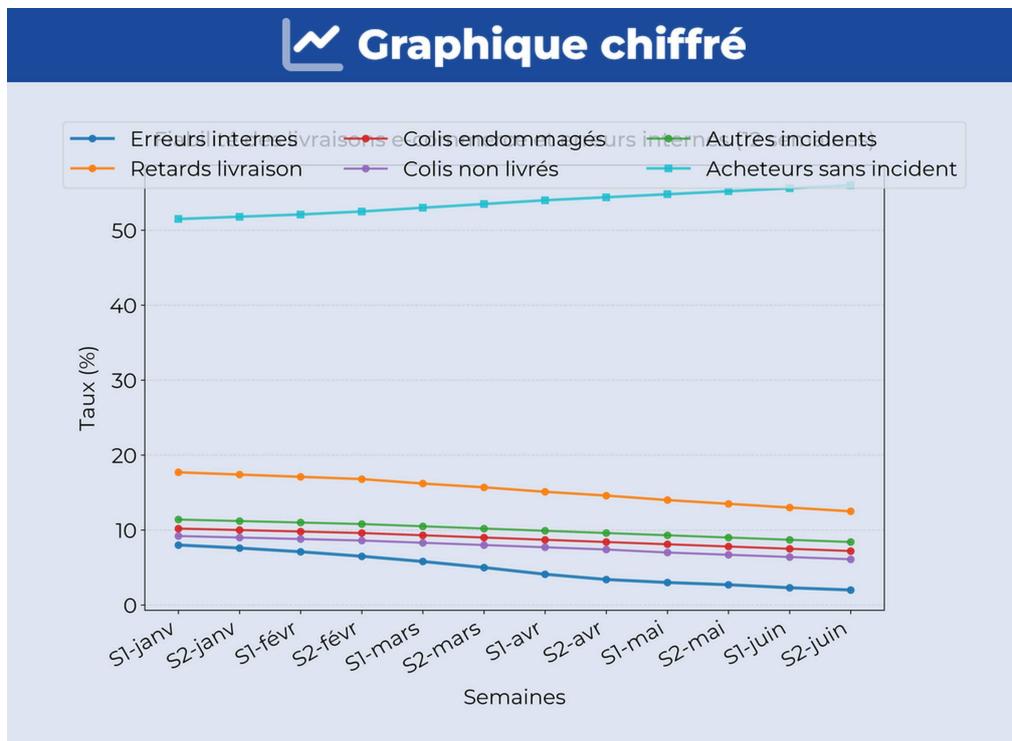
Utilise des phrases courtes, verbes actifs et mots simples. Commence par l'information essentielle, puis détaille les éléments secondaires, évite les formules longues qui gênent les lecteurs pressés comme des chauffeurs ou des responsables d'entrepôt.

#### **Vocabulaire technique et abréviations :**

Définis les abréviations à la première occurrence, par exemple BL, ETA, ETD, POD. Maintiens un glossaire de 10 à 20 termes utiles pour ton équipe et évite les raccourcis non standards qui créent des erreurs.

#### **Exemple de cas concret :**

Contexte: entreprise effectuant 120 livraisons hebdo avec 8% d'erreurs. Étapes: formulaire standardisé, 2 sessions de formation de 15 minutes, checklist 5 points. Résultat: erreurs à 2% en 4 semaines. Livrable: modèle de bon de livraison.



Écrit	Objectif	Durée indicative
Bon de livraison	Confirmer livraison et signature	2 à 5 minutes
Rapport d'incident	Documenter faits et conséquences	10 à 20 minutes
Mail professionnel	Informer ou demander action	5 à 10 minutes

Un jour en stage, j'ai perdu une livraison à cause d'une date mal notée, depuis je vérifie toujours deux fois.

### 3. Méthode pratico-pratique pour écrire mieux :

#### Plan rapide et connecteurs :

Adopte un plan simple pour chaque écrit: introduction 1 phrase, développement 2 à 3 points clairs, conclusion actionnable. Utilise connecteurs logiques pour enchaîner idées et rendre la lecture fluide pour un responsable pressé.

- Ensuite
- Donc
- Par conséquent

#### Selecture et outils :

Relis en 3 passes: orthographe, cohérence et format. Utilise correcteurs en ligne, dictionnaire et la lecture à voix haute. Consacre 8 à 12 minutes pour une relecture utile avant envoi.

**Exercice pratique et livrable :**

Rédige un rapport d'incident d'une page en 20 minutes puis produis une version corrigée après 30 minutes de relecture et feedback. Livrable attendu: rapport final signé et checklist de vérification remplie.

Vérification	Action rapide
Date et heure	Vérifier format JJ/MM/AAAA et heure
Référence client	Confirmer numéro et ordre
Signature chauffeur	Obtenir nom et signature
Description claire	Utiliser phrases courtes et bullet points
Pièces jointes	Joindre photos et documents côtés

**i Ce qu'il faut retenir**

Pour mieux écrire, commence par consolider orthographe, conjugaison et syntaxe avec **10 minutes par jour** de pratique ciblée.

- Soigne les accords essentiels et la ponctuation, préfère phrases courtes, paragraphes de 2 à 4 lignes et listes.
- Pour les écrits de transport, applique un **style clair et concis** et définis chaque abréviation avant de l'utiliser.
- Structure chaque document avec un **plan simple en 3 parties** et des connecteurs logiques pour guider le lecteur.
- Adopte une **relecture en 3 passes** et utilise checklist, correcteurs et lecture à voix haute avant d'envoyer.

En appliquant ces routines sur bons de livraison, rapports d'incident et mails, tu réduis vite les erreurs et gagnes en crédibilité professionnelle.

# Histoire-géographie et enseignement moral et civique

## Présentation de la matière :

Dans le Bac Pro OTM, la matière **Histoire-géographie et EMC** te fait travailler sur les territoires, les sociétés et la citoyenneté. Tu relies concrètement ces notions aux **flux de marchandises**, aux grandes routes commerciales et aux enjeux environnementaux du transport.

Cette matière conduit à l'épreuve écrite d'**histoire-géographie et EMC** du baccalauréat professionnel, en fin de terminale. L'épreuve dure **2 h 30**, est notée sur 20, avec un **coefficients de 2,5**, soit environ 10 % de ta note finale, et peut être en CCF pour certains parcours.

Un camarade en Bac Pro OTM m'a souvent dit qu'il comprenait enfin les infos sur l'actualité internationale grâce à ce cours, surtout quand on parlait de ports et de corridors de transport.

## Conseil :

Pour progresser, consacre **20 minutes** de révision, 3 fois par semaine. Relis ton cours, repère les idées clés et entraîne-toi à expliquer une carte ou un document en 5 phrases maximum.

Pendant l'épreuve de **2 h 30**, organise ton temps, par exemple en répartissant environ 1 h pour l'histoire, 1 h pour la géographie et 30 minutes pour l'EMC et la relecture. Évite les réponses trop longues et hors sujet.

L'un de mes amis en Bac Pro OTM a vraiment décollé le jour où il a commencé à faire une fiche rapide après chaque chapitre, avec 3 dates, 3 notions et 1 exemple lié au transport.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Repères historiques modernes .....	<a href="#">Aller</a>
1. Naissance et diffusion des révolutions industrielles .....	<a href="#">Aller</a>
2. Guerres, reconstruction et mondialisation des transports .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Organisation des territoires .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notions clés et échelles .....	<a href="#">Aller</a>
2. Organisation fonctionnelle et mobilité .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gestion et aménagement pour le transport .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Institutions françaises et européennes .....	<a href="#">Aller</a>
1. Les institutions françaises .....	<a href="#">Aller</a>
2. Les institutions européennes .....	<a href="#">Aller</a>
3. Impact concret sur le transport et ton futur métier .....	<a href="#">Aller</a>

<b>Chapitre 4 :</b> Droits et devoirs du citoyen .....	Aller
1. Principaux droits civiques et politiques .....	Aller
2. Devoirs et responsabilités quotidiennes .....	Aller
3. Droits et devoirs dans le contexte professionnel et transport .....	Aller

## **Chapitre 1: Repères historiques modernes**

### **1. Naissance et diffusion des révolutions industrielles :**

#### **Origine et période :**

La révolution industrielle commence à la fin du XVIIIe siècle en Angleterre, puis gagne l'Europe et la France pendant le XIXe siècle, transformant l'économie et les transports sur plusieurs décennies.

#### **Techniques et acteurs principaux :**

La machine à vapeur et le charbon remplacent le travail manuel. Des ingénieurs comme Stephenson et des entrepreneurs locaux créent des chemins de fer et des usines, changeant la mobilité des personnes et des marchandises.

#### **Impact concret pour toi étudiant :**

Ces changements expliquent pourquoi le rail et la voie navigable restent des axes clés aujourd'hui, tu verras ces choix techniques en entreprise et en logistique pendant tes stages et TP.

#### **Exemple d'innovation :**

En 1830, l'ouverture d'une ligne entre Liverpool et Manchester réduit les trajets de plusieurs heures à quelques dizaines de minutes, accélérant les échanges industriels et urbains.

### **2. Guerres, reconstruction et mondialisation des transports :**

#### **Les guerres et la logistique :**

Les deux guerres mondiales du XXe siècle montrent l'importance de la logistique moderne, avec l'utilisation massive du rail, du camion et du navire pour déplacer hommes et matériels sur des milliers de kilomètres.

#### **Trente glorieuses et infrastructures :**

De 1945 à 1975, la reconstruction conduit à la modernisation des routes, ports et aéroports. Les flux de marchandises se multiplient, favorisant la spécialisation des entreprises et l'essor du transport routier.

#### **Globalisation récente :**

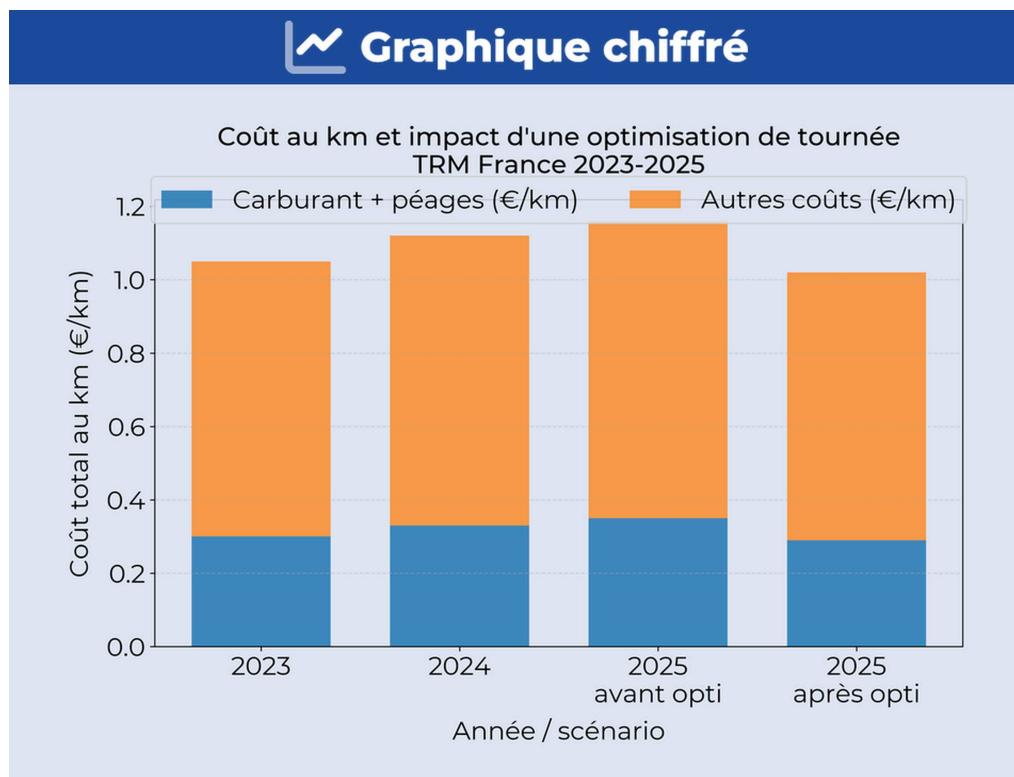
Depuis les années 1990, la mondialisation et la conteneurisation réduisent les coûts, augmentent les volumes et imposent des normes internationales, ce qui influence directement les métiers que tu apprends en Bac Pro OTM.

#### **Exemple d'évolution :**

La création du canal de Suez en 1869 a réduit les distances entre Europe et Asie de plusieurs milliers de kilomètres, transformant les itinéraires maritimes et les temps de transport.

### **Mini cas concret : optimisation d'une tournée locale :**

Contexte : Une PME de 20 salariés livre 50 palettes par semaine sur 3 villes proches, coûts carburant élevés. Étapes : mesurer distances, regrouper commandes, planifier 2 tournées par jour. Résultat : réduction du kilométrage de 18%, économie de 12% sur le carburant. Livrable attendu : fiche de tournée chiffrée avec kilométrage, horaires et coût par tournée.



### **Astuce de stage :**

Note systématiquement les horaires réels des livraisons pendant 1 semaine, c'est l'information la plus utile pour négocier une optimisation avec ton tuteur en entreprise.

### **Repères temporels et géographiques essentiels :**

Voici un tableau synthétique des dates clés et des lieux qui te servent de référence pour les sujets d'histoire-géographie et d'EMC liés aux transports.

Date	Lieu	Événement	Impact
Fin du XVIII <sup>e</sup> siècle	Angleterre	Début de la révolution industrielle	Essor du rail et de l'industrie
1869	Égypte	Inauguration du canal de Suez	Raccourci des routes maritimes vers l'Asie
1914-1945	Europe	Mobilisations et logistique de guerre	Modernisation des chaînes de transport

Depuis 1990	Monde	Mondialisation et conteneurisation	Multiplication des flux et normes internationales
-------------	-------	------------------------------------	---

### **Impact pour l'élève dans le temps et l'espace :**

Connaître ces repères te permet d'expliquer pourquoi telle infrastructure existe près de chez toi, et comment les choix historiques influencent encore les trajets et coûts en logistique aujourd'hui.

### **Questions rapides :**

Donne trois dates clés associées au rail et explique en une phrase leur impact sur le transport de marchandises. Indique un exemple local d'infrastructure héritée de cette histoire.

### **Check-list opérationnelle pour un travail sur le terrain :**

- Repérer les infrastructures locales, route, gare, port et noter les distances.
- Mesurer les temps réels de trajet sur 3 jours différents.
- Comparer coûts estimés et coûts réels sur une tournée type.
- Proposer au tuteur 2 axes d'amélioration chiffrés, kilométrage ou coût.
- Documenter les résultats dans une fiche synthétique de 1 page.

### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Une entreprise réduit les manipulations en centralisant le stockage, économisant 5 heures par semaine de manutention, soit une réduction de coût estimée à 8% sur la main d'œuvre.

Une fois en stage j'ai compris que noter des petits détails changeait tout lors d'une optimisation, et ça m'a vraiment aidé à convaincre mon tuteur.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Depuis la fin du XVIIIe siècle, la révolution industrielle transforme l'économie, les transports et prépare tes futurs métiers en logistique.

- La machine à vapeur, le charbon et le rail créent des réseaux rapides pour personnes et marchandises.
- Les guerres mondiales prouvent le rôle stratégique de la logistique et accélèrent la modernisation des infrastructures.
- Trente Glorieuses et mondialisation recentrent les échanges sur la route, le conteneur et de grands axes comme le canal de Suez.
- En entreprise, tu dois mesurer distances, temps réels et coûts pour optimiser tournées et stockage.

Maîtriser ces **repères historiques des transports** t'aide à comprendre pourquoi une **infrastructure existe aujourd'hui** et à proposer des **améliorations logistiques concrètes** pendant tes stages.

## Chapitre 2 : Organisation des territoires

### 1. Notions clés et échelles :

#### Définitions et échelles :

Un territoire, c'est un espace organisé par des acteurs, des infrastructures et des usages. On le pense à l'échelle communale, intercommunale, régionale et nationale pour piloter les flux de personnes et de marchandises.

#### Acteurs et fonctions :

Les acteurs principaux sont l'État, la région, les communes, les aménageurs privés et les entreprises logistiques. Chacun définit des règles, finance des voiries ou choisit l'implantation d'entrepôts, ce qui influe sur tes tournées.

#### Répartition population et urbanisation :

Selon l'INSEE, environ 80% de la population vit en zone urbaine, ce qui concentre la demande et crée des besoins d'accessibilité forts pour le transport de marchandises, surtout en heures de pointe.

#### Exemple d'organisation d'une aire urbaine :

Une aire urbaine de 200 000 habitants génère souvent 30 000 à 50 000 trajets quotidiens, dont 5 à 10% sont liés aux livraisons. Cela explique la saturation des centres-villes le matin.

### 2. Organisation fonctionnelle et mobilité :

#### Réseaux et accessibilité :

Les réseaux routiers, ferroviaires et fluviaux structurent les territoires. L'accessibilité se mesure en temps de trajet, par exemple 15 à 30 minutes entre entrepôt et périphérie urbaine pour optimiser les livraisons.

#### Centralités et polarisation :

Les villes se polariseront autour de centralités d'activités et de pôles logistiques. Un hub multimodal près d'une autoroute attire en moyenne 1 à 3 entreprises de distribution par an selon l'attractivité locale.

#### Impact des mobilités sur le territoire :

Les déplacements quotidiens modifient l'espace urbain, en créant zones de livraison, couloirs bus et pistes cyclables. En transport de marchandises, l'organisation des flux réduit les coûts et les temps morts.

Type de territoire	Caractéristique	Conséquence pour le transport
Urbain	Forte densité, faibles distances	Livraisons fréquentes, contraintes d'accès

Périurbain	Étendue résidentielle et zones d'activités	Plateformes locales, tournées mixtes
Rural	Faible densité, longues distances	Coûts kilométriques élevés, planification nécessaire

#### **Exemple d'implantation logistique :**

Un entrepôt situé à 5 km d'une bretelle d'autoroute réduit le temps de trajet moyen de 12 minutes par tournée, et peut diminuer les coûts carburant de 8% mensuellement.

### **3. Gestion et aménagement pour le transport :**

#### **Planification et documents :**

Les documents clés sont les plans locaux d'urbanisme, schémas régionaux et plans de déplacements urbains. Ils définissent les zones d'activités, les corridors logistiques et les règles d'implantation pour les poids lourds.

#### **Plateformes logistiques et zoning :**

Les plateformes s'implantent souvent près des nœuds routiers ou ferroviaires. Une plateforme de 20 000 m<sup>2</sup> peut gérer 200 à 500 camions par semaine, et nécessite des accès adaptés et des créneaux de livraison.

#### **Enjeux environnementaux et réglementaires :**

Les zones à faibles émissions, restrictions nocturnes et limitations tonnage influencent les tournées. Anticipe les créneaux, demandes d'autorisation et itinéraires pour éviter amendes et retards coûteux.

#### **Exemple d'aménagement pour réduire les nuisances :**

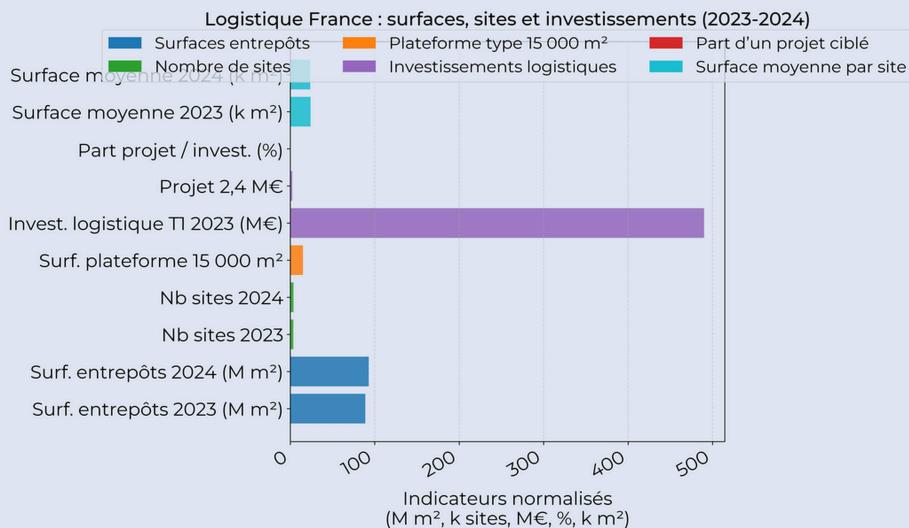
Une commune peut créer une zone de consolidation urbaine pour regrouper 10 à 12 livraisons quotidiennes en un seul point, réduisant les passages de camions en centre-ville de 30%.

#### **Mini cas concret - implantation d'une plateforme intermodale :**

Contexte : une agglomération de 150 000 habitants veut relocaliser les flux entrants pour diminuer la congestion. Étapes : étude de site, estimation de trafic, choix d'emplacement proche autoroute à 6 km, réalisation.

Résultat : plateforme de 15 000 m<sup>2</sup>, capacité 300 camions par mois, diminution de 18% des trajets lourds en centre-ville. Livrable attendu : plan d'implantation, coût estimé 2 400 000 euros, calendrier 12 mois.

## Graphique chiffré



Checklist opérationnelle	Action
Vérifier accès routier	Contrôler gabarit, poids et créneaux horaires
Consulter documents urbanisme	Identifier zones autorisées pour PL
Planifier créneaux	Réduire attentes et amendes
Prévoir alternatives	Itinéraires de délestage et zones relais
Mesurer indicateurs	Temps de tournée, coûts, émissions

### Astuce de stage :

Avant une tournée, appelle le client pour confirmer la livraison, note accès et hauteur de portail. Ça évite en moyenne 1 refus de livraison toutes les 20 tournées, et ça te fait gagner du temps.

### i Ce qu'il faut retenir

Un territoire, c'est un **territoire comme système** d'acteurs, d'infrastructures et d'usages, pensé de l'échelle communale au national pour organiser les flux.

- **Acteurs publics et privés** (État, collectivités, entreprises) choisissent voiries, hubs et entrepôts, ce qui impacte directement tes tournées.
- 80 % de la population vit en ville: livraisons fréquentes, congestion et contraintes d'accès, surtout aux heures de pointe.
- Selon les **types de territoires** (urbain, périurbain, rural), tu ajustes distances, coûts et organisation des tournées.

- Plans d'urbanisme, plateformes proches des nœuds et **contraintes environnementales croissantes** imposent de bien préparer itinéraires, créneaux et alternatives.

En connaissant l'organisation des territoires, tu peux mieux planifier, réduire les temps morts, éviter les amendes et sécuriser tes livraisons au quotidien.

## Chapitre 3 : Institutions françaises et européennes

### 1. Les institutions françaises :

#### **Le rôle de l'état :**

L'État fixe les lois et les règles qui encadrent le transport, comme la sécurité routière et les normes sociales. En stage, tu verras souvent des consignes obligatoires à appliquer au quotidien.

#### **Les collectivités territoriales :**

Les régions, départements et communes organisent les infrastructures et les transports locaux, elles financent parfois des investissements. Pour ton futur, c'est souvent auprès d'elles que se montent des projets de flux logistiques.

#### **Les autorités de régulation et administrations :**

La direction générale des infrastructures et la DREAL contrôlent les règles techniques, les certificats et les contrôles techniques. Elles peuvent imposer des amendes, ou des arrêtés qui impactent ton planning de tournées.

#### **Exemple d'application des règles françaises :**

Un transporteur local met en conformité ses véhicules selon un arrêté préfectoral, ce qui réduit les risques de mise hors service et évite une perte d'environ 1 500 euros par véhicule en moyenne.

### 2. Les institutions européennes :

#### **La commission européenne :**

La commission prépare les propositions de loi qui harmonisent la circulation des marchandises, elle veille aux marchés et à la concurrence au niveau européen, utile pour les opérations internationales.

#### **Le parlement et le conseil :**

Le parlement représente les citoyens, le conseil regroupe les États membres, ensemble ils votent les règles qui s'appliquent aux transporteurs entre pays, par exemple sur la durée de conduite ou le cabotage.

#### **La cour de justice de l'union européenne :**

La cour tranche les litiges d'application des règles européennes. Si une entreprise conteste une pénalité liée à une règle européenne, c'est souvent vers cette juridiction que la question peut remonter.

Institution	Mission principale	Impact pour le transport
État français	Légiférer et contrôler	Normes de sécurité, permis et contrôle technique

Régions	Organiser les transports locaux	Subventions, aménagements logistiques
Commission européenne	Proposer et appliquer des règles	Harmonisation des règles entre pays

### 3. Impact concret sur le transport et ton futur métier :

#### Normes, sécurité et charges :

Les règles influent sur la flotte, la formation des conducteurs et les coûts de conformité. En entreprise, prévoir 3 à 10 % du budget pour maintenance et conformité n'est pas rare.

#### Financements et aides :

Les collectivités et fonds européens cofinancent des projets d'infrastructures ou de transition énergétique. Cela peut couvrir 20 à 50 % d'un investissement lié à la logistique verte.

#### Mini cas concret métier :

##### Contexte :

Une PME de transport veut réduire ses kilomètres à vide de 12 % sur 6 mois, pour baisser ses coûts carburant.

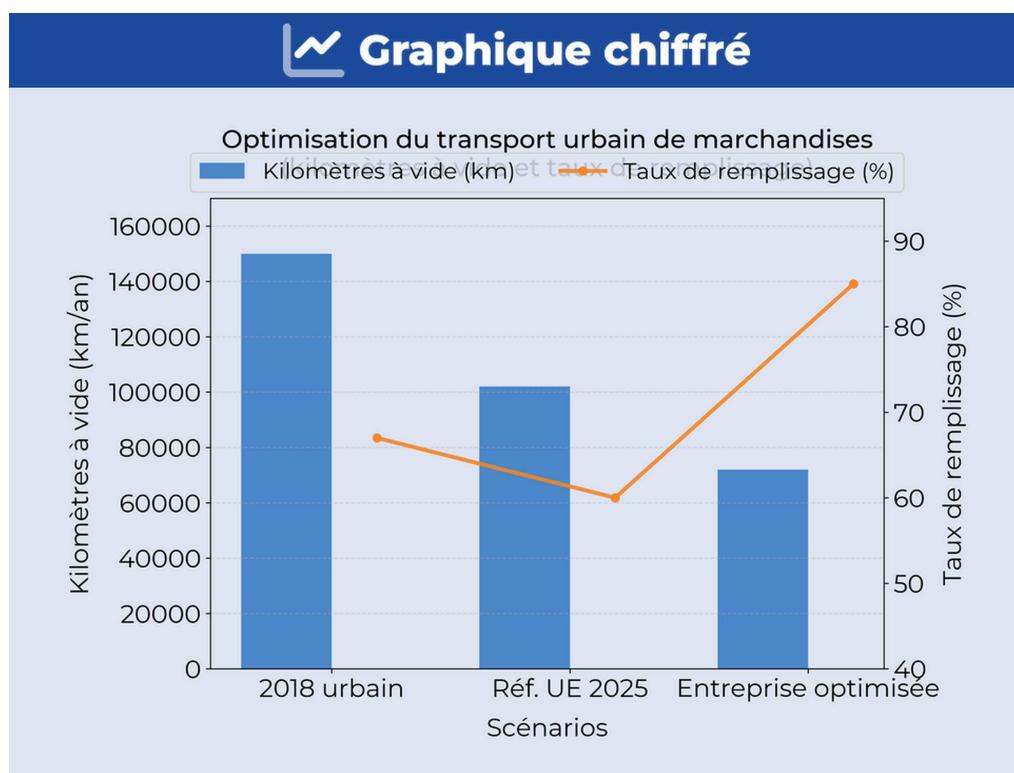
##### Étapes :

- Analyse des trajets actuels et identification de 5 lignes peu rentables
- Mise en place d'un plan de groupage et réoptimisation des tournées sur 8 véhicules
- Formation rapide de 3 chauffeurs aux bonnes pratiques de chargement et d'eco-driving

##### Résultat :

Réduction des kilomètres à vide de 12 %, économie estimée à 2 400 euros par mois, et amélioration des taux de remplissage de 18 %.

## Graphique chiffré



### Livrable attendu :

Un rapport de 10 pages avec tableau de bord mensuel, plan de tournées optimisé et une feuille de route de formation pour les chauffeurs.

### Astuce de stage :

Note toujours les heures de départ et d'arrivée réelles pendant 2 semaines, cela te donne les chiffres nécessaires pour proposer une optimisation crédible au tuteur.

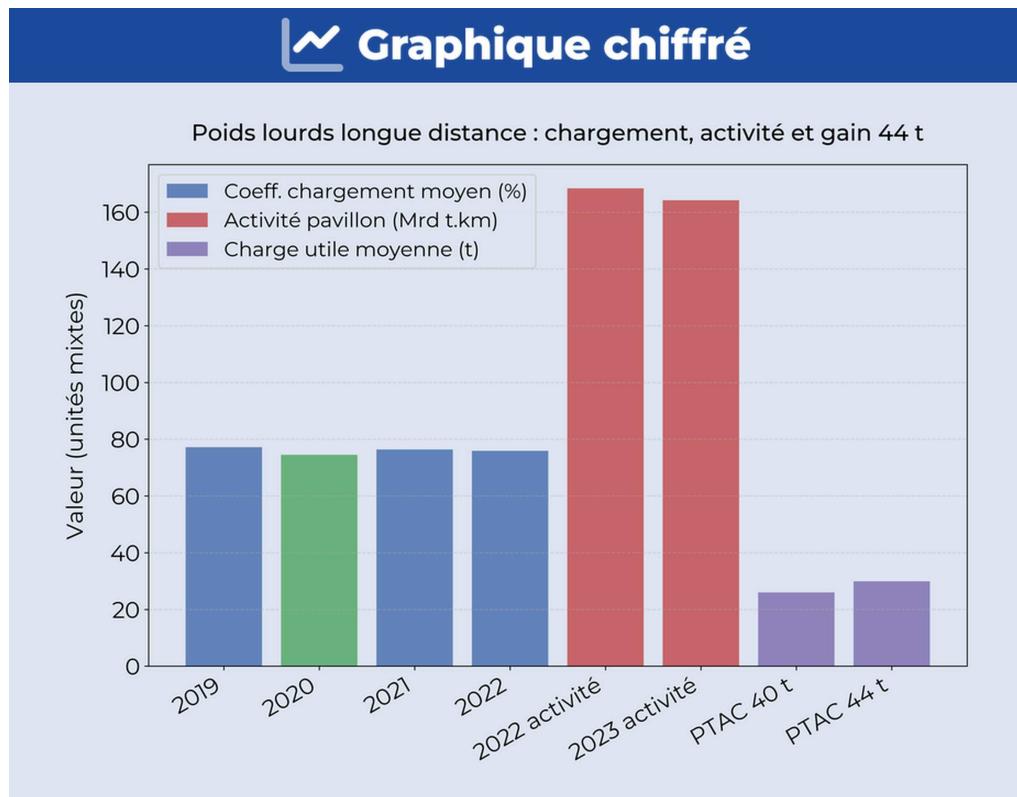
Vérification terrain	Fréquence	But
Contrôle des tachygraphes	Hebdomadaire	Respect des temps de conduite
État des pneus et freinage	Mensuelle	Sécurité et conformité
Vérification des documents de transport	À chaque départ	Éviter amendes et retards

### Checklist opérationnelle pour le terrain :

- Vérifie la validité des certificats du véhicule avant départ
- Consigne les kilomètres et temps de conduite sur 14 jours pour analyse
- Confirme les autorisations de transport international pour chaque pays traversé
- Prévois une marge de 10 à 15 % sur les temps de trajet pour imprévus
- Propose au tuteur un rapport synthétique hebdomadaire de 2 pages

### Exemple d'optimisation d'un processus de transport :

Un gestionnaire a réduit 9 % des coûts opérationnels en passant à un plan de chargement groupé sur 4 lignes, ce qui a aussi diminué les livraisons partiellement remplies.



### Ressenti personnel :

En stage, j'ai compris que connaître qui décide des règles facilite grandement ton travail quotidien et te donne des arguments pour améliorer les procédures en entreprise.

### i Ce qu'il faut retenir

Les **règles françaises et européennes** fixent la sécurité, les normes sociales et les contrôles qui conditionnent ton travail quotidien et les choix d'investissement.

- L'État et les collectivités imposent la conformité des véhicules et peuvent soutenir des projets via des **financements pour la logistique verte**.
- Commission, Parlement et Conseil harmonisent les règles entre pays, la CJUE tranche les litiges qui touchent les transporteurs.
- Les **coûts de conformité** pèsent 3 à 10 % du budget, d'où l'intérêt de plans de maintenance et de suivi rigoureux.
- L'**optimisation des tournées** (kilomètres, temps, taux de remplissage) et des rapports chiffrés renforce ta crédibilité en stage.

Comprendre qui décide de quoi t'aide à anticiper les contraintes, utiliser les aides disponibles et proposer des améliorations en entreprise.

## **Chapitre 4 : Droits et devoirs du citoyen**

### **1. Principaux droits civiques et politiques :**

#### **Droit de vote et suffrage :**

À 18 ans, tu peux voter et t'inscrire sur les listes électorales. Le vote te permet d'agir sur la vie locale, les politiques de mobilité et les décisions qui touchent le transport.

#### **Liberté d'expression et d'information :**

Tu as le droit de t'exprimer, de t'informer et de débattre. Ces libertés protègent ton point de vue professionnel, par exemple pour alerter sur un danger ou partager une idée d'amélioration en entrepôt.

#### **Protection sociale et droits fondamentaux :**

Tu bénéficies de la protection sociale, du droit à la santé et de l'accès à l'éducation. Ces droits te soutiennent si tu es malade ou en formation continue pour monter en compétence.

#### **Exemple d'inscription sur les listes électorales :**

Inscription en mairie ou en ligne, fournir pièce d'identité et justificatif de domicile, délai moyen 10 minutes. C'est utile pour t'assurer que ta voix compte lors des scrutins locaux sur les transports.

### **2. Devoirs et responsabilités quotidiennes :**

#### **Respect des lois et des règles :**

Respecter la loi, le code de la route et les règles de sécurité au travail est obligatoire. Cela protège les personnes, limite les accidents et t'évite des sanctions administratives ou pénales.

#### **Contribution citoyenne : impôts et service public :**

Tu contribues au financement des infrastructures et services par les impôts. Comprendre ce mécanisme aide à saisir pourquoi les routes ou gares sont entretenues, et comment réclamer des améliorations.

#### **Participation civique et engagement local :**

Participer aux réunions de quartier, rencontrer un élu ou signer une pétition permet d'obtenir des changements concrets, comme une meilleure régulation du stationnement pour les livraisons en ville.

#### **Astuce stage :**

Lors de ton stage, demande toujours la lecture du règlement intérieur et note 3 points de sécurité à retenir. Ça t'évite erreurs courantes et montre ton sérieux au tuteur.

### **3. Droits et devoirs dans le contexte professionnel et transport :**

### **Sécurité, responsabilité et signalement :**

En entreprise, tu dois appliquer les consignes de sécurité et signaler tout danger. Le signalement protège tes collègues et évite 1 accident grave qui peut coûter très cher humainement et économiquement.

### **Respect de la réglementation transport :**

Le transport est encadré par des règles sur les temps de conduite, le chargement et les documents. Connaître ces règles évite des amendes et préserve la marchandise et la réputation de ton employeur.

### **Cas concret métier - mini cas :**

Contexte : une entreprise de transport régional subit des retards fréquents dus à des livraisons mal préparées. Étapes : audit des procédures, formation de 6 livreurs sur 2 jours, réorganisation des tournées.

### **Exemple d'optimisation d'une tournée :**

Résultat : réduction des retards de 30 pour cent en 1 mois, diminution des réclamations clients de 20 pour cent. Livrable attendu : plan de tournée révisé et fiche procédures de 4 pages.

### **Exemple de signalement interne :**

Tu remplis un formulaire simple, le remets au responsable, et tu conserves une copie. Ce geste basique peut éviter 1 accident ou rupture de charge, et prouve ton sens des responsabilités.

### **Impact dans le temps et l'espace :**

Les droits et devoirs ont évolué depuis le XIXe siècle et s'appliquent localement, par exemple à la politique de mobilité de ta commune. S'engager aujourd'hui peut changer une traverse, une zone de livraison ou des horaires.

### **Questions rapides :**

- Quel droit te permet de demander des aménagements de stationnement pour livraisons en ville ?
- À partir de quel âge peux-tu voter en France ?
- Comment signaler un danger lié à un chargement mal sécurisé ?

Checklist opérationnelle	Action concrète
Vérifier équipements	Contrôle avant départ, 5 à 10 minutes
Lire le règlement	Noter 3 obligations clé à remettre au tuteur
Signaler incident	Formulaire envoyé et copie conservée

Participer localement

Assister à 1 réunion de quartier par an

**Ressenti bref :**

Pour ma part, signaler un petit problème en stage m'a valu la confiance du tuteur et une meilleure note en compétences professionnelles.

### **Ce qu'il faut retenir**

À 18 ans, tu exerces ton **droit de vote et participation** pour influencer les décisions locales, notamment sur les transports. Tu profites aussi de la liberté d'expression, d'information et de la protection sociale pour te former, te soigner et signaler un risque.

- Tu dois respecter **la loi et la sécurité** au volant et en entreprise pour éviter accidents et sanctions.
- Tes impôts financent routes, gares et services publics, et te permettent de demander des améliorations concrètes.
- Au travail, le **signalement des dangers au travail** et le respect de la réglementation transport protègent collègues, clients et marchandises.

En combinant droits, devoirs et **participation aux décisions locales**, tu améliores ta sécurité, ton quotidien de travail et la mobilité de ton territoire.

# Arts appliqués et cultures artistiques

## Présentation de la matière :

En **Bac Pro OTM**, la matière **Arts appliqués et cultures artistiques** t'aide à analyser affiches, logos d'entreprise, plans d'entrepôt et objets du transport, pour mieux comprendre comment l'image influence le travail et les clients.

Un camarade m'a raconté qu'après quelques cours, il ne regardait plus une affiche de transport ou un logo de camion de la même façon, car il voyait enfin les choix de couleurs, de formes et de mise en page.

Cette matière conduit à une **épreuve écrite nationale** d'arts appliqués et cultures artistiques avec travail graphique. L'épreuve dure **2 heures, coefficient 1**, en fin de Terminale ou en CCF, et pèse quelques pourcents de la note finale.

## Conseil :

Pour réussir, consacre chaque semaine 30 minutes à revoir ton cours et 30 minutes à t'exercer avec des croquis rapides d'affiches, de logos ou d'espaces de travail, en gardant toujours en tête les besoins réels des entreprises de transport.

- Planifie ton temps de révision
- Réalise des croquis chronométrés

Le jour de l'épreuve, relis les consignes puis organise ton temps, par exemple 20 minutes d'analyse, 40 de recherches graphiques et 60 de réalisation. **Une bonne gestion du temps** évite le stress, et beaucoup perdent 2 ou 3 points en n'expliquant pas clairement leurs choix.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Culture visuelle et artistique .....	<a href="#">Aller</a>
1. Percevoir une image .....	<a href="#">Aller</a>
2. Démarche créative et pratique .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Analyse d'images et d'objets .....	<a href="#">Aller</a>
1. Reconnaître les codes visuels .....	<a href="#">Aller</a>
2. Analyser un objet dans son contexte .....	<a href="#">Aller</a>
3. Méthode d'analyse et restitution .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Expression graphique personnelle .....	<a href="#">Aller</a>
1. Définir son style et ses influences .....	<a href="#">Aller</a>
2. Techniques et supports .....	<a href="#">Aller</a>
3. Mise en forme du projet et livrables .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1: Culture visuelle et artistique

## 1. Percevoir une image :

### **Notions de base :**

Les éléments visuels clés sont le point, la ligne, la forme, la couleur et la texture. Ils créent un message immédiat et orientent le regard en moins de 3 secondes, utile pour repérer l'information sur une affiche.

### **Gestalt et composition :**

La perception repose sur des principes comme la proximité, la similarité et la continuité. Comprendre ces règles aide à organiser une mise en page pour qu'elle soit lisible en 5 à 10 secondes par un conducteur ou un manutentionnaire.

### **Couleur et signification :**

Les couleurs véhiculent des émotions et des codes professionnels, par exemple le bleu confiance, le rouge alerte. Choisir une palette cohérente réduit les erreurs d'interprétation et facilite la lecture rapide des consignes.

### **Exemple d'analyse d'affiche :**

Analyse d'une affiche logistique : logo en haut à gauche, titre en 48 points, pictogrammes centrés, contraste élevé entre fond et texte pour une lisibilité à 10 mètres.

Voici quelques références visuelles et palettes utiles pour t'inspirer lors de tes travaux pratiques en atelier ou en stage.

Référence	Palette	Usage
Affiche de sécurité	Rouge, blanc, noir	Signalétique d'alerte
Guide d'utilisation	Bleu, gris, jaune	Documentation interne
Étiquette produit	Vert, blanc	Identification marchandise

## 2. Démarche créative et pratique :

### **Recherche et inspirations :**

Commence par rassembler 8 à 12 images, logos ou affiches en 30 à 60 minutes. Un moodboard te permet d'identifier les codes visuels adaptés au transport et d'éviter les fautes de goût en production.

### **Croquis et maquettes :**

Réserve 2 à 3 croquis rapides de 10 à 20 minutes chacun pour tester la hiérarchie et la lisibilité. Les maquettes papier évitent des allers-retours coûteux en impression lors d'un projet réel.

### **Choix des matériaux et réalisation :**

Choisis supports et finitions selon l'usage, par exemple papier 170 g pour affiche interne, vinyle pour extérieur. Anticipe un coût d'impression moyen de 20 à 50 euros par exemplaire selon le format.

#### Exemple de mini projet :

Conception d'un guide visuel pour l'empilage de palettes. Durée totale 2 jours, 3 étapes, livrable : fiche A4 en PDF, objectif : réduire les erreurs de chargement de 15% en entrepôt.

#### Mini cas concret :

Contexte : dépôt régional avec 1 zone de chargement encombrée. Étapes : 1 relevé 1 jour, 2 croquis 2 heures, 3 prototype 4 heures, 4 test 1 jour. Résultat : procédure visuelle réduisant les temps d'arrêt.

Le livrable attendu est un fichier PDF A4 et une affiche A3 à imprimer, avec pictogrammes et 6 étapes numérotées. Délai conseillé 2 jours et économie estimée 15% sur le temps de prise en charge.

Avant la checklist, quelques conseils pratiques pour tes travaux et pour le stage.

#### Checklist opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Public cible	Qui verra ce visuel et dans quelles conditions ?
Lisibilité	Est-ce lisible à 3 ou 10 mètres ?
Contraste	Les couleurs assurent-elles le contraste nécessaire ?
Format	Le format choisi correspond-il au support et au budget ?
Validation	Y a-t-il 1 responsable qui valide la version finale ?

Astuce de stage : demande toujours 1 exemplaire test imprimé avant une série de 50 exemplaires, cela évite les retours coûteux et montre ton professionnalisme.

### i Ce qu'il faut retenir

Pour concevoir des visuels efficaces en logistique, tu maîtrises les **éléments visuels clés** et les **principes de Gestalt** pour guider le regard en 3 à 10 secondes.

- Choisis des couleurs codées (bleu confiance, rouge alerte) et de forts contrastes pour une lisibilité rapide à distance.
- Réalise un moodboard, puis 2 ou 3 croquis et maquettes papier: une **démarche créative structurée** qui évite les retours coûteux.
- Prévois fiche A4 et affiche A3 avec pictos et étapes numérotées, et utilise une **checklist de validation** (public cible, format, test d'impression).

Ainsi, tu crées des supports clairs, adaptés aux contraintes du terrain, qui réduisent erreurs de chargement et temps d'arrêt tout en maîtrisant le budget.

## Chapitre 2 : Analyse d'images et d'objets

### 1. Reconnaître les codes visuels :

#### Composition et cadrage :

Regarde d'abord la façon dont l'image est cadrée, repère le sujet principal, les lignes et les points de fuite, pour comprendre ce que l'auteur veut mettre en avant visuellement.

#### Couleur et lumière :

Analyse les choix de couleurs et l'éclairage, note si l'ambiance est chaude, froide ou neutre, cela te donne des indices sur le message ou l'usage de l'objet photographié.

#### Texte et signes :

Lis les inscriptions, logos, pictogrammes, et repère les symboles techniques ou commerciaux, ils situent souvent la fonction, la marque, ou la réglementation liée à l'objet ou à l'image.

#### Exemple d'analyse rapide :

Sur une photo de chargement, repère le camion, l'étiquette de palette, les pictogrammes de sécurité, puis note la présence d'un code-barres comme indice logistique important.

Élément visuel	Question à se poser
Cadrage	Qui est mis en valeur, devant ou derrière
Couleur	Quelle ambiance est créée
Symbole	Quel message ou quelle norme s'applique

### 2. Analyser un objet dans son contexte :

#### Fonction et usage :

Identifie la fonction principale de l'objet, note ses usages probables en logistique, comme manutention, protection ou identification, cela t'aide à déduire les contraintes techniques.

#### Matériaux et usinage :

Regarde les matériaux, repère usure ou réparation, estime la durabilité, cela permet d'évaluer coûts de maintenance et choix de remplacement en entreprise.

#### Provenance et contexte :

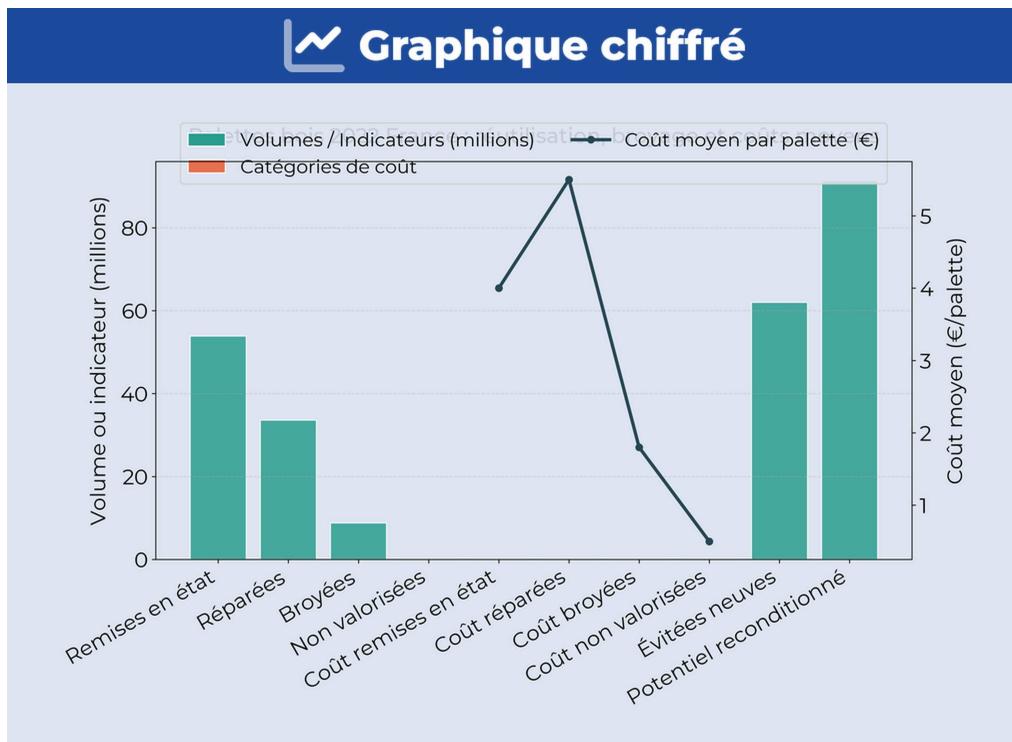
Interroge l'origine, la marque et le contexte d'apparition de l'objet, cela t'aide à comprendre standards, compatibilité et conformité aux règles du transport.

#### Exemple d'objet analysé :

Tu observes une palette abîmée, tu notes dimensions, état, charge utile estimée à 800 kg, et tu décides si elle peut rester en service ou doit être remplacée.

### **Mini cas concret - inspection d'une palette :**

Contexte : un entrepôt reçoit 120 palettes par jour, 10% montrent des défauts. Étapes : vérification visuelle 30 secondes par palette, test de charge 1 minute pour 5 échantillons. Résultat : remplacement de 12 palettes par semaine. Livrable attendu : rapport hebdomadaire listant 12 références remplacées et coût estimé de 240 euros.



### **3. Méthode d'analyse et restitution :**

#### **Observation systématique :**

Adopte une grille d'observation en 5 points, consigne chaque élément en 5 minutes maximum, cela structure ton analyse et facilite la comparaison entre 10 à 20 images ou objets.

#### **Croquis et annotations :**

Fais au moins 1 croquis rapide de l'objet ou du plan, note 3 annotations essentielles, ces visuels aident souvent à expliquer une anomalie lors d'un rapport de stage ou d'un dossier.

#### **Restitution écrite ou visuelle :**

Choisis un format adapté, un diaporama de 6 à 10 slides ou une fiche technique d'une page souvent suffit pour présenter tes observations en entreprise ou en TP.

#### **Exemple d'organisation de restitution :**

Fais 1 page par objet analysé, inclue photo, 5 remarques, 1 action recommandée, et un coût estimé en euros pour la réparation ou le remplacement.

### **Étapes créatives pour une restitution visuelle :**

Recherche : collecte 10 images semblables en 30 minutes, croquis : réalise 2 croquis rapides pour tester la mise en page. Choix matières : privilégie photos réelles plutôt que rendus artificiels pour la clarté.

### **Check-list opérationnelle :**

Tâche	Temps estimé
Prendre photo principale	2 minutes
Remplir fiche d'observation	5 minutes
Faire 1 croquis	5 minutes
Rédiger recommandation	10 minutes
Envoyer rapport	3 minutes

### **Erreurs fréquentes et astuces de stage :**

Ne pas analyser l'arrière plan est courant, vérifie toujours signes et étiquettes, prends au moins 2 photos sous 2 angles, et note la date pour traçabilité, cela sauve souvent ton rapport.

### **Exemple d'utilisation en bac pro OTM :**

En TP, tu peux analyser 5 objets en 2 heures, présenter 1 fiche par objet, et proposer 1 action prioritaire avec estimation de coût pour montrer ton sens pratique à l'entreprise.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Pour analyser une image ou un objet, commence par les **codes visuels essentiels** : cadrage, lignes de force, couleur et lumière pour repérer ce que l'auteur met en avant et l'ambiance créée. Décortique ensuite texte, logos et pictogrammes pour comprendre message, norme ou usage logistique.

- Identifie la **fonction et usage logistique** de l'objet, ses contraintes de résistance, manutention et sécurité.
- Observe matériaux, usure et réparations pour estimer durabilité, coûts de maintenance et besoin de remplacement.
- Suis une **observation en 5 points** et prépare une **restitution claire et utile** : photo, croquis, fiche et recommandation chiffrée.

Avec cette méthode simple et rapide, tu peux analyser plusieurs objets ou images en stage et proposer des actions concrètes compréhensibles par l'équipe.

## Chapitre 3 : Expression graphique personnelle

### 1. Définir son style et ses influences :

#### Recherche visuelle :

Regarde 10 à 20 images qui t'attirent et note ce qui revient, couleurs, formes ou ambiances. Cette étape prend souvent entre 1 et 3 heures selon ton objectif.

#### Moodboard et palette :

Crée un moodboard avec 5 à 8 visuels et choisis une palette de 3 à 5 couleurs cohérentes. Cela te sert de guide et évite les hésitations lors des croquis.

#### Références et positionnement :

Rassemble 3 références d'artistes ou de marques et décris en 2 lignes ce que tu veux garder ou éviter. Cela te permet d'affirmer une identité visuelle unique.

#### Exemple d'inspiration pour un projet transport :

Pour un visuel sur la logistique, j'ai pris 6 affiches de transport, retenu une typographie forte et une palette bleue-ocre, ce qui a permis de clarifier le message en 2 étapes.

### 2. Techniques et supports :

#### Croquis et esquisses :

Fais 3 à 6 mini croquis rapides en 20 minutes chacun pour explorer la composition. Préfère le geste rapide, tu gardes les bonnes idées et tu élimines vite les mauvaises.

#### Choix des matériaux :

Teste 2 méthodes, par exemple feutres et aquarelle, ou tablette graphique et texture scannée. Chaque technique demande 1 à 4 heures d'apprentissage pour obtenir un rendu propre.

#### Numérique versus manuel :

Combine manuel pour la spontanéité et numérique pour la mise au propre. Scanner une esquisse en 300 dpi permet de travailler la mise en page sans perdre la qualité initiale.

#### Exemple d'atelier matériel :

En stage, j'ai fait 4 planches A3 en 2 jours, mélangeant encre et retouches Photoshop, résultat présentable en PDF 2 pages et en A3 pour impression.

Élément	Avantage
Crayon et papier	Rapide pour explorer des idées en moins de 15 minutes
Feutres	Couleurs franches, bon pour prototype de palette
Tablette graphique	Gain de temps sur retouches et mises en page

Scanner 300 dpi	Permet d'intégrer le travail manuel dans le numérique proprement
-----------------	--

### 3. Mise en forme du projet et livrables :

#### Mise en page et hiérarchie :

Organise l'information en 3 niveaux : titre, illustration principale, informations secondaires. Utilise grilles simples pour garantir cohérence et lisibilité dès le premier regard.

#### Présentation finale et portfolio :

Prépare 1 planche A3 et 1 PDF de 2 pages pour chaque projet, avec 3 croquis initiaux et la palette de 5 couleurs. Le format standard facilite l'évaluation en stage.

#### Retour et itération :

Demande 2 avis extérieurs et fais 1 ou 2 retouches ciblées. Les retours te permettront d'améliorer la clarté graphique et d'éviter les erreurs répétées lors des présentations.

#### Exemple d'optimisation d'un projet graphique :

Pour un visuel de livraison, j'ai produit 3 croquis, choisi 1 piste, finalisé une planche A3 en 6 heures, et livré un PDF de 2 pages réclamé par l'entreprise.

#### Mini cas concret – création d'une planche de communication pour une entreprise de transport :

Contexte : l'entreprise souhaite une planche A3 expliquant un nouveau service express. Étapes : 1) recherche visuelle 2) 4 croquis rapides 3) palette 5 couleurs 4) mise en page et export. Résultat : une planche A3 imprimable et un PDF 2 pages. Livrable attendu : 1 planche A3, 1 PDF 2 pages, 3 croquis, palette 5 couleurs, temps estimé 8 heures.

#### Check-list opérationnelle :

- Faire 3 à 6 croquis rapides avant de choisir une piste
- Composer une palette de 3 à 5 couleurs cohérentes
- Scanner ou photographier à 300 dpi pour intégration numérique
- Préparer 1 planche A3 et un PDF 2 pages pour la présentation
- Demander au moins 2 retours et faire 1 itération

### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à construire une **expression graphique personnelle** claire pour tes projets.

- Clarifie ton style avec une **recherche visuelle structurée**, un moodboard, une palette de 3 à 5 couleurs et 3 références clés.

- Réalise 3 à 6 croquis rapides, teste au moins 2 techniques (manuel et numérique), puis scanne à 300 dpi pour garder la qualité.
- Structure chaque projet avec une **mise en page hiérarchisée** et des livrables standardisés : planche A3, PDF 2 pages, croquis et palette.

En suivant cette **check-list opérationnelle simple**, tu gagnes du temps, clarifies ton message visuel et améliores ton portfolio à chaque itération grâce aux retours extérieurs.

# Préparation des opérations de transport

## Présentation de la matière :

En terminale Bac Pro OTM, la matière **Préparation des opérations de transport** mène à l'épreuve écrite nationale « Analyse de situations professionnelles », de **durée 3 h** et de **coefficient 5**.

Cette épreuve ponctuelle se déroule en fin de terminale, le plus souvent en juin, sans contrôle en cours de formation, et compte beaucoup dans la partie professionnelle du diplôme.

Tu y apprends à analyser des **documents professionnels**, choisir le mode de transport, appliquer les **Incoterms 2020** et préparer la douane. Un camarade m'a dit qu'il s'y était senti très vite professionnel.

## Conseil :

Pour réussir, pense surtout à t'entraîner régulièrement sur des **sujets d'entraînement**, en conditions proches de l'examen, en respectant la durée réelle de 3 h.

Planifie 1 sujet complet de 3 h toutes les 2 semaines et 2 sujets courts entre chaque grosse séance, cela installe une vraie **gestion du temps**.

Pendant l'épreuve, commence par repérer les missions, gère ton temps et laisse 5 minutes pour relire les calculs et les réponses rédigées, la note peut vraiment monter grâce à ces détails.

- Note les difficultés à retravailler
- Garde tes corrigés dans un classeur

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Analyse de la demande du client .....	Aller
1. Identifier la nature de la demande .....	Aller
2. Évaluer la faisabilité et chiffrer .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Choix des modes et moyens de transport .....	Aller
1. Modes de transport .....	Aller
2. Moyens et équipements .....	Aller
3. Choix selon critères opérationnels .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Construction de l'offre et de la cotation .....	Aller
1. Élaboration des éléments de l'offre .....	Aller
2. Calcul de la cotation .....	Aller
3. Présentation et validation commerciale .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Vérification des contraintes réglementaires .....	Aller

1. Documents et conformité administrative ..... [Aller](#)
  2. Règles véhicules, masses et temps de conduite ..... [Aller](#)
  3. Marchandises particulières et sécurité ..... [Aller](#)
- Chapitre 5 : Préparation des documents de transport** ..... [Aller](#)
1. Éléments essentiels des documents ..... [Aller](#)
  2. Validation et envoi des documents ..... [Aller](#)
  3. Archivage et traçabilité ..... [Aller](#)

## **Chapitre 1: Analyse de la demande du client**

### **1. Identifier la nature de la demande :**

#### **Informations à collecter :**

Pour bien commencer, note l'origine, la destination, la nature des marchandises, le poids, le volume, le nombre de palettes, la valeur, la date souhaitée et les contacts client et destinataire.

#### **Questions clés :**

Pose des questions sur l'emballage, les conditions de manutention, la température, les risques dangereux, les horaires de collecte, les fenêtres de livraison et les documents obligatoires pour éviter des surprises coûteuses.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Un client e-commerce demande 10 palettes alimentaires réfrigérées, retrait en 48 heures, livraison sous 72 heures, poids total 4 800 kg, volume 12 m<sup>3</sup>.

### **2. Évaluer la faisabilité et chiffrer :**

#### **Calculs de volume et poids :**

Convertis toujours les dimensions en mètres, calcule le volume en m<sup>3</sup> et vérifie le poids en kg, compare au ratio volume/masse et signale les colis atypiques pour éviter la surfacturation.

#### **Contraintes réglementaires et délais :**

Vérifie la réglementation ADR pour matières dangereuses, les règles du transport frigorifique, les documents douaniers si international, et annonce un délai réaliste, souvent 24 à 72 heures selon la distance.

#### **Astuce stage :**

Au stage, je notais systématiquement les dimensions et le numéro de contact, ça m'a évité 3 litiges en 6 mois et ça montre ton sérieux au client.

#### **Mini cas concret :**

Contexte client: expéditeur industriel, 10 palettes non dangereuses, poids total 8 000 kg, distance 350 km, retrait sous 48 heures, livraison sous 72 heures, demande un devis rapide.

- Qualification de la demande et collecte d'informations
- Calcul du volume et du poids et choix du véhicule
- Vérification réglementaire et disponibilité des créneaux
- Émission du devis et réservation du transport

Résultat: devis validé en 6 heures, réservation du chauffeur et confirmation au client, livrable attendu, fiche transport PDF contenant prix 420 EUR, date, nombre de palettes et conditions de chargement.

Action	Pourquoi
Recueillir description complète	Pour chiffrer et choisir le bon véhicule
Vérifier poids et volume	Pour éviter la surcharge et la surfacturation
Contrôler contraintes réglementaires	Pour assurer conformité et sécurité
Émettre un devis détaillé	Pour formaliser l'offre et le livrable attendu

## i Ce qu'il faut retenir

Pour analyser une demande transport, tu dois d'abord réunir une **description complète de l'envoi** : origine, destination, type de marchandise, poids, volume, palettes, valeur, dates et contacts.

- Questionne sur **emballage, manutention et température**, risques dangereux, horaires et documents obligatoires.
- Convertis dimensions en mètres, calcule volume et poids, repère les **colis atypiques à risque** pour éviter surcharge et surfacturation.
- Contrôle ADR, règles du froid, douane, puis fixe un **délai de livraison réaliste** et le véhicule adapté.
- Formalise un devis détaillé, réserve le transport et envoie une fiche récapitulative au client.

En appliquant systématiquement ces étapes, tu sécurises le prix, la conformité réglementaire et la satisfaction du client, tout en limitant les litiges.

## Chapitre 2 : Choix des modes et moyens de transport

### 1. Modes de transport :

#### Routier, ferroviaire, maritime et aérien :

Tu dois connaître les forces et faiblesses de chaque mode pour proposer la solution la plus adaptée au client et à la marchandise.

#### Avantages et limites :

Le routier est flexible et idéal pour des distances courtes à moyennes, le ferroviaire est économique sur longue distance, le maritime pour les volumes, l'aérien pour l'urgence.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

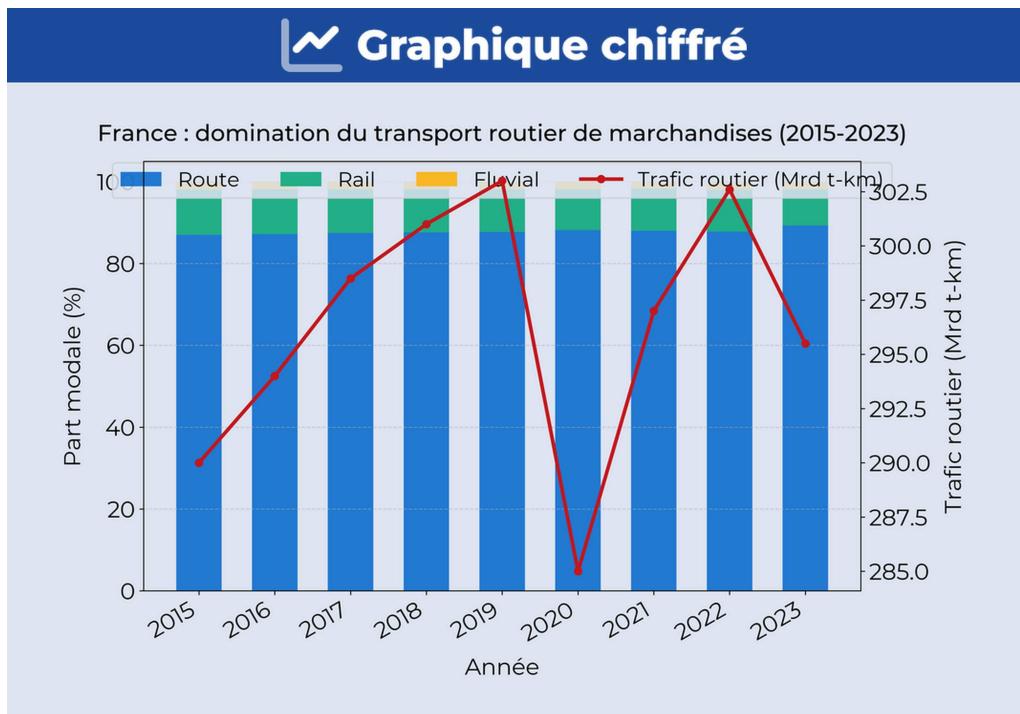
Pour une cargaison de 10 palettes urgent vers l'Italie, l'aérien coupe 48 heures mais coûte 4 à 6 fois plus que le routier, tu dois peser coût et délai.

Mode	Vitesse approximative	Coût relatif	Capacité / usage
Routier	Rapide sur courte distance	Moyen	Palettes, lots partiels, distribution
Ferroviaire	Bon sur longue distance	Faible à moyen	Conteneurs, grandes quantités
Maritime	Lent	Très faible par tonne	Volumes importants, import-export
Aérien	Très rapide	Très élevé	Marchandises urgentes, légères

### 2. Moyens et équipements :

#### Types de véhicules et capacités :

Connais les dimensions et capacités courantes, comme la remorque 13,6 m qui contient 33 europalettes et peut porter jusqu'à 24 tonnes en fonction du chargement.



#### **Matériels d'arrimage et de manutention :**

Utilise sangles, cales et films adaptés à la marchandise, vérifie la charge utile et la dépose sur quai pour éviter les avaries et les pénalités clients.

#### **Exemple de choix d'équipement :**

Pour 10 caisses fragiles sur palette, choisis une remorque fermée, 1 jeu de sangles, banderolage, et angle de calage, cela réduit les risques d'avarie de 90 pour cent environ.

Vérification	Action à mener
Poids total	Comparer au PTAC et répartir la charge
Volume	Choisir remorque adaptée ou conteneur
Type de marchandise	Prévoir protections spécifiques
Accès quai	Valider hauteur et matériel de manutention

#### **Astuce terrain :**

Lors de ton stage, note toujours les dimensions et le poids sur la fiche transport, cela t'évitera au moins 2 erreurs fréquentes liées au mauvais choix de véhicule.

### **3. Choix selon critères opérationnels :**

#### **Critères à évaluer :**

Évalue urgence, coût, distance, fréquence, volume, fragilité et contraintes réglementaires pour prendre une décision logique et chiffrée face à la demande du client.

### **Processus de décision :**

Fais un comparatif chiffré entre options, calcule le coût total, le temps et l'impact CO2, puis propose 1 option recommandée avec alternatives si besoin.

### **Exemple de décision intermodale :**

Pour 800 km et 20 palettes, préférer rail pour 760 km puis route 40 km peut réduire le coût de 15 pour cent, le transbordement ajoute 6 heures.

### **Mini cas concret :**

Contexte : Transport de 2 palettes de pièces détachées de Lille à Marseille, distance 900 km, délai 24 heures demandé par le client.

### **Étapes :**

Étape 1 : Estimer coût routier 1,20 €/km soit 1 080 € pour un trajet direct, étape 2 : comparer option rail plus dernière étape routière.

### **Résultat et livrable attendu :**

Choix : transport routier direct. Résultat : délai 14 heures, coût estimé 1 080 €, risque faible d'avarie. Livrable : fiche décisionnelle chiffrée et bon de transport signé.

### **Exemple de fiche décisionnelle :**

Fiche contenant distance, coût total 1 080 €, temps 14 heures, mode choisi, et plan de manutention pour validation client et exploitation.

<b>Checklist terrain</b>	<b>Point à vérifier</b>
Documents	Bon de livraison, CMR, étiquetage
Sécurisation	Sangles, cales, film protecteur
Véhicule	PTAC, capacité, état du tracteur
Horaires	Fenêtres de livraison et temps de conduite
Communication	Numéro conducteur et contact client

### **Astuce de pro :**

Prends l'habitude de proposer 2 options au client, la moins chère et la plus rapide, cela montre ton professionnalisme et rassure ton interlocuteur.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Tu dois choisir le mode et les moyens de transport en équilibrant coût, délai, volume et sécurité de la marchandise.

- Comparer route, rail, mer, air selon distance, urgence et quantité à expédier.
- Adapter **véhicules et équipements** au poids, au volume, à la fragilité et aux accès quai.
- Sécuriser le chargement avec sangles, cales, film et plan de manutention précis.
- Utiliser une **fiche décisionnelle complète** chiffrant **coût, temps, impact CO2** et risques.

Tu compares toujours au moins deux scénarios, par exemple intermodal rail + route ou tout routier, puis expliques simplement au client pourquoi l'option retenue est la plus pertinente.

## Chapitre 3 : Construction de l'offre et de la cotation

### 1. Élaboration des éléments de l'offre :

#### Composants de l'offre :

Tu dois lister tarif de base, prestations annexes, délais, conditions et garanties, coûts variables et fixes. Ces éléments servent à comparer et justifier le prix auprès du client.

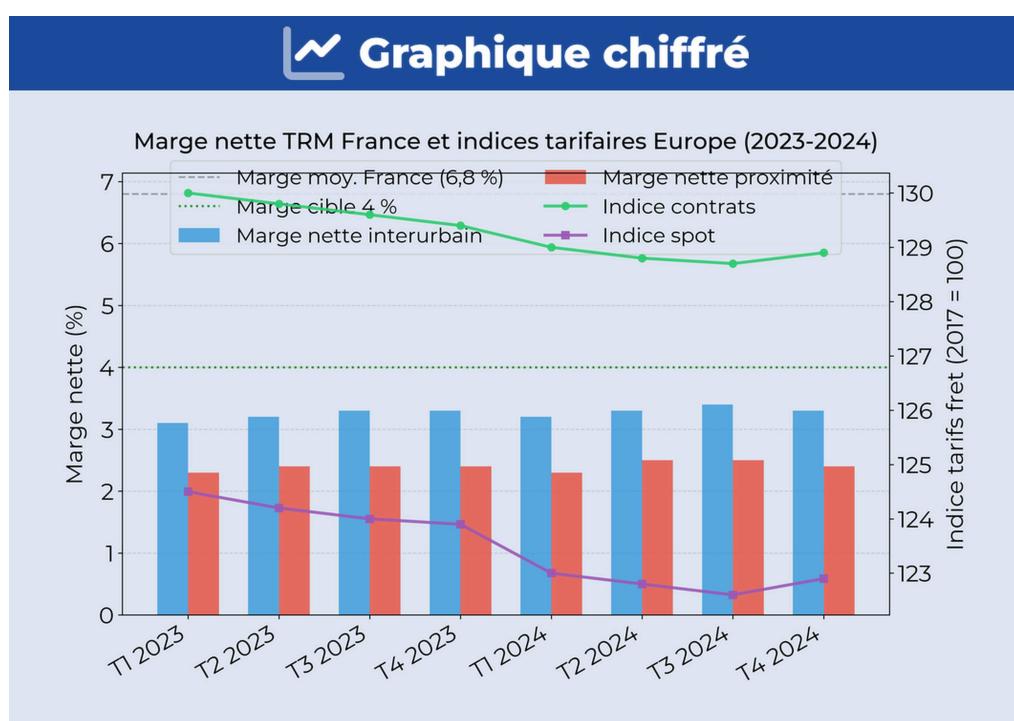
- Tarif de base par km ou par palette
- Surcharges (péages, carburant, nuit)
- Services annexes (assurance, stockage, manutention)
- Conditions de paiement et validité

#### Documents de l'offre :

La proposition doit inclure devis proforma, feuille de route, conditions générales, assurance et résumé tarifaire clair. Prépare un récapitulatif d'une page pour faciliter la décision du client.

#### Stratégie commerciale :

Décide si tu proposes un prix plancher, standard ou promotionnel selon volume, fréquence et période. Garde une marge cible entre 5 et 12% pour couvrir risques et aléas.



#### Exemple d'optimisation d'une offre :

Pour un client rattaché, proposer un rabais de 5% pour 12 trajets/mois permet d'augmenter la récurrence sans réduire la marge sous le seuil critique de 5%.

### 2. Calcul de la cotation :

**Méthode de calcul :**

Additionne coûts directs et indirects, ajoute surcharges et marge. Utilise un tableur pour détailler chaque poste et éviter les oubliés, cela évite les devis erronés en stage ou en entreprise.

**Exemple d'offre chiffrée :**

Envoi de 10 palettes sur 350 km. Coût kilométrique 1,10 €/km, péages 45 €, manutention 10 €/palette, frais admin 20 €. Calcul détaillé ci-dessous.

Élément	Montant
Coût kilométrique (350 km × 1,10 €/km)	385,00 €
Péages	45,00 €
Manutention (10 € × 10 palettes)	100,00 €
Frais administratifs	20,00 €
Sous-total	550,00 €
Frais indirects 15%	82,50 €
Prix avant marge	632,50 €
Marge 10%	63,25 €
Prix total proposé	695,75 €

**Ajustements et variables :**

Prévois une clause carburant indexée, supplément urgent, remise pour gros volumes et majoration pour manutention lourde. Informe le client des variations possibles avant signature.

**Astuce calcul :**

Garde toujours une cellule "marge minimale" dans ton tableur, ainsi tu vois vite si la remise proposée fait fondre la marge sous le seuil autorisé.

### 3. Présentation et validation commerciale :

**Rédaction du devis :**

Rédige un document clair, avec prix total, détail par poste, validité du tarif, délai de livraison, conditions de paiement et référence d'assurance. Ajoute un contact pour valider rapidement.

**Négociation et conditions :**

Lors de la négociation propose options payantes plutôt que baisser le prix principal. Conditionne les remises à des engagements de volume sur 3 ou 6 mois.

#### Mini cas concret :

Contexte, client e-commerce demande 5 palettes sur 500 km en express. Étapes: chiffrage 1 jour, proposition, accord, planification. Résultat: devis accepté, marge 12%, livraison confirmée sous 24 heures.

Livrable	Détails chiffrés
Devis proforma	1 120,00 € validité 7 jours
Prix par palette	224,00 €
Délai	24 heures après confirmation
Livrable opérationnel	Feuille de route et numéro de suivi

#### Checklist opérationnelle :

Utilise ce tableau pour vérifier rapidement l'offre avant envoi.

Étape	À vérifier
Calculer coûts	Km, péages, manutention, assurances
Vérifier conditions	Validité, paiement, pénalités
Ajouter options	Assurance, stockage, suivi GPS
Communiquer délai	Confirmer heure et date de livraison
Valider avec client	Accepter devis écrit ou bon de commande

En stage, j'ai appris qu'un devis clair réduit de 30% les relances inutiles, alors prends le temps de bien structurer tes offres.

#### i Ce qu'il faut retenir

Pour construire ton offre, tu listes les **éléments clés de l'offre**: tarif de base, surcharges, services annexes, délais et conditions pour justifier le prix. Tu prépares devis, conditions générales, assurances et un résumé tarifaire. Tu choisis une **marge cible entre 5 et 12%** et des prix adaptés aux volumes.

- Utilise une **méthode de calcul complète** avec coûts directs, indirects, surcharges et marge dans un tableur.
- Ajoute clauses carburant, urgences, remises de volume et vérifie la marge minimale.

- Rédige un **devise clair et structuré** avec détail par poste, délais et conditions de paiement.
- Négocie via options payantes et remises conditionnées à des engagements écrits.

En appliquant ces étapes et la checklist finale, tu sécurises ta rentabilité tout en rendant la décision simple et rapide pour ton client.

## **Chapitre 4 : Vérification des contraintes réglementaires**

### **1. Documents et conformité administrative :**

#### **Vérifier les autorisations et licences :**

Avant chaque mission, contrôle le permis de l'entreprise, la licence de transport et l'attestation d'assurance responsabilité. Ces documents évitent une immobilisation du camion et des amendes sur place.

#### **Documents de transport et assurances :**

Vérifie la présence du CMR, du bon de livraison signé et de la police d'assurance. Un CMR manquant peut retarder la livraison de plusieurs heures et coûter cher à l'entreprise.

#### **Formalités douanières et documents internationaux :**

Pour l'international, vérifie les documents douaniers, certificats d'origine et licences d'exportation. Sans ces pièces, la marchandise peut rester bloquée pendant 24 à 72 heures, avec frais de stockage.

#### **Exemple d'organisation des fichiers de transport :**

Range les copies papier et numériques par dossier client, avec un archivage de 1 an minimum pour les transports nationaux et 3 ans pour l'international.

### **2. Règles véhicules, masses et temps de conduite :**

#### **Limites de masse et dimensions :**

Contrôle le poids total roulant autorisé, la répartition des essieux et la hauteur du chargement. Un excès de 2 000 kg peut entraîner une amende et remise en conformité obligatoire.

#### **Contrôle technique et homologation :**

Assure-toi que le contrôle technique est valide et que l'équipement spécifique est homologué. Les remorques et containers doivent porter leur plaque d'homologation visible et lisible.

#### **Tachygraphe et temps de conduite :**

Vérifie l'enregistrement du tachygraphe, les cartes conducteurs et les temps de repos. Une infraction aux temps de conduite peut coûter jusqu'à plusieurs centaines d'euros par conducteur.

#### **Exemple de vérification avant départ :**

Contrôle tachygraphe, carte conducteur, état des essieux et contrôle visuel du chargement, durée totale environ 15 minutes, répétée avant chaque trajet supérieur à 200 km.

Élément	Question à se poser	Action à faire
---------	---------------------	----------------

Licence de transport	La licence couvre-t-elle l'itinéraire prévu	Vérifier date et territoire, contacter la centrale si hors périmètre
Tachygraphe	Les fichiers sont-ils téléchargés et valides	Télécharger les fichiers du dernier trajet et archiver
Poids et répartition	Le chargement respecte-t-il les limites essieu	Peser le véhicule si doute, ajuster et sécuriser la charge
Assurance	La marchandise est-elle couverte pour le transport	Contrôler la police et demander une attestation si nécessaire

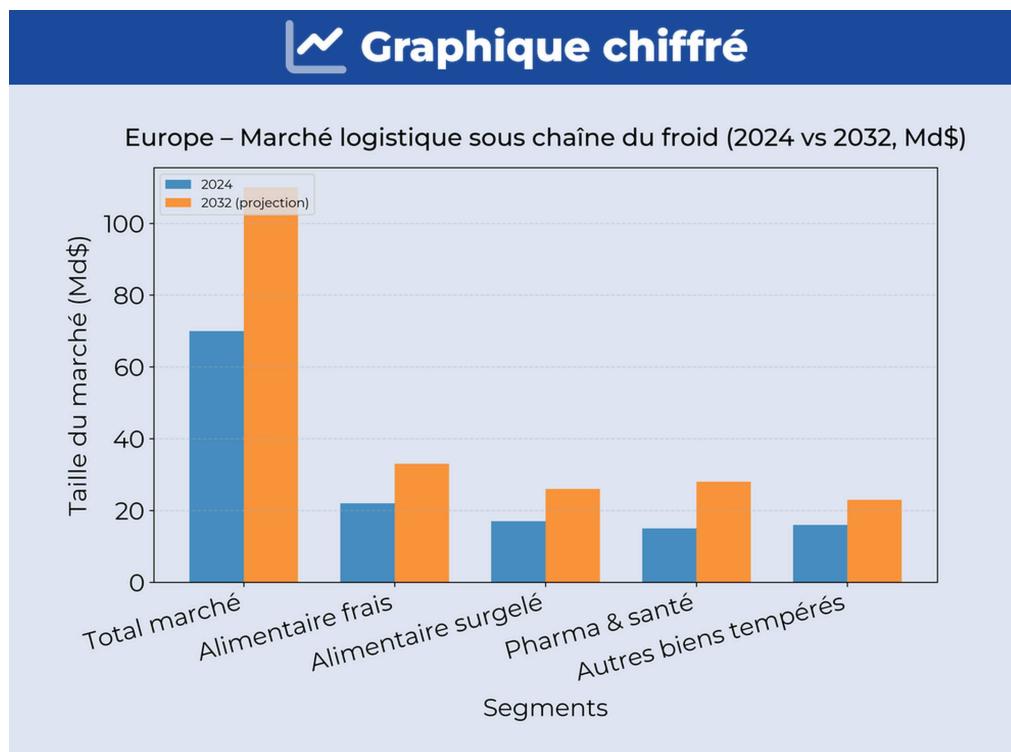
### 3. Marchandises particulières et sécurité :

#### Matières dangereuses et ADR :

Pour les ADR, vérifie la classe, l'emballage, l'étiquetage, la formation des conducteurs et la présence du document de transport ADR. Une erreur peut conduire à immobilisation et amendes supérieures à 1 000 €.

#### Denrées périssables et température :

Contrôle la chaîne du froid, le réglage du frigorifique et les enregistreurs de température. Pour un transport alimentaire, une dérive de 2 °C peut entraîner un rejet de la marchandise.



#### Restrictions locales et permis spéciaux :

Renseigne-toi sur les interdictions de circulation, fenêtres de livraison, et permis pour ZFE. Un trajet urbain sans autorisation peut ajouter 30 à 120 minutes de retard.

#### **Exemple d'acheminement de matière dangereuse :**

Transport de 500 kg de peinture classe 3 sur 120 km, étapes : vérification fiche ADR, attestation conducteur, documentation bord, sécurisation charge. Livrable : bordereau ADR signé et registre de conformité.

#### **Astuce terrain :**

Avant le premier départ, fais une check-list imprimée collée dans la cabine, cela gagne environ 10 minutes par chargement et évite oublis coûteux.

#### **Mini cas concret :**

Contexte : livraison de 2 palettes de batteries (poids total 300 kg) vers une plateforme à 200 km, charge classée ADR classe 9. Étapes : vérifier FDS, étiquettes, carte conducteur ADR, sceller palettes et préparer CMR.

Résultat : livraison en 4 heures, aucun incident, conformité validée par signature du client. Livrable attendu : CMR signé, bordereau ADR, fiche d'incident 0, archivage numérique 3 ans.

#### **Exemple d'erreur fréquente :**

Oublier de vérifier la date de validité de la formation ADR du conducteur, ce qui peut immobiliser le véhicule au chargement et coûter jusqu'à plusieurs centaines d'euros.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Ce chapitre t'apprend à sécuriser chaque mission en vérifiant d'abord la **conformité administrative complète**.

- Contrôle permis, licences, assurances, CMR et bons de livraison pour éviter amendes, retards et blocages en douane.
- Vérifie **masses, dimensions et tachygraphe** : poids, essieux, contrôle technique, temps de conduite et repos doivent être à jour.
- Pour l'international et les ADR, assure-toi d'avoir **tous les documents spécifiques**, étiquetages et formations valides.
- Utilise une **check-list de cabine** et un archivage papier/numérique organisé pour prouver ta conformité.

En appliquant systématiquement ces contrôles avant départ, tu limites les risques financiers, les immobilisations de véhicule et les litiges avec les clients.

## Chapitre 5 : Préparation des documents de transport

### 1. Éléments essentiels des documents :

#### Liste des documents :

Voici les documents courants que tu dois préparer pour chaque transport: lettre de voiture ou CMR, facture commerciale, bon de livraison, packing list, certificat d'assurance et documents ADR si nécessaire.

#### Mentions obligatoires :

Assure-toi que chaque document indique l'expéditeur, le destinataire, l'adresse complète, description précise des marchandises, nombre de colis, poids brut, numéro de commande, dates et signature requise.

#### Exemple de préparation d'un CMR :

Pour une livraison urgente de 3 colis pesant 150 kg, prépare 4 copies du CMR, détaille chaque article, indique numéro de commande et obtiens la signature du chauffeur au départ.

### 2. Validation et envoi des documents :

#### Contrôles avant départ :

Avant le départ, vérifie cohérence poids-colis, conformité ADR si applicable, présence des originaux et photos d'état des palettes. Consacre 3 à 5 minutes par dossier, je me souviens en stage avoir oublié une CMR et perdu 45 minutes.

#### Envoi et formats numériques :

Envoie les documents en PDF au client et au chauffeur 24 heures avant le chargement, et conserve une copie EDI pour le suivi. Utilise un nommage standard type date\_numérocommande\_client.

#### Astuce pratique :

Crée des modèles PDF avec champs préremplis, cela te fera gagner environ 2 minutes par envoi et réduira les erreurs de saisie fréquentes en période de rush.

Élément	Question à se poser
Documents présents	Tous les documents requis sont-ils imprimés et signés?
Mentions	Les champs obligatoires sont-ils correctement remplis?
Copies numériques	Les PDFs sont-ils nommés et sauvegardés en EDI?
Conformité ADR	Les certificats et étiquetages sont-ils présents pour transport dangereux?

Signature et heure	Le chauffeur a-t-il signé et indiqué l'heure de départ?
--------------------	---

### 3. Archivage et traçabilité :

#### Numérisation et stockage :

Numérise tous les documents à 300 dpi, nomme les fichiers selon la convention et range-les dans un dossier client. Privilégie un stockage sécurisé avec sauvegarde quotidienne et contrôle d'accès.

#### Durées légales et responsabilité :

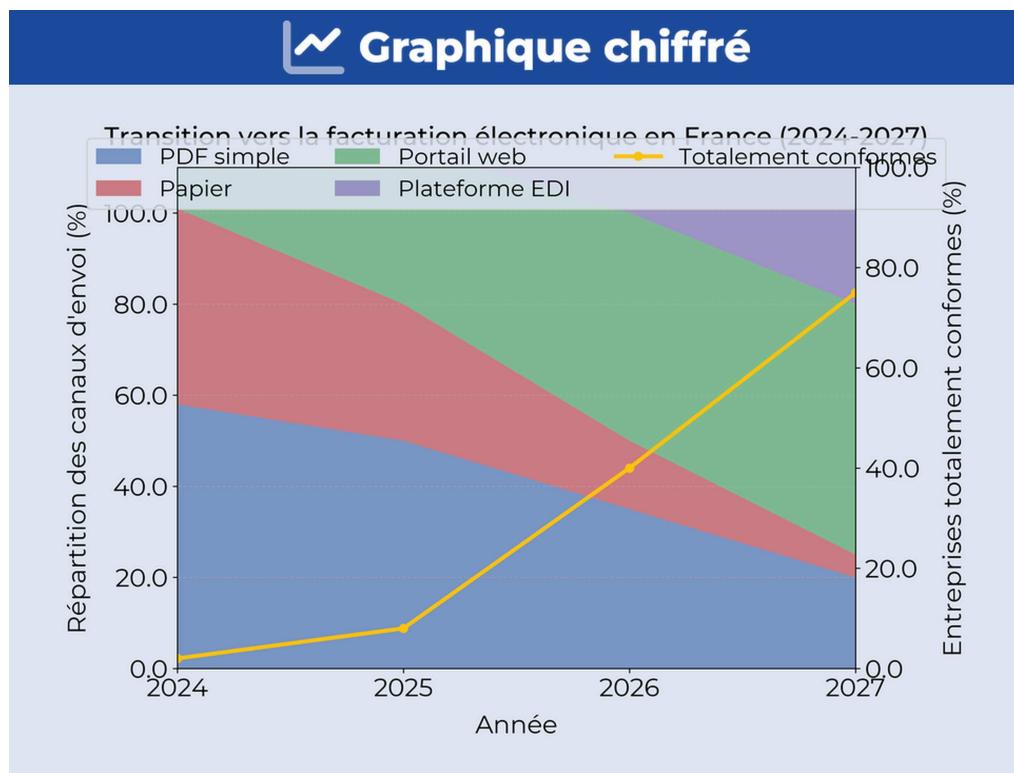
Conserve les factures et documents fiscaux au moins 10 ans et garde les bordereaux de transport pendant 3 ans en cas de litige. Vérifie toujours la responsabilité civile du transporteur pour chaque dossier.

#### Mini cas concret :

Contexte: une PME régionale réalise 120 envois par mois et veut réduire les retours clients liés aux documents manquants.

#### Étapes et résultat :

Étapes: création d'un checklist type, vérification 3 minutes par envoi, numérisation automatique et envoi client 24 heures avant. Résultat: diminution des relances de 30% et gain de 5 heures par mois.



#### Livrable attendu :

Livrable: un dossier PDF unique par envoi, taille moyenne 1,5 Mo, nommé date\_numérocommande\_client, et stocké en 2 emplacements avec indexation.

## Ce qu'il faut retenir

Pour chaque transport, prépare CMR, facture, bon de livraison, packing list, certificat d'assurance et docs ADR si besoin, en vérifiant toutes les **mentions obligatoires complètes**. Avant départ, contrôle poids-colis, signatures, conformité ADR, présence des originaux, puis envoie les PDF 24 h avant au client et au chauffeur avec un **nommage de fichier standardisé**.

Numérise à 300 dpi, stocke par client dans un espace sécurisé, respecte les durées légales et crée un **dossier PDF unique** pour chaque envoi.

- Utilise une checklist avant chargement.
- Prévois 3 à 5 minutes par dossier.
- Indexe les archives pour retrouver vite.

Ainsi tu réduis les erreurs, évites les litiges inutiles et sécurises mieux chaque transport.

# Mise en œuvre et suivi d'opérations de transport

## Présentation de la matière :

Cette matière, évaluée par l'épreuve professionnelle **Mise en œuvre et suivi d'opérations de transport**, est centrale en Bac Pro OTM. Tu apprends à constituer des dossiers, suivre les marchandises et communiquer avec les partenaires.

Cette matière mène à une épreuve orale, en **contrôle en cours de formation** pour les élèves, ou en oral terminal de **30 minutes** pour les candidats libres. Avec un **coefficent 4 sur 29**, soit **14 % de la note**, elle pèse beaucoup dans la réussite de ton bac.

## Conseil :

Pour réussir, travaille souvent tes situations professionnelles au lieu de tout revoir les 2 dernières semaines. Consacre par exemple **20 minutes par jour** à relire un dossier et les principaux documents de transport.

Pense aussi à t entraîner à l'oral, car on te demandera d'expliquer tes choix comme en entreprise. L'un de mes amis m'a dit qu'il se sentait vraiment plus à l'aise après quelques entraînements. Avec cette préparation régulière, tu arrives à l'épreuve plus serein et plus sûr de toi.

- Prépare pour chaque PFMP un dossier clair avec planning et documents de transport
- Demande à ton professeur ou maître d'apprentissage de te faire passer un oral blanc

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Constitution du dossier de transport .....	<a href="#">Aller</a>
1. Constituer les pièces obligatoires .....	<a href="#">Aller</a>
2. Organiser et vérifier le dossier .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Planification des enlèvements et livraisons .....	<a href="#">Aller</a>
1. Planifier les tournées et définir les créneaux .....	<a href="#">Aller</a>
2. Gérer contraintes, capacités et priorités .....	<a href="#">Aller</a>
3. Cas concret opérationnel et livrable .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Suivi des expéditions et des incidents .....	<a href="#">Aller</a>
1. Suivi en temps réel et outils de traçabilité .....	<a href="#">Aller</a>
2. Gestion des incidents opérationnels .....	<a href="#">Aller</a>
3. Communication et rapports aux clients et parties prenantes .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Communication avec conducteurs et clients .....	<a href="#">Aller</a>
1. Communication écrite et outils numériques .....	<a href="#">Aller</a>

2. Communication orale et gestion des relations conducteurs ..... Aller
3. Communication commerciale et gestion client ..... Aller

## Chapitre 1: Constitution du dossier de transport

### 1. Constituer les pièces obligatoires :

#### Identification des parties :

Dans le dossier, inscris clairement l'expéditeur, le destinataire et le transporteur avec adresses complètes et numéros de contact. Une erreur ici coûte souvent du temps et des relivraisons.

#### Informations sur la marchandise :

Note la nature, le poids, le volume, le nombre d'unités et le conditionnement. Indique aussi la valeur et les mentions particulières comme fragile ou température contrôlée.

#### Documents administratifs et réglementaires :

Ajoute facture commerciale, lettre de voiture, bon de livraison, certificats d'assurance et documents douane si nécessaire. Les marchandises dangereuses exigent la déclaration ADR correctement remplie.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un transport local, j'ai préparé 6 documents en 20 minutes en utilisant une checklist: lettre de voiture, facture, bon de livraison, attestation assurance, bordereau, fiche matérielle.

Document	Quand	Pourquoi
Lettre de voiture	À chaque enlèvement	Preuve contractuelle du transport et informations opérationnelles
Bon de livraison	À la livraison	Confirmation de bonne réception et base pour facturation
Facture commerciale	Avant départ pour export	Justifie la valeur et sert pour les formalités douanières
CMR / document douane	Pour transport international	Document légal pour responsabilité et transit

### 2. Organiser et vérifier le dossier :

#### Ordre et traçabilité :

Range les documents par ordre d'utilisation, numéro de commande puis date. Numérise et nomme les fichiers avec référence client, date et type de document pour retrouver tout en 10 à 30 secondes.

#### Vérifications à faire avant départ :

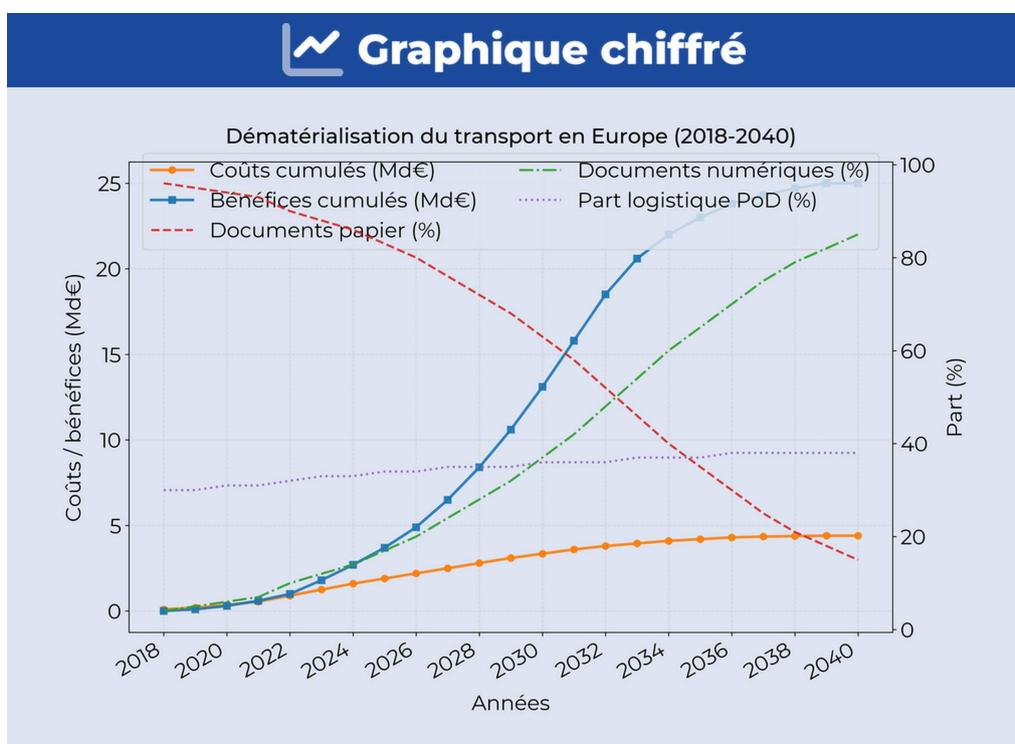
Contrôle signatures, adresses, poids déclaré et conformité ADR si nécessaire. Vérifie aussi que l'assurance couvre la valeur indiquée et que le véhicule correspond au chargement.

### **Conservation et archivage :**

Archive le dossier papier et numérique. Garde les documents pendant au moins 3 ans en entreprise selon les pratiques métiers, et assure-toi d'une sauvegarde externe.

### **Astuce de stage :**

Prends une photo du bon signé à la livraison et attache-la au PDF du dossier, cela évite 70 % des litiges clients en cas de contestation.



### **Cas concret - préparation d'un transport de groupage :**

Contexte: envoi de 20 palettes, poids total 2 800 kg, distance 320 km. Étapes: vérification poids, emballage, fiche ADR non requise, création lettre de voiture et étiquette colis.

Résultat: dossier complet en 30 minutes, 1 lettre de voiture signée, 1 bon de livraison scanné et 3 factures attachées. Livrable attendu: dossier numérique ZIP de 5 fichiers et version papier classée.

Checklist opérationnelle	Action
Vérifier les signatures	Contrôler signature expéditeur et transporteur
Comparer poids déclaré	Peser ou vérifier bordereau poids
Vérifier conformité ADR	S'assurer des documents pour marchandises dangereuses

Numériser et sauvegarder	Scanner et nommer fichiers clairement
Informier le conducteur	Envoyer dossier et instructions avant départ

## Ce qu'il faut retenir

Pour un dossier de transport fiable, tu dois **identifier clairement les parties**, décrire précisément la marchandise et rassembler tous les documents obligatoires.

- Inscris expéditeur, destinataire, transporteur avec coordonnées complètes et infos marchandise: nature, poids, volume, valeur, mentions spéciales.
- Ajoute lettre de voiture, bon de livraison, facture, assurance, douane et ADR si nécessaire.
- Pense à **organiser et numériser le dossier** en nommant les fichiers avec référence, date et type.
- Avant départ, **vérifier signatures, poids et ADR**, puis archiver papier + numérique au moins 3 ans.

En pratique, une bonne checklist et une photo du bon signé réduisent fortement les litiges et te font gagner du temps au quotidien.

## **Chapitre 2 : Planification des enlèvements et livraisons**

### **1. Planifier les tournées et définir les créneaux :**

#### **Objectif et résultat attendu :**

Ton but est d'organiser les enlèvements et les livraisons pour minimiser les kilomètres tout en respectant les fenêtres horaires clients, le temps de conduite et les contraintes de chargement, pour gagner du temps et de l'argent.

#### **Critères à prendre en compte :**

Regarde la nature des colis, les volumes, les ADR éventuels, l'accessibilité des sites, et les créneaux fournisseurs et clients, pour prioriser 10 à 20 missions par journée selon la flotte disponible.

#### **Outils et méthodes pratiques :**

Utilise un planning papier en apprentissage puis un logiciel TMS adapté, ajoute des cartes pour estimer 15 à 120 minutes de décalage, et teste des itinéraires avec 1 à 2 simulations avant validation.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Tu planifies 12 enlèvements matin et 10 livraisons après-midi, en regroupant 3 clients situés sur un même axe, ce qui réduit 20% du kilométrage quotidien.

#### **Astuce terrain :**

Demande toujours la confirmation des créneaux par message ou mail, une confirmation orale peut être oubliée et te coûter 30 à 60 minutes selon la région.

### **2. Gérer contraintes, capacités et priorités :**

#### **Connaître la capacité réelle des véhicules :**

Calcule la charge utile et le volume utile en m<sup>3</sup>, ne te fie pas qu'à la longueur, pense palettisation, empilages autorisés, et respect des limites de masse pour éviter amendes et retards.

#### **Prioriser selon urgence et valeur :**

Classe les missions en priorités 1 à 3 : urgence sanitaire ou produits périssables en 1, clients VIP en 2, livraisons standards en 3, pour ajuster les tournées et éviter retards coûteux.

#### **Respecter les contraintes réglementaires :**

Prends en compte les temps de conduite et de repos, les règles ADR et les accès restreints en ville, prévoir 10 à 30 minutes supplémentaires par arrêt pour formalités ou attente.

#### **Exemple de gestion de priorité :**

Un chargement pharmaceutique urgent passe en priorité 1, tu réalignes 2 livraisons moins urgentes, ce qui évite une pénalité client estimée à 250 €.

Élément	Impact estimé	Action recommandée
Fenêtre horaire serrée	Risque de retard élevé	Allouer priorité 1, prévoir marge 15 à 30 minutes
Marchandise dangereuse	Contraintes ADR	Affecter chauffeur formé ADR, vérifier docs
Livraison groupée	Gain kilométrique possible	Regrouper 3 à 5 arrêts si faisable

### 3. Cas concret opérationnel et livrable :

#### Contexte du mini cas :

Une entreprise doit livrer 60 palettes sur 3 zones en 1 journée, avec 4 camions disponibles, fenêtres horaires entre 8h00 et 17h00, et 2 clients avec contraintes d'accès.

#### Étapes de la planification :

Tu répartis 60 palettes en 4 camions soit 15 palettes par véhicule, tu crées 3 tournées par camion, tu bloques créneaux de 30 à 90 minutes selon site et tu imprimes les bons de livraison.

#### Résultat attendu et livrable :

Objectif : terminer toutes les livraisons avant 17h00 sans dépassement de temps de conduite. Livrable attendu : feuille de route par camion avec 4 colonnes, chrono estimé et contact client.

#### Exemple de livrable :

Pour chaque camion tu fournis une feuille de route indiquant 15 palettes, 3 arrêts, heure estimée d'arrivée, contact client et alternatifs, et temps de déchargement estimé à 45 minutes par arrêt.

Livrable	Contenu	Format
Feuille de route	Itinéraire, créneaux, contacts, volume et masse	PDF imprimable et version numérique
Tableau de charge	Répartition palettes par camion et heure	Fichier Excel

#### Exemple de résultat chiffré :

Après répartition, temps total estimé 9 heures pour 4 camions, reduction prévue de 18% des kilomètres vs plan initial, livraison terminée à 16h30, chargeur satisfait.

### **Check-list opérationnelle sur le terrain :**

- Vérifier documents de transport et commande client
- Confirmer créneaux avec client la veille
- Contrôler chargement et arrimage avant départ
- Communiquer feuille de route au chauffeur et vérifier contact
- Suivre les retours et ajuster si incident

### **Astuce de stage :**

Lors de mon premier stage j'ai oublié de vérifier l'accès poids lourd chez un client, j'ai perdu 1h30 et appris à toujours appeler systématiquement 24 heures avant.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Tu organises les tournées pour **réduire les kilomètres** tout en respectant les **fenêtres horaires clients**, le temps de conduite et les contraintes de chargement. Tu tiens compte nature des colis, ADR, accessibilité et volumes pour 10 à 20 missions par jour, aidé d'un TMS et de simulations.

- Évaluer capacité réelle des véhicules (volume, masse, palettisation) pour éviter surcharges et amendes.
- **Prioriser les missions** en 3 niveaux selon urgence, valeur et fenêtres horaires serrées.
- Produire une feuille de route claire par camion avec créneaux, contacts, volumes et temps de déchargement.

En appliquant ces règles, tu regroupes les livraisons, respectes les délais avec 4 camions sur plusieurs zones et atteins une **réduction des kilomètres** tout en renforçant la satisfaction client.

## Chapitre 3 : Suivi des expéditions et des incidents

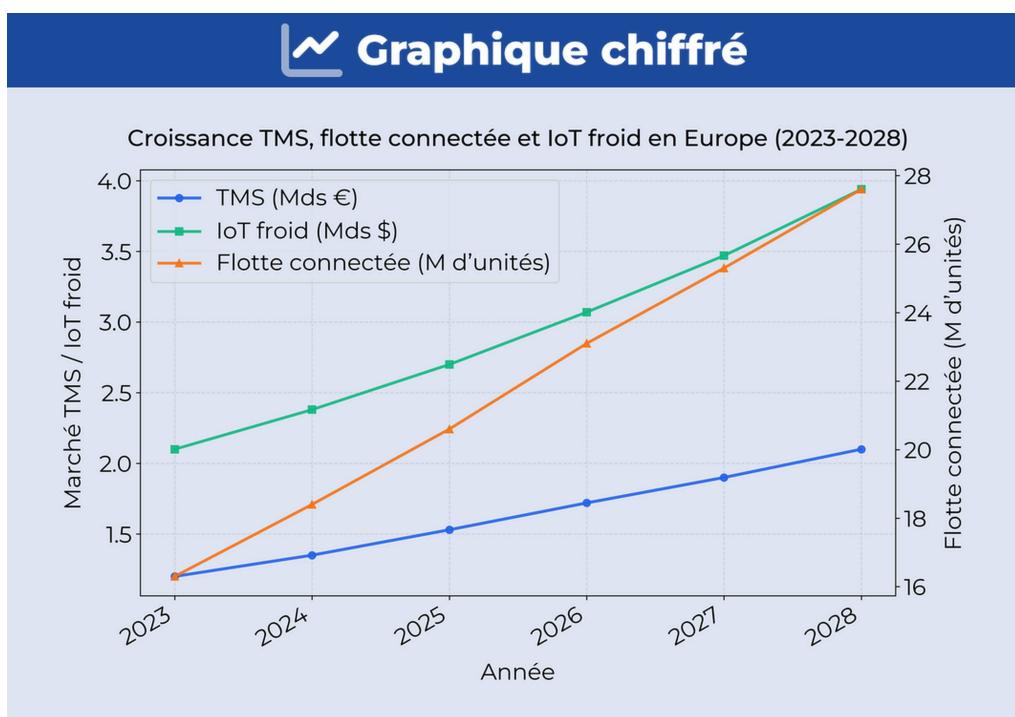
### 1. Suivi en temps réel et outils de traçabilité :

#### Principes de la traçabilité :

La traçabilité te permet de savoir où se trouve une marchandise à tout moment et d'anticiper les retards. Utilise les données GPS, les statuts EDI et les confirmations de chauffeur pour garder le contrôle.

#### Outils courants et leur usage :

Les plateformes TMS, les applications mobiles chauffeurs et les trackers IoT sont complémentaires. Un TMS centralise 80% des infos opérationnelles, l'application confirme l'état à l'enlèvement et IoT suit la température.



#### Indicateurs à suivre :

Concentre-toi sur le délai moyen entre enlèvement et livraison, le taux de livraison à l'heure et le nombre d'incidents par 100 expéditions. Ces chiffres te montrent si le process tient la route.

#### Exemple d'utilisation d'un TMS :

Tu reçois des alertes de retard 4 heures avant l'heure prévue, tu peux relancer le chauffeur et proposer une solution au client pour limiter l'impact.

### 2. Gestion des incidents opérationnels :

#### Typologie des incidents :

Les incidents courants sont retard, avarie, perte, refus à la livraison et problème de documents. Savoir catégoriser vite permet d'appliquer la procédure adaptée et de limiter les conséquences financières.

#### **Processus de prise en charge :**

Déetecte, enregistre, analyse, corrige et clôture. L'enregistrement doit comprendre lieu, heure, acteur et photos. Un bon dossier réduit les litiges et accélère les indemnités éventuelles.

#### **Priorités et délais cibles :**

Pour un retard critique vise une réponse initiale en moins de 30 minutes, résolution sous 4 heures si possible, et rapport complet sous 24 heures. Ces repères aident l'équipe à hiérarchiser.

#### **Exemple d'incident traité :**

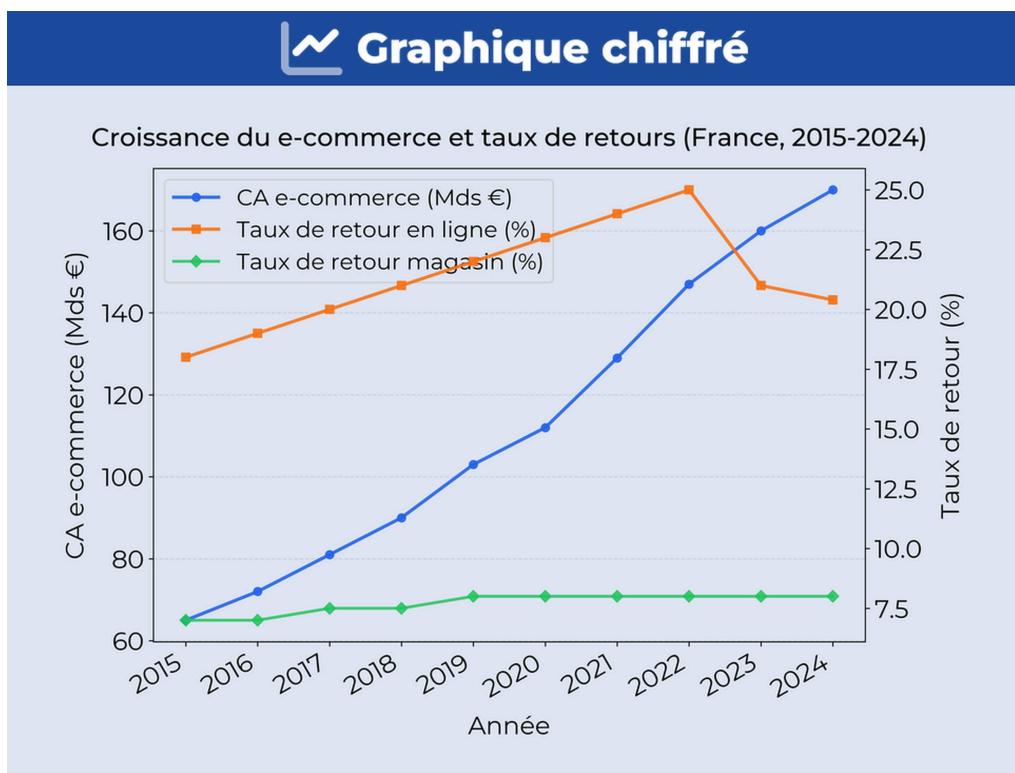
Contexte: camion bloqué sur autoroute, étape 1: alerter client et planifier relais, étape 2: redirection d'une remorque en 3 heures, résultat: livraison avec 6 heures de retard, livrable: rapport incident chiffré.

Type d'incident	Délai de première réponse	Action initiale
Retard critique	30 minutes	Relancer chauffeur et prévenir client
Avarie marchandise	1 heure	Prendre photos, isoler lot et ouvrir dossier réclamation
Perte ou vol	45 minutes	Bloquer paiement, signaler police et informer client

#### **Mini cas concret opérationnel :**

Contexte: une palette de produits électroniques n'est pas présentée à la livraison chez un client important, valeur 12 000 euros. Étape 1: ouverture du dossier incident en 15 minutes. Étape 2: photos et vérification EDI en 30 minutes. Étape 3: relocalisation d'un autre stock pour livraison en 24 heures. Résultat: livraison de remplacement en 20 heures, coût logistique 180 euros, satisfaction client maintenue. Livrable attendu: rapport d'incident finalisé avec photos, déclaration de perte chiffrée et actions correctives, format PDF et entrée dans le TMS.

## Graphique chiffré



### 3. Communication et rapports aux clients et parties prenantes :

#### Règles de communication :

Sois transparent et factuel, indique l'incident, l'impact, les actions en cours et le délai estimé. Une communication claire réduit les appels et rassure le client.

#### Rapports et modèles utiles :

Prépare des modèles de rapport pour retard, avarie et litige. Un bon modèle contient: chronologie, preuves, actions prises et proposition commerciale si besoin.

#### Retour d'expérience et amélioration continue :

Archive chaque incident et analyse mensuellement pour identifier tendances, causes récurrentes et actions préventives. Cela te permet de réduire le nombre d'incidents de manière chiffrée.

#### Astuce terrain :

Quand tu fais ton rapport, ajoute toujours une photo et une courte chronologie de 5 lignes, ça facilite les décisions et accélère les règlements.

#### Check-list opérationnelle avant clôture d'un incident :

Élément	Question à se poser
Identification	As-tu toutes les références et photos nécessaires
Communication	Le client a-t-il été informé et reçu un délai estimé

Action corrective	Quelle mesure as-tu prise pour limiter l'impact
Clôture	Le dossier est-il documenté et archivé dans le TMS
Suivi post-incident	As-tu planifié une action préventive pour éviter la récidive

#### **Petits conseils et erreurs fréquentes :**

N'oublie pas d'horodater chaque action, de garder les preuves et de ne jamais promettre une solution sans l'avoir validée. Une fausse promesse détruit la confiance plus vite qu'un retard.

#### **Exemple d'amélioration continue :**

Analyse mensuelle: tu identifies 3 chauffeurs avec 60% des retards, tu ajustes planning et formation, et tu réduis les retards de 25% en 2 mois.

### **i Ce qu'il faut retenir**

La traçabilité te donne une vue en temps réel sur chaque expédition pour anticiper retards et problèmes. Appuie-toi sur un **TMS comme colonne vertébrale**, les applis chauffeurs et les trackers IoT.

- Suis quelques **indicateurs de performance clés** : délai moyen, taux à l'heure, incidents par 100 envois.
- Classe vite retard, avarie, perte ou refus et applique le cycle détecter - enregistrer - analyser - corriger - clôturer.
- Fixe des délais de réponse selon la gravité pour organiser le travail de l'équipe.
- Communique **de façon transparente et factuelle** et exploite rapports, check-list et revues mensuelles pour progresser.

En maîtrisant suivi, réaction aux incidents et communication, tu réduis les litiges et améliores durablement le service client.

## Chapitre 4 : Communication avec conducteurs et clients

### 1. Communication écrite et outils numériques :

#### Canaux et usages :

Privilégie le téléphone pour les urgences, le SMS pour confirmations rapides, l'e-mail pour instructions détaillées et le TMS pour le suivi en temps réel. Choisis le canal selon l'urgence et la preuve à laisser.

#### Templates et messages types :

Prépare des modèles pour confirmation d'enlèvement, notification d'incident et accusé de réception. Inclue toujours numéro de commande, créneau, contact et instructions sécurité pour gagner 2 à 3 minutes par échange.

#### Respect du RGPD et confidentialité :

Conserve uniquement les données utiles, demande le consentement pour les numéros personnels, et limite l'accès aux informations sensibles dans l'équipe. Garde les traces pendant la durée légale nécessaire.

Canal	Objet ou message type	Quand l'utiliser
Téléphone	Appel urgence, confirmation départ	Pour incidents, retards importants ou consignes immédiates
SMS	Confirmation horaire, alerte courte	Pour confirmations rapides et preuves simples
E-mail	Instructions détaillées, pièces jointes	Pour instructions officielles et suivi administratif
TMS / appli	Mises à jour de suivi, preuve de livraison	Pour traçabilité et historique automatique

### 2. Communication orale et gestion des relations conducteurs :

#### Briefing et reconnaissance des consignes :

Fais un briefing court avant chaque tournée, 5 à 10 minutes suffisent. Vérifie documents, créneaux, contraintes client et points de livraison particuliers pour éviter 80% des erreurs courantes.

#### Gestion des retards et incidents :

Contacte le conducteur immédiatement, indique délai estimé, puis informe le client sous 30 minutes. Si retard dépasse 60 minutes, escalade au responsable pour décision commerciale ou rerouting.

#### Motivation et sécurité :

Encourage les retours d'expérience et signale les bonnes pratiques. Programme un court point sécurité hebdomadaire de 10 minutes pour réduire les incidents et améliorer le climat d'équipe.

#### **Exemple d'appel au conducteur :**

Salut Kevin, départ prévu 7h30, chargement à 8h00, livraison entre 10h et 12h. Vérifie l'arrimage et la DD, appelle si trafic ou problème. Confirme réception du message et heure de départ.

### **3. Communication commerciale et gestion client :**

#### **Information proactive :**

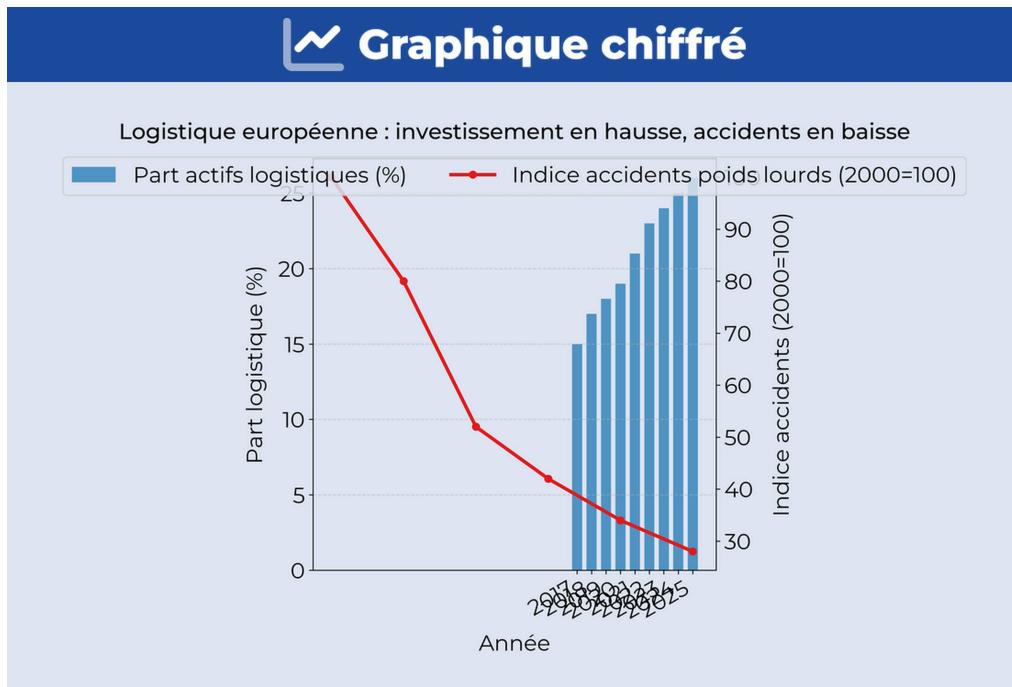
Annonce les ETA clés: départ, chargement effectué, 30 minutes avant arrivée. Envoi systématique d'une preuve de livraison sous 24 heures réduit les réclamations de 20 à 40% selon le contexte.

#### **Gestion des réclamations :**

Accuse réception sous 2 heures, ouvre une enquête interne sous 24 heures et propose une solution sous 48 heures. Documente tout pour faciliter recherche de responsabilité et action commerciale rapide.

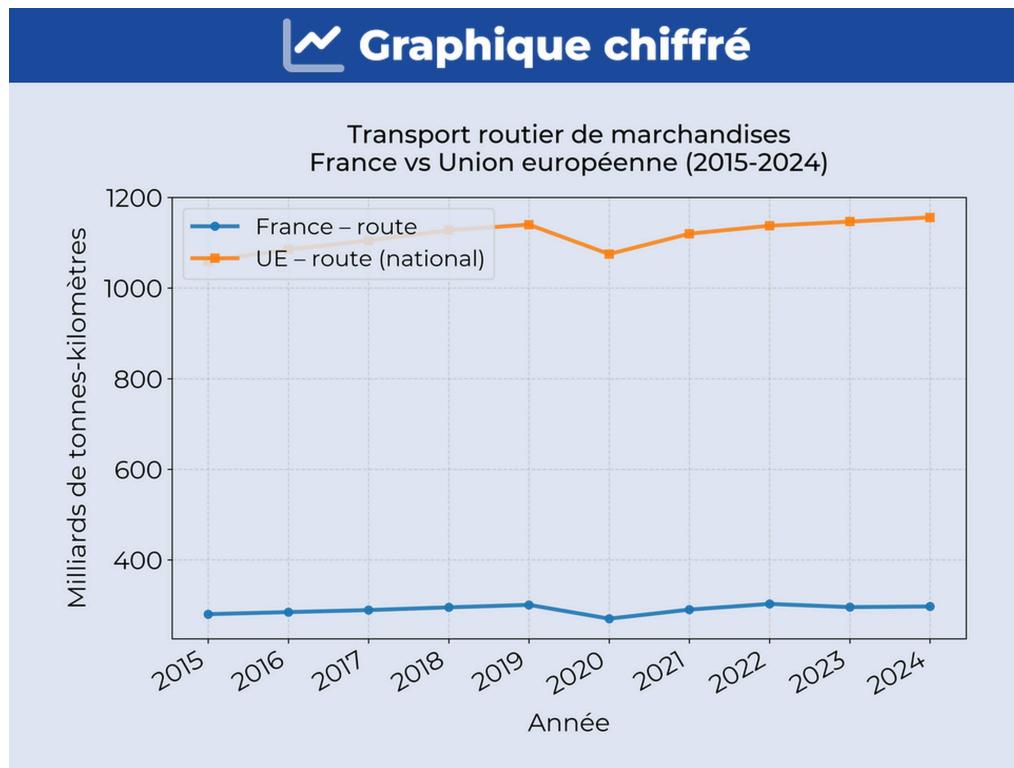
#### **Rapports et indicateurs :**

Suis des KPI simples: taux de livraisons à l'heure, incidents par 1000 km, délai moyen de réponse client. Objectif pratique: 95% livraisons à l'heure et incident inférieur à 0,5 par 1000 km.



#### **Exemple d'un cas concret :**

Contexte: client national signalait 12 réclamations mensuelles pour retards. Étapes: mise en place d'alertes TMS, scripts appelés, briefing hebdomadaire et rapport hebdo. Résultat en 3 mois, réclamations divisées par 3, taux à l'heure passé de 88% à 96%. Livrable attendu: rapport mensuel chiffré et plan d'action de 5 mesures.



Action	Quand	Responsable
Envoyer ETA 30 minutes	30 minutes avant arrivée	Opérateur suivi
Appeler en cas de retard	Dès que retard > 15 minutes	Planificateur
Accuser réception réclamation	Sous 2 heures	Service client
Produire rapport hebdomadaire	Chaque lundi	Responsable exploitation
Vérifier conformité POD	À la clôture de livraison	Conducteur et suivi

### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à structurer tes échanges avec conducteurs et clients pour gagner du temps et réduire les incidents.

- Choisis le bon canal: téléphone pour urgences, SMS pour confirmations, e-mail et TMS pour détails et traçabilité.
- Prépare des templates avec références, créneaux et consignes de sécurité, en respectant le RGPD et la confidentialité.

- Organise des **briefings conducteurs structurés**, gère vite les retards et suis quelques **indicateurs simples** de qualité de service.

Avec une **information proactive des clients** et un usage discipliné des outils, tu renforces fiabilité, satisfaction client et climat d'équipe.

# Contribution à l'amélioration de l'activité de transport

## Présentation de la matière :

Cette matière du **Bac Pro OTM** t'apprend à analyser et améliorer l'activité de transport d'une entreprise. Elle conduit à une **épreuve orale en contrôle** en cours de formation, notée sur 20 avec un coefficient de 4.

Tu passes 2 oraux, l'un d'environ **30 minutes**, l'autre de 25 minutes, soit 55 minutes au total. La première situation s'appuie sur 6 documents, la seconde sur un dossier de 10 pages. Un camarade m'a dit que cet examen l'avait vraiment fait progresser.

## Conseil :

Pour réussir, exploite bien tes **périodes en entreprise**. Garde contrats, factures, mails utiles et relevés de tableaux de bord, puis prends 10 minutes après chaque journée pour noter problèmes observés et idées d'amélioration.

En terminale, réserve environ **1 heure par semaine** pour mettre à jour ton dossier et t'entraîner à l'oral. Tu peux filmer 2 ou 3 simulations pour corriger ton vocabulaire, ta gestion du temps et tes chiffres.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Contrôle du respect des engagements .....	Aller
1. Contrôle des engagements opérationnels .....	Aller
2. Suivi et amélioration continue .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Suivi des coûts et des délais .....	Aller
1. Suivi des coûts .....	Aller
2. Gestion des délais .....	Aller
3. Outils et actions correctives .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Actualisation des tableaux de bord .....	Aller
1. Définir la fréquence et les sources de données .....	Aller
2. Nettoyage, validation et traçabilité .....	Aller
3. Présentation, alertes et communication .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Participation à la qualité et à la sécurité .....	Aller
1. Procédures et signalement .....	Aller
2. Contrôle qualité opérationnel .....	Aller
3. Prévention et sécurité routière .....	Aller
<b>Chapitre 5:</b> Proposition d'actions d'amélioration .....	Aller
1. Prioriser les actions .....	Aller
2. Concevoir et tester les solutions .....	Aller

3. Déployer, piloter et capitaliser ..... Aller

## **Chapitre 1: Contrôle du respect des engagements**

### **1. Contrôle des engagements opérationnels :**

#### **Objectif du contrôle :**

Vérifier que les délais, la conformité des documents et l'état des marchandises correspondent aux engagements pris avec le client. Tu dois repérer rapidement les écarts pour éviter des coûts supplémentaires ou des litiges.

#### **Méthodes de vérification :**

Utilise le contrôle documentaire, le suivi téléphonique et la vérification physique à la réception. Un bon contrôle combine 1 check papier, 1 contrôle sur le terrain et un relevé sur le TMS pour chaque opération critique.

#### **Fréquence et indicateurs :**

Planifie des contrôles hebdomadaires et des vérifications quotidiennes sur les opérations sensibles. Suis le taux de conformité, le taux de retards et le nombre d'anomalies par semaine pour mesurer l'amélioration.

#### **Exemple d'audit de conformité :**

Lors d'un audit d'une tournée, tu contrôles 20 livraisons, tu trouves 2 documents manquants, taux de conformité 90 pour cent, et tu proposes un plan correctif simple et daté.

Item	Action	Fréquence
Documents de transport	Vérifier présence et signature	À chaque chargement
État des marchandises	Contrôle visuel et photos	À la livraison
Respect des horaires	Comparer ETA et horaire réel	Quotidien

### **2. Suivi et amélioration continue :**

#### **Traitement des non conformités :**

Classe les anomalies par gravité et impact financier. Lance des actions correctives dans les 72 heures pour les cas critiques et planifie une revue si l'anomalie dépasse 2 incidents similaires en 1 mois.

#### **Tableau de bord et reporting :**

Crée un tableau de bord simple avec 4 indicateurs clés, mis à jour chaque semaine. Partage-le en 1 page PDF avec l'équipe et le responsable pour faciliter la prise de décision rapide.

#### **Rôle de l'équipe et communication :**

Explique clairement les attentes à l'équipe, répartis les tâches et fixe des responsables pour chaque non conformité. Une bonne communication réduit les erreurs et évite les répétitions d'incidents.

#### **Exemple d'amélioration continue :**

Après avoir enregistré 15 retards en 1 mois, tu identifies 2 causes principales, tu proposes 3 actions et réduis les retards à 4 en 3 mois.

#### **Mini cas concret :**

Contexte : une PME possède 10 camions et subit 12 pour cent de livraisons en retard chaque mois, clients mécontents. Étapes : audit d'1 semaine, identification des problèmes, mise en place de 5 actions correctrices, formation de 6 chauffeurs.

Résultat : réduction des retards à 4 pour cent en 3 mois, amélioration du taux de conformité de 85 pour cent à 97 pour cent. Livrable attendu : rapport d'audit de 3 pages et plan d'actions chiffré avec 5 mesures prioritaires.

Élément	Question à se poser
Conformité Док	Les documents sont ils complets et signés ?
Horaires	L'heure réelle correspond elle à l'ETA prévu ?
État marchandise	Y a t il une casse ou une détérioration visible ?

#### **Check list opérationnelle :**

- Vérifier présence des documents pour chaque chargement
- Prendre photos de la marchandise lors de chargement et livraison
- Saisir tout incident dans le TMS le jour même
- Mettre à jour le tableau de bord chaque vendredi
- Planifier revue mensuelle si plus de 2 incidents récurrents

#### **Exemple de bon réflexe terrain :**

Quand un chauffeur signale une anomalie, note l'heure, prends une photo, et saisis l'incident dans le TMS, cela simplifie la réclamation et accélère la résolution.

#### **Astuce pratique :**

Consacre 15 minutes chaque matin pour vérifier les indicateurs clés, tu détecteras rapidement les tendances et tu pourras agir avant que le problème ne s'aggrave.

Je me souviens d'un stage où une simple vérification documentaire a évité un litige client coûteux.

**i Ce qu'il faut retenir**

Ton objectif est d'assurer le **contrôle des engagements** pris avec le client sur délais, documents et état des marchandises, pour limiter coûts et litiges.

- Combine systématiquement contrôle documentaire, vérification terrain et enregistrement TMS comme **méthodes de vérification clés**.
- Planifie des contrôles réguliers et suis taux de conformité, retards et anomalies dans un **tableau de bord hebdomadaire**.
- Classe et traite les écarts sous 72 heures, avec revue si incidents récurrents.
- Implique l'équipe, définit des responsables et communique clairement sur chaque **traitement des non conformités**.

En appliquant ces routines simples mais rigoureuses, tu améliores rapidement la qualité de service, la satisfaction client et la maîtrise des risques opérationnels.

## Chapitre 2 : Suivi des coûts et des délais

### 1. Suivi des coûts :

#### Décomposition des coûts :

Pour bien suivre les coûts, tu dois identifier coût principal et coûts annexes, par exemple carburant, péages, salaire conducteur, maintenance et temps d'attente. Cela évite de sous-estimer une prestation.

#### Enregistrement et traçabilité :

Note les montants dès qu'ils apparaissent, conserve factures et bons de livraison, et centralise tout dans un tableau ou un logiciel. Cinq à dix minutes par dossier évitent grosses erreurs comptables ensuite.

#### Indicateurs clés :

Suivis utiles, par exemple coût au kilomètre, coût par tonne, marge par transport et taux d'utilisation des véhicules, permettent de décider rapidement si une course est profitable ou non.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu calcules que réduire le temps d'attente de 30 minutes économise 8 euros par heure de chauffeur, soit 4,8 euros pour demi-heure sur une course de 80 km.

### 2. Gestion des délais :

#### Mesure des temps de transport :

Chronomètre ou données GPS enregistrent départ, transit et arrivée. Compare ces temps aux prévisions, pour calculer taux de ponctualité et identifier sections lentes du trajet.

#### Gestion des retards et causes :

Documente chaque retard avec cause, durée et coût estimé. Les motifs fréquents sont trafic, chargement lent ou attente client, noter ces données aide à négocier pénalités ou améliorer process.

#### Communication client :

Préviens le client dès qu'un retard dépasse 15 minutes prévisionnelles, propose solution et nouvel horaire. Un bon suivi réduit réclamations et maintient la confiance commerciale.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Sur 100 courses, viser 95% de ponctualité est réaliste, en ciblant les 5 cas problématiques qui génèrent 70% des retards.

Pour t'y retrouver, voilà un tableau récapitulatif des KPI courants avec cibles réalistes.

Indicateur	Cible opérationnelle
------------	----------------------

Taux de ponctualité	95%
Coût au kilomètre	0,90 € à 1,50 € selon véhicule
Temps moyen d'attente	< 30 minutes
Taux d'utilisation véhicule	> 75%

### 3. Outils et actions correctives :

#### Tableaux de bord :

Un tableau simple Excel ou un logiciel TMS affiche coûts par course, écart budgétaire et temps réel. Mets à jour chaque jour ou chaque semaine selon volume d'activité.

#### Actions correctives et optimisation :

Si une ligne coûte trop cher, analyse cause et propose actions, par exemple modifier itinéraire, regrouper chargements ou changer fournisseur de péage pour réduire coûts de 5 à 12%.

#### Formation et bonnes pratiques :

Forme l'équipe à saisir dépenses et incidents, et crée un guide court de procédures. Une heure de formation mensuelle permet souvent d'améliorer la qualité des données de 20%.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après ajustement d'itinéraires et meilleures plages de livraison, une entreprise a réduit coûts carburant de 7% sur 6 mois, soit économie estimée à 3 500 €.

Voici une checklist opérationnelle pour le terrain, à utiliser avant et après chaque mission.

Élément	Question à se poser
Préparation dossier	Les coûts estimés sont-ils tous identifiés
Suivi temps	Le GPS enregistre bien départ et arrivée
Documents client	Factures et bons de livraison sont complets
Post-mission	Les écarts sont notés et actions prévues

#### Mini cas concret : suivi coût et délai pour une navette régionale :

Contexte : une PME de transport fait 20 trajets hebdomadaires entre deux plateformes, 120 km aller, 12 000 km mensuels. Objectif réduire coût total de 6% en 3 mois.

#### Étapes :

Collecte des coûts sur 4 semaines, analyse des temps d'attente, test de 2 itinéraires alternatifs et formation d'une heure pour chauffeurs sur saisie des données.

#### Résultat chiffré :

Après 3 mois, baisse de coût carburant de 5%, réduction temps d'attente moyen de 18 minutes, économie totale estimée à 1 800 € par mois pour la flotte concernée.

#### Livrable attendu :

Tableau Excel récapitulatif mensuel avec colonnes kilométrage, coût carburant, péages, temps d'attente, marge par trajet, et rapport synthétique d'une page listant actions et gains.

Astuce terrain : garde toujours une copie papier des bons pour 30 jours, c'est souvent ce qui sauve une réclamation client ou une note de frais oubliée.

#### i Ce qu'il faut retenir

Pour maîtriser tes transports, décompose chaque prestation: coûts directs et annexes, temps d'attente et marge.

- Enregistre systématiquement dépenses et temps dans un **suivi précis des coûts** pour éviter les erreurs et comparer prévu / réalisé.
- Suis des **indicateurs clés de performance** simples: coût au kilomètre, marge par trajet, taux d'utilisation et ponctualité.
- Mesure les temps via GPS, documente causes de retard et applique une **gestion proactive des retards** avec info client rapide.
- Anime un **tableau de bord opérationnel**, forme l'équipe et teste itinéraires ou horaires pour réduire coûts et délais mesurés.

En combinant données fiables, analyse régulière et petites actions ciblées, tu peux rapidement gagner plusieurs points de marge et sécuriser la qualité de service.

## Chapitre 3 : Actualisation des tableaux de bord

### 1. Définir la fréquence et les sources de données :

#### Fréquence de mise à jour :

Choisis une fréquence claire, quotidienne ou hebdomadaire selon l'indicateur. Par exemple, mets à jour le taux de disponibilité chaque matin à 08:00 pour piloter les tournées du jour.

#### Sources et propriétaires des données :

Identifie la source pour chaque KPI et nomme un responsable. Par exemple, le responsable planning fournit les heures de départ, et le service maintenance remonte les pannes.

#### Prioriser les indicateurs :

Concentre-toi sur 6 à 10 indicateurs utiles aux opérationnels, évite l'accumulation. Les indicateurs clés doivent guider l'action immédiate et non la simple observation.

#### Exemple d'actualisation planifiée :

Chaque matin, le tableau de bord reçoit 5 données principales mises à jour automatiquement, le reste est vérifié manuellement en 15 minutes par l'opérateur.

### 2. Nettoyage, validation et traçabilité :

#### Règles de qualité des données :

Définis des règles simples, par exemple valeurs manquantes limitées à 2% et formats date standardisés. Applique des contrôles automatiques pour réduire les erreurs humaines.

#### Traçabilité des modifications :

Garde un historique des mises à jour, avec date, auteur et motif. Un journal permet de revenir en arrière si une anomalie fausse les indicateurs pendant 24 heures.

#### Automatisation des contrôles :

Mets en place 2 à 4 contrôles automatiques, comme des bornes mini et maxi, et un contrôle de cohérence entre deux champs liés, pour détecter les saisies aberrantes.

Élément	Fréquence	Responsable
Taux de remplissage	Quotidienne	Opérateur planning
Retards supérieurs à 30 min	En temps réel	Conducteur / Responsable exploitation
Incidents maintenance	Hebdomadaire	Responsable maintenance

### 3. Présentation, alertes et communication :

### **Choix des indicateurs visibles :**

Affiche d'abord 4 indicateurs prioritaires sur la page d'accueil, les autres sur des onglets. Le visuel doit permettre une lecture en moins de 30 secondes par manager.

### **Paramétrage des alertes :**

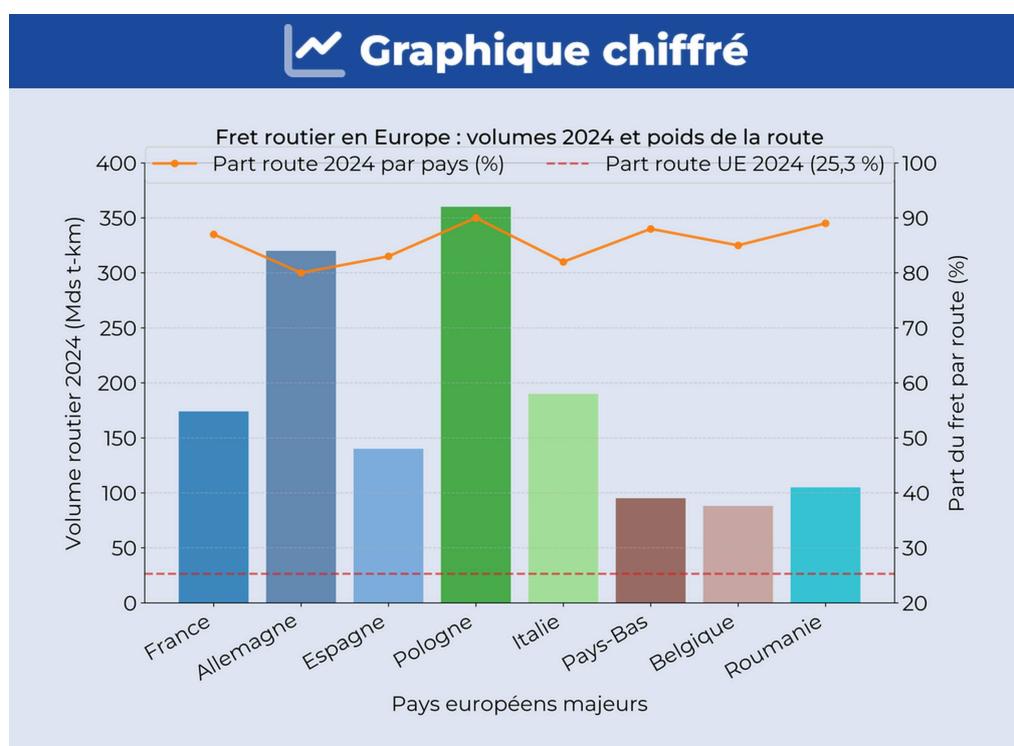
Crée des alertes pour 3 seuils critiques, par exemple remplissage inférieur à 60%, retard cumulés supérieurs à 45 minutes, ou panne non résolue depuis 2 heures.

### **Diffusion et versioning :**

Publie une version stable hebdomadaire et une version quotidienne en validation. Archive chaque version et informe l'équipe par mail ou chat dès la publication.

### **Exemple d'actualisation d'un tableau de bord opérationnel :**

Contexte: Un opérateur doit actualiser le dashboard chaque matin avant 08:00 pour 20 véhicules. Étapes: récupérer fichiers GPS, valider anomalies en 10 minutes, mettre à jour 7 KPI. Résultat: réduction des anomalies de 30% en 2 semaines. Livrable: fichier Power BI mis à jour et export PDF horodaté envoyé à 8 destinataires.



### **Astuce terrain :**

Lors de mon premier stage, j'ai perdu 45 minutes chaque matin à consolider des fichiers mal nommés, depuis j'impose un format de nommage, cela te fera gagner environ 30 minutes par jour.

Vérification	Fréquence	Action
--------------	-----------	--------

Contrôle source	Quotidienne	Valider intégrité
Contrôle cohérence	Hebdomadaire	Comparer indicateurs
Test d'alerte	Mensuelle	Simuler scénarios

#### Check-list opérationnelle :

- Vérifier les sources et la date de dernière mise à jour.
- Appliquer le nettoyage et corriger les anomalies identifiées.
- Valider les chiffres avec le responsable indiqué.
- Publier la version horodatée et notifier l'équipe.
- Archiver la version précédente avec un bref compte-rendu.

#### i Ce qu'il faut retenir

Pour un tableau de bord fiable, définis une **fréquence d'actualisation claire** et des **propriétaires de données identifiés** pour chaque KPI. Priorise 6 à 10 indicateurs vraiment actionnables, mis à jour automatiquement quand c'est possible.

- Fixe les sources, responsables et horaires de mise à jour pour chaque indicateur.
- Applique des **règles simples de qualité** avec contrôles automatiques et suivi des corrections.
- Affiche seulement 4 KPI clés en page d'accueil, les autres en second niveau.
- Configure des **alertes sur seuils critiques** et un système de versions datées.

En suivant une check-list quotidienne et en archivant chaque version, tu assures des décisions rapides, des données fiables et un gain de temps durable.

## **Chapitre 4 : Participation à la qualité et à la sécurité**

### **1. Procédures et signalement :**

#### **Identification des non-conformités :**

Tu dois reconnaître rapidement les écarts par rapport aux procédures, par exemple un colis mal arrimé ou un document manquant, et noter précisément l'heure, le lieu et la nature du problème.

#### **Signalement et traçabilité :**

Signale via le formulaire interne ou l'application de la société, en consignant l'identifiant du véhicule, le matricule du chauffeur et une photo, pour assurer la traçabilité et permettre une action corrective rapide.

#### **Exemple de non-conformité :**

Un chargement mal calé détecté avant départ, photo jointe, fiche remplie en 3 minutes, notification au responsable, retard évité et consignation dans le registre qualité.

### **2. Contrôle qualité opérationnel :**

#### **Contrôles avant départ :**

Fais un contrôle en 5 points systématique, vérifie l'arrimage, la stabilité, l'étiquetage, l'état des colis et la conformité administrative avant le départ pour réduire les retours et sinistres.

#### **Vérification des documents :**

Contrôle les bons de livraison, CMR et certificats éventuels, note les anomalies, et demande correction écrite avant chargement pour éviter des litiges et perte de temps à l'arrivée.

#### **Mini cas concret - mise en place d'une checklist pré-départ :**

Contexte : dépôt régional avec 1 flotte de 12 camions, taux de réclamation élevé à 6% par mois. Étapes : création d'une checklist en 5 points, formation de 2 heures pour 12 chauffeurs, contrôle quotidien.

#### **Résultat et livrable attendu :**

Après 3 mois, réclamation réduite à 3%, conformité documentaire à 95%, livrable : rapport mensuel chiffré avec photos, taux de conformité et liste d'actions correctives.

Élément	Question à se poser
Arrimage	Les charges sont-elles bloquées et protégées pour 200 km ?
Documents	Tous les bons et certificats sont-ils signés et présents ?
Étiquetage	Les colis dangereux sont-ils identifiés et accompagnés des fiches ?

### 3. Prévention et sécurité routière :

#### Comportement et formation :

Participe aux formations sécurité de 2 à 4 heures, revoie les bonnes pratiques de conduite, signale la fatigue et respecte les temps de repos pour limiter les risques d'accident.

#### Suivi des incidents et actions correctives :

Enregistre chaque incident dans le registre, analyse la cause, propose 1 action corrective simple et vérifie son efficacité sur 30 à 90 jours pour améliorer durablement la sécurité.

#### Astuce terrain :

Pendant un stage, j'ai gagné la confiance du chef en proposant une check-list de 7 éléments, cela m'a valu 2 missions supplémentaires et un bon de recommandation.

Checklist opérationnelle	Fréquence
Contrôle arrimage	Avant chaque départ
Vérification documents	Avant chargement
Inspection visuelle du véhicule	Chaque matin
Signalement anomalies	Immédiat
Retour qualité client	Après livraison

#### Rôle au quotidien :

Ton rôle est d'être vigilant, réactif et proactif, proposer des améliorations simples et documentées, et participer aux réunions qualité pour suivre les indicateurs et actions en cours.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En modifiant l'ordre de chargement pour 1 tournée, on a réduit les manipulations de 20%, gain de 15 minutes par tournée et diminution des risques de casse.

#### i Ce qu'il faut retenir

Ta mission qualité et sécurité repose sur la détection rapide des écarts, le **signalement des anomalies** et la traçabilité complète (heure, lieu, photo, véhicule, chauffeur).

- Appliquer une **checklist avant départ** : arrimage, stabilité, étiquetage, état des colis, documents.
- Contrôler systématiquement les bons, CMR et certificats, faire corriger toute anomalie avant chargement.

- Participer à la **formation à la sécurité**, signaler ta fatigue, respecter les temps de repos et la conduite prudente.
- Enregistrer incidents et quasi-accidents, proposer des **actions correctives suivies** et les présenter en réunion qualité.

En restant vigilant, rigoureux dans les contrôles et actif dans les retours d'expérience, tu réduis les réclamations, sécurises les tournées et montres ta valeur dans l'équipe.

## Chapitre 5 : Proposition d'actions d'amélioration

### 1. Prioriser les actions :

#### Identifier les dysfonctionnements :

Repère d'abord les incidents récurrents, les retards fréquents et les surcoûts. Note les faits sur 1 semaine ou 1 mois, selon le volume, pour avoir une vue chiffrée et réaliste du problème.

#### Choisir des critères de priorité :

Classe les actions selon trois critères, impact opérationnel, coût à mettre en œuvre et délai de réalisation. Donne la priorité aux gains rapides qui améliorent la sécurité et réduisent 1 à 2 coûts majeurs.

### 2. Concevoir et tester les solutions :

#### Prototyper en pilote :

Lance un test sur 1 à 4 semaines avec 1 ou 2 sites ou 1 tournée. Le pilote limite le risque, permet d'ajuster le process et d'évaluer un gain réel avant déploiement généralisé.

#### Mesurer l'impact :

Définis 2 à 4 indicateurs pour le pilote, par exemple temps de chargement, nombre d'incidents, coût au kilomètre. Mesure avant et après pour calculer un taux d'amélioration en pourcentage.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de préparation de commande :

Sur 1 semaine, un dépôt teste une zone picking mieux organisée, réduit le temps moyen de préparation de 18% et diminue les erreurs de picking de 30%, livrable 1 rapport de 3 pages.

### 3. Déployer, piloter et capitaliser :

#### Plan de déploiement et formation :

Prépare un calendrier sur 4 à 8 semaines, prévoit 1 session de formation par site et un guide opérationnel de 2 pages. Assure-toi que 1 référent local soit nommé pour le suivi.

#### Suivi et boucle d'amélioration :

Mets en place un tableau de bord simple mis à jour chaque semaine. Organise 1 point de pilotage mensuel pour ajuster les actions et capitaliser sur les retours du terrain.

#### Astuce méthodologique :

Commence par 1 action visible et mesurable, ça motive l'équipe et facilite l'adhésion aux changements plus techniques.

Étape	Action concrète	Livrable
-------	-----------------	----------

Diagnostic	Collecte 1 mois de données incidents et temps	Fiche synthèse 1 page
Pilote	Test sur 1 tournée ou 1 site pendant 2 à 4 semaines	Rapport pilote avec indicateurs
Déploiement	Formation 1 jour par site et guide opérationnel	Plan de déploiement chiffré

Voilà un petit cas concret que j'ai vu en stage, ça donne une idée précise de la démarche.

Mini cas concret	Données chiffrées
Contexte	Site régional, 12 tournées quotidiennes, 3 incidents/semaine
Étapes	Diagnostic 4 semaines, pilote 3 semaines, déploiement 6 semaines
Résultat	Réduction incidents 40%, gain productivité 10%, économie 1 200 € / mois
Livrable attendu	Rapport synthèse 4 pages + plan d'action chiffré

Checklist opérationnelle	À faire
Collecte des données	Exporter 4 semaines de logs et rapports
Sélection pilote	Choisir 1 tournée représentative
Formation	Préparer 1 guide 2 pages et 1 session de 1 heure
Suivi	Mettre à jour 1 tableau de bord hebdomadaire
Communication	Informier l'équipe et afficher les gains chaque mois

Pour finir, garde en tête que proposer une amélioration, c'est d'abord écouter le terrain, tester vite et mesurer précisément. Une seule réussite visible change souvent l'état d'esprit de toute l'équipe.

### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à transformer les problèmes du terrain en plan d'amélioration concret et mesurable.

- Commence par **recenser les dysfonctionnements** sur quelques semaines, puis priorise selon impact, coût et délai.

- Conçois des solutions et lance un **pilote court et sécurisé** avec 2 à 4 indicateurs comparés avant et après.
- Prévois un **déploiement structuré et formateur** : calendrier, guide opérationnel, référent local.
- Assure un **suivi chiffré régulier** via tableau de bord et points mensuels pour ajuster et capitaliser.

En misant sur une première action visible et réussie, tu prouves le gain, embarques l'équipe et facilites les chantiers plus ambitieux.

# Réalisation d'un chef d'œuvre

## Présentation de la matière :

En **Bac Pro OTM**, la matière « Réalisation d'un chef d'œuvre » te fait mener un **projet concret** en lien avec le transport. Tu travailles sur un cas réel.

Cette matière conduit à une **évaluation de projet** en contrôle en cours de formation sur la première et la terminale, puis à une **présentation orale individuelle** d'environ 15 minutes en fin de cycle. Dans certains établissements, l'oral est organisé comme épreuve ponctuelle.

La **note est sur 20** et les points d'écart avec 10 sont multipliés par un **coeffcient 2**. Un camarade m'a dit que ce projet lui avait fait gagner confiance.

## Conseil :

Pour réussir, traite ton chef d'œuvre comme un **dossier professionnel**. Consacre **chaque semaine 1 créneau fixe**, par exemple 1 h, pour avancer sur tes recherches, tes calculs de coûts ou tes schémas de tournée.

**Préparer l'oral dès la première** est essentiel. Travaille avec un camarade et suis cette petite liste pour rester clair et professionnel le jour J.

- Note chaque semaine les tâches déjà réalisées
- Prépare un support visuel simple avec 3 à 5 pages
- Entraîne toi à l'oral 2 ou 3 fois avec un camarade

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Choix d'un projet professionnel .....	Aller
1. Identifier ses intérêts et compétences .....	Aller
2. Construire un projet réaliste .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Organisation des étapes du projet .....	Aller
1. Planification et découpage des tâches .....	Aller
2. Gestion des ressources et des délais .....	Aller
3. Suivi, contrôle et adaptation .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Production de supports écrits et numériques .....	Aller
1. Choisir le format et l'outil .....	Aller
2. Structurer le contenu .....	Aller
3. Finaliser et livrer le dossier numérique .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Présentation orale devant un jury .....	Aller
1. Préparation et structure de l'oral .....	Aller

- 2. Techniques de prise de parole et gestion du stress ..... Aller
- 3. Cas concret du chef d'œuvre et checklist opérationnel ..... Aller

## **Chapitre 1: Choix d'un projet professionnel**

### **1. Identifier ses intérêts et compétences :**

#### **Faire le point sur tes compétences :**

Commence par lister 8 à 12 compétences techniques et comportementales que tu possèdes, par exemple conduite, gestion de planning ou travail en équipe, puis trie-les par niveau de confiance personnel.

#### **Repérer tes centres d'intérêt :**

Pense aux tâches qui te motivent vraiment au quotidien, comme planifier un itinéraire ou optimiser un chargement, note les durées et l'intensité de plaisir pour prioriser ton projet.

#### **Exemple d'identification :**

Un élève note 10 compétences, retient 4 fortes, puis choisit des métiers liés à la logistique et au transport routier car il aime organiser et résoudre des imprévus.

### **2. Construire un projet réaliste :**

#### **Analyser le marché et les métiers :**

Renseigne-toi sur 3 métiers qui t'intéressent, vérifie les volumes d'embauche locaux et les salaires moyens, et regarde si un stage de 2 à 3 semaines peut confirmer ton choix.

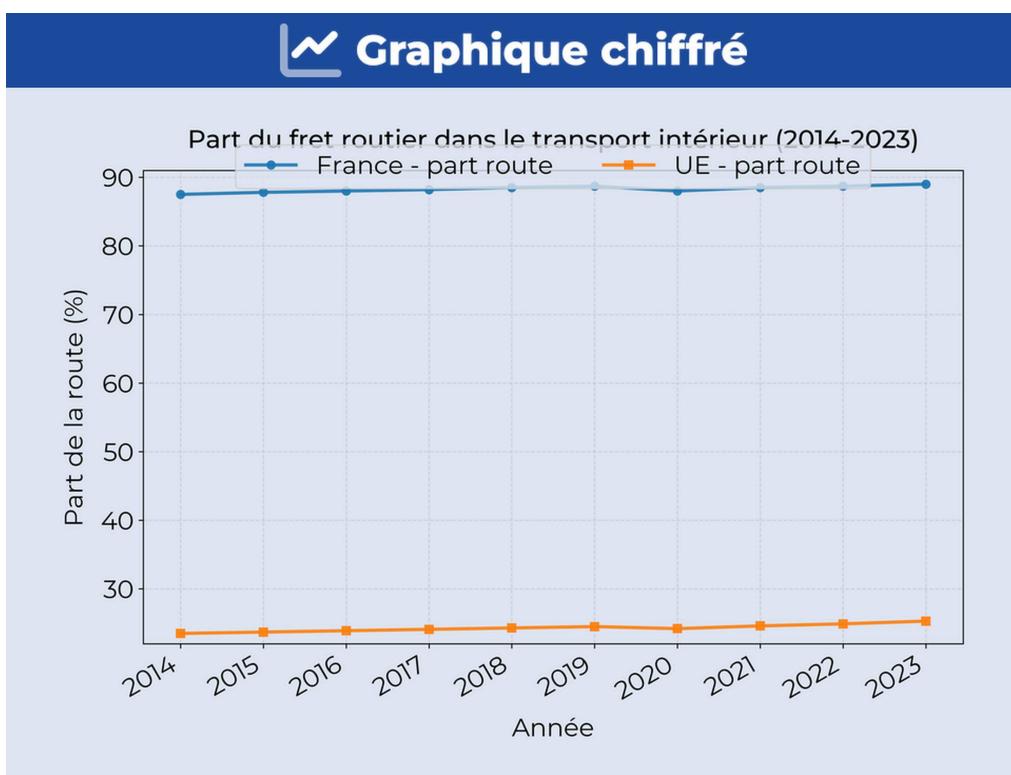
#### **Planifier étapes et calendrier :**

Établis un plan sur 6 à 12 mois avec 5 étapes clés, par exemple stage, rencontre d'un pro, dossier de chef d'œuvre, validation du sujet, soutenance, et dates précises pour chacune.

#### **Exemple de projet concret :**

Contexte : tu veux créer un dossier pour optimiser les rotations de véhicules sur une région. Étapes : audit 2 semaines, solution 4 semaines, test 1 semaine. Résultat : gain estimé 8% de temps de route. Livrable attendu : dossier de 8 pages et planning Gantt.

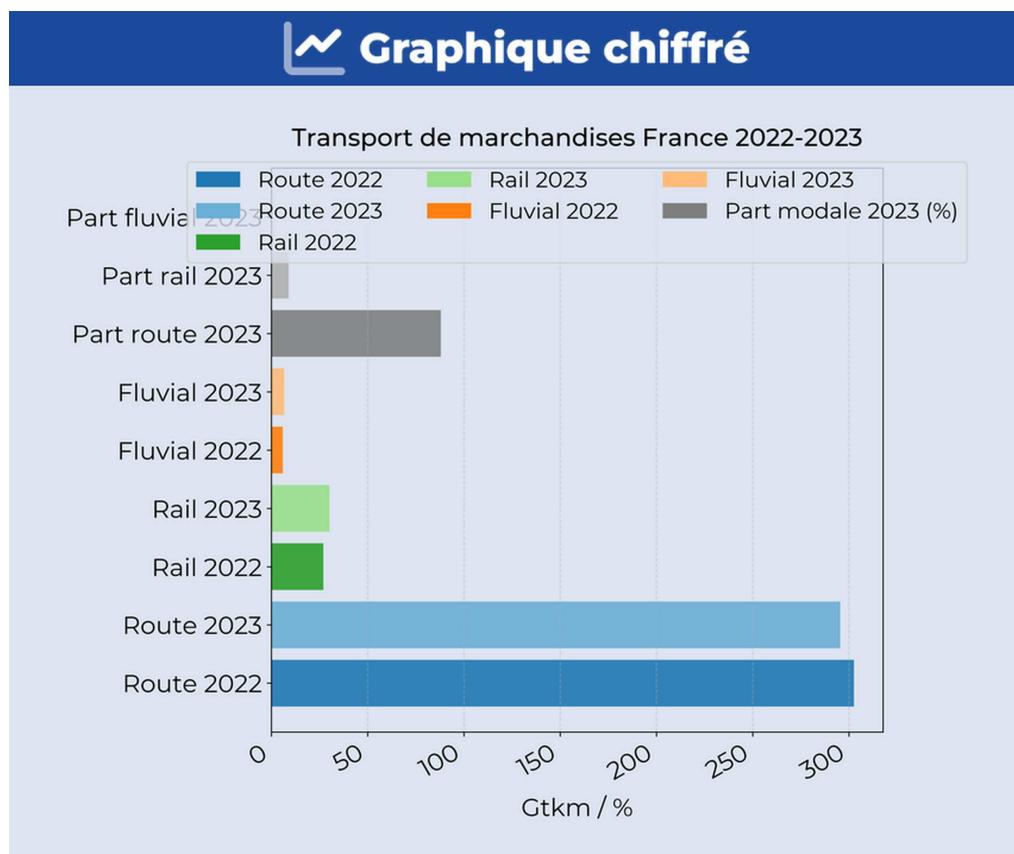
## Graphique chiffré



### Exemple de mini cas métier :

Contexte : petite entreprise de transport régional à 12 camions, pertes de temps au chargement. Étapes : observation 10 jours, mesure des temps, proposition 3 actions, test 30 jours. Résultat : réduction de 15% du temps mort. Livrable : rapport de 6 pages avec tableau de mesures et plan d'action chiffré.

## Graphique chiffré



### Astuce organisation :

Durant le stage, note chaque tâche et le temps passé pendant 5 jours, cela te donnera des chiffres concrets pour ton dossier et évitera des estimations vagues plus tard.

Élément	Question à se poser	Durée indicative
Choix du sujet	Est-ce que j'ai compétence et motivation pour 6 à 12 mois ?	7 jours
Validation par le tuteur	Le sujet est-il réalisable en milieu pro ?	14 jours
Mesures et données	As-tu des chiffres ou des temps mesurables ?	10 à 30 jours
Livrable final	Dossier, rapport ou maquette de combien de pages ?	3 à 10 jours

### Check-list terrain :

Utilise cette mini check-list pour avancer concrètement sur ton chef d'œuvre. Coche au fur et à mesure et note les dates.

- Définir 3 idées possibles et choisir 1 seule.
- Valider le sujet avec le tuteur et noter la date de validation.
- Planifier 5 étapes avec dates et responsables.

- Collecter au moins 10 mesures chiffrées pendant le test.
- Rédiger un livrable de 6 à 12 pages avec annexes chiffrées.

#### **Erreurs fréquentes et conseils :**

Ne choisis pas un sujet trop vaste sans données, évite aussi un thème trop technique que tu ne pourras pas mesurer. Prends des chiffres réels pendant le stage.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Pour choisir ton projet pro, commence par clarifier ce que tu sais faire et ce que tu aimes vraiment.

- Liste 8 à 12 compétences et hiérarchise-les selon ton **niveau de confiance**.
- Repère les tâches qui te motivent et mesure **durée et plaisir** ressenti.
- Étudie 3 métiers ciblés : embauches locales, salaires, possibilités de stage test.
- Planifie un projet réaliste sur 6 à 12 mois avec étapes, mesures chiffrées et **livrable final précis**.

Utilise une check-list simple, prends des données concrètes pendant le stage et évite les sujets trop vastes ou impossibles à mesurer pour construire un **projet crédible et motivant**.

## Chapitre 2 : Organisation des étapes du projet

### 1. Planification et découpage des tâches :

#### Définir l'objectif global :

Commence par formuler l'objectif principal du chef d'œuvre en une phrase claire, mesurable et datée. Ceci guide tout le projet et évite de partir dans toutes les directions.

#### Découper en tâches :

Liste 8 à 12 tâches concrètes, par exemple recherche, planning, validation, réalisation, tests, présentation. Donne à chaque tâche une durée estimée en heures ou en jours.

#### Priorisation et jalons :

Choisis 3 à 5 jalons clés qui marquent l'avancement. Chaque jalon doit avoir une date et un critère de réussite simple, comme un prototype ou une validation tuteur.

#### Exemple d'organisation d'une maquette :

Je prévois 10 jours au total, 5 tâches principales, avec un jalon à J+4 pour valider la structure et un livrable intermédiaire de 2 pages.

### 2. Gestion des ressources et des délais :

#### Estimation du temps :

Estime chaque tâche en heures réelles. Pour un chef d'œuvre typique, compte entre 40 et 120 heures suivant l'ambition, réparties sur 4 à 12 semaines.

#### Allocation des ressources :

Liste qui intervient, matériel nécessaire et budget approximatif. Prends en compte 1 à 2 relecteurs et 1 tuteur, et réserve 10 à 20% du temps pour imprévus.

#### Outils et planning :

Utilise un outil simple comme un tableau Excel ou Trello pour suivre tâches, dates et responsables. Mets à jour au moins 1 fois par semaine pendant la phase active.

#### Astuce organisation :

Sauvegarde une copie du planning et du livrable toutes les semaines, et note les changements en rouge. J'ai gagné 3 heures par semaine grâce à cette habitude.

Élément	Durée estimée
Recherche de données	10 heures
Conception maquette	40 heures
Tests et ajustements	8 heures

Présentation finale	4 heures
---------------------	----------

### 3. Suivi, contrôle et adaptation :

#### Points de contrôle réguliers :

Fais des points hebdomadaires de 20 à 30 minutes avec le tuteur ou l'équipe. Note les écarts de planning et ajuste les priorités sans attendre que le retard s'aggrave.

#### Gestion des risques :

Identifie 3 risques majeurs et prévois des mesures correctives. Par exemple, doublons de fournisseurs, perte de données, ou indisponibilité du matériel clé.

#### Adaptation et retours :

Collecte les retours du tuteur et d'au moins 2 camarades. Intègre les retours dans une version révisée, avec une liste de 3 modifications prioritaires et dates.

#### Exemple de mini cas concret :

Contexte: simulation logistique pour un dépôt local sur 8 semaines, étapes collecte 2 semaines, simulation 4 semaines, validation 2 semaines. Résultat visé réduction coûts 10%. Livrable: rapport 12 pages et tableau 200 lignes.

Tâche	Vérification	Fréquence
Définir objectif	Objectif écrit et daté	Une fois
Planifier tâches	Tableau des tâches complet	Une fois
Mettre à jour planning	Dates ajustées	Hebdomadaire
Point hebdo	Compte rendu bref	Hebdomadaire
Sauvegarde données	Copies sur cloud	Hebdomadaire

### i Ce qu'il faut retenir

Pour organiser ton chef d'œuvre, commence par un **objectif global clair**, daté et mesurable. Découpe ensuite le travail en tâches estimées avec quelques jalons clés.

- Prévois 8 à 12 tâches avec durées réalistes et 3 à 5 jalons vérifiables.
- Estime un volume total de 40 à 120 heures et garde **10 à 20% de marge** pour les imprévus.
- Répartis les ressources humaines, le matériel et le budget dans un **planning simple et visuel** mis à jour chaque semaine.

- Assure un suivi régulier: points hebdomadaires, gestion de 3 risques majeurs, sauvegardes et **intégration des retours** dans des versions révisées.

En suivant cette méthode, tu gardes ton projet sous contrôle, tu anticipes les problèmes et tu sécurises un livrable final convaincant.

## Chapitre 3 : Production de supports écrits et numériques

### 1. Choisir le format et l'outil :

#### Types de supports :

Tu dois identifier si tu prépares un dossier papier, un fichier PDF, une présentation numérique ou des visuels pour web, car chaque format impose des contraintes de poids, de résolution et de lisibilité.

#### Critères de choix des outils :

Choisis des outils simples et disponibles, comme Word pour la mise en page rapide, PowerPoint pour une présentation, et Canva ou InDesign pour une mise en page professionnelle et cohérente.

#### Paramètres techniques à respecter :

Privilégie PDF pour la remise finale, images 150 à 300 dpi selon l'impression, et vise un fichier final inférieur à 10 Mo pour l'envoi par mail, sinon fournis un lien de téléchargement.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu exportes des images JPEG à 72 dpi pour le web et à 200 dpi pour le PDF imprimable, ce qui réduit de 60 à 80% la taille des fichiers sans perte visible.

Format	Usage principal	Taille cible
PDF	Dossier final et impression	< 10 Mo
JPEG	Photos et illustrations	200 à 300 dpi
PNG	Logos et images avec transparence	Poids modéré, qualité nette

### 2. Structurer le contenu :

#### Plan et sommaire :

Commence par une page de garde, un sommaire clair, puis des sections numérotées, cela aide le jury à trouver l'information, et facilite la lecture pendant la soutenance.

#### Rédaction claire et ciblée :

Privilégie des phrases courtes, des verbes d'action, et des listes à puces pour les procédures et résultats, cela évite les répétitions et montre que tu maîtrises ton dossier.

#### Mise en forme et accessibilité :

Utilise une police lisible, tailles 11 à 12 pour le corps, titres visibles, contrastes forts et textes alternatifs pour les images afin de rendre ton dossier accessible et professionnel.

#### Astuce pratique :

Crée un modèle de 8 à 12 pages réutilisable, tu gagneras 2 à 4 heures par dossier, les enseignants apprécieront la cohérence visuelle d'un travail bien organisé.

### **3. Finaliser et livrer le dossier numérique :**

#### **Vérification et relecture :**

Vérifie orthographe, numérotation des pages, cohérence des légendes, et présence de toutes les pièces demandées, une relecture croisée par un camarade évite 70% des erreurs visibles.

#### **Exportation, compression et formats d'archivage :**

Export en PDF/A si possible pour l'archivage, compresse les images pour rester sous 10 Mo, et fournis une archive ZIP contenant le PDF et les sources si on te le demande.

#### **Archivage et nommage des fichiers :**

Adopte un nommage standard, par exemple NomPrénom\_ChefOeuvre\_2025.pdf, et crée une version-source compressée, cela facilite la traçabilité et les vérifications en entreprise ou en examen.

#### **Exemple de cas concret métier :**

Contexte : tu dois remettre un chef d'œuvre de 12 pages incluant 25 photos et 3 annexes.

Étapes : collecte, tri 25 photos, mise en page, compression images, export PDF. Résultat : PDF de 9,8 Mo prêt à l'envoi. Livrable attendu : dossier\_final.pdf et archive\_sources.zip de 48 Mo.

#### **Mini cas concret :**

Contexte : un élève en stage chez un transporteur réalise un dossier sur l'optimisation des tournées, il doit rendre un rapport de 10 pages avec planning et cartes.

#### **Étapes :**

- Collecte de données de 14 jours de tournée
- Rédaction de 5 parties claires
- Insertion de 8 cartes et 12 tableaux
- Export en PDF et compression pour remise

#### **Résultat et livrable :**

Résultat : rapport de 10 pages, 8 cartes optimisées, et tableau synthétique présentant 3 axes d'amélioration, gain estimé 12% de kilométrage évité. Livrable : rapport\_transport.pdf de 6,4 Mo et sources.zip de 32 Mo.

#### **Check-list opérationnelle :**

<b>Étape</b>	<b>Action concrète</b>
Vérification	Relire orthographe et numéros de pages

Images	Réduire à 200 dpi et compresser
Export	Générer PDF/A et vérifier le sommaire
Nommage	Utiliser NomPrénom_Type_Année.pdf
Sauvegarde	Archiver source et PDF sur clé et cloud

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Sur un projet réel, j'ai réduit le poids d'un dossier de 45 Mo à 8 Mo en optimisant 30 images et en exportant en PDF/A, ce qui a permis l'envoi direct par mail au jury.

### i Ce qu'il faut retenir

Pour des supports efficaces, commence par **choisir le bon format** et l'outil adapté, puis structure ton dossier pour qu'il soit facile à lire et à présenter.

- Adapte le support (PDF, diapo, web) avec images à 150–300 dpi et vise un fichier final sous 10 Mo ou un lien de téléchargement.
- Utilise Word ou PowerPoint pour aller vite, Canva ou InDesign pour une **mise en page professionnelle** et cohérente.
- Soigne la lisibilité: phrases courtes, verbes d'action, listes à puces, police 11–12, bons contrastes et textes alternatifs pour les images.
- Relis, compresse, exporte en PDF/A si demandé et adopte un **nommage de fichiers clair** avec copie sur clé et cloud.

Tu obtiens ainsi un dossier **cohérent et professionnel**, prêt à être remis.

## **Chapitre 4 : Présentation orale devant un jury**

### **1. Préparation et structure de l'oral :**

#### **Objectifs de l'oral :**

Tu dois convaincre le jury que ton chef d'œuvre est pertinent, que tu maîtrises les choix réalisés, et que tu comprends les impacts pratiques sur une exploitation ou une tournée de transport.

#### **Plan type :**

Adopte un plan simple et clair, trois parties suffisent pour une présentation de 8 à 12 minutes, réparties ainsi, introduction, développement, conclusion rapide.

- Introduction : présenter le contexte et l'objectif en 1 minute
- Développement : exposer étapes, résultats, difficultés en 6 à 9 minutes
- Conclusion : bilan et perspectives en 1 à 2 minutes

#### **Exemple de déroulé :**

Tu démarres en donnant le sujet en une phrase, tu montres 3 résultats chiffrés, puis tu termines par une leçon tirée et une ouverture vers l'entreprise.

<b>Élément</b>	<b>Durée conseillée</b>
Introduction	1 minute
Présentation des étapes	3 à 4 minutes
Résultats et démonstration	3 à 5 minutes
Conclusion	1 à 2 minutes

### **2. Techniques de prise de parole et gestion du stress :**

#### **Gestion du temps et répétitions :**

Répète ta présentation à voix haute 3 à 5 fois, chronomètre-toi, et ajuste pour tenir en 10 minutes. Les répétitions réduisent le stress et améliorent la fluidité.

#### **Langage corporel et voix :**

Parle lentement, fais des respirations diaphragmatique avant de commencer, garde un contact visuel bref avec chaque membre du jury, et utilise des gestes naturels pour appuyer tes points.

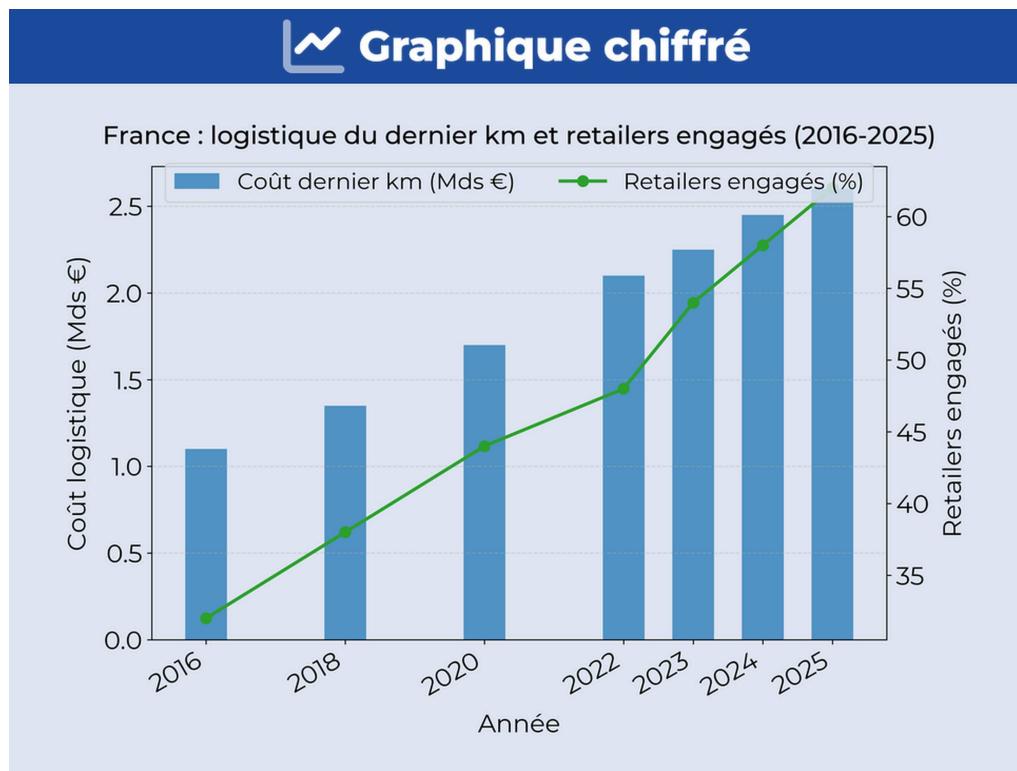
#### **Astuce de stage :**

Avant l'oral, fais une répétition devant 2 personnes, demande 2 remarques concrètes, puis ajuste 1 point précis pour gagner en clarté.

### 3. Cas concret du chef d'œuvre et checklist opérationnel :

#### Mini cas concret :

Contexte : optimisation d'une tournée de livraison pour une entreprise locale, 12 points de livraison quotidiens. Étapes : collecte données, simulation, test terrain sur 5 jours. Résultat : temps de tournée réduit de 18% et distance réduite de 12%.



#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu présentes comment tu as changé l'ordre de livraisons, quel outil tu as utilisé, et tu montres 3 chiffres clés comparant avant et après.

#### Livrable attendu :

Remets un support numérique PDF de 8 à 12 pages, une présentation PowerPoint de 10 slides maximum, et une feuille synthèse imprimée de 2 pages pour le jury.

#### Checklist opérationnel :

Voici une table simple pour préparer le jour J, suis-la pour éviter les oublis.

Avant j-1	Action
Vérifier supports	Exporter PDF, tester affichage sur clé USB
Répétitions	Faire 3 répétitions chronométrées
Matériel	Imprimer 2 dossiers papier, préparer stylos

Jour J matin	Relire la synthèse 10 minutes, échauffement vocal
Pendant l'oral	Garder le chrono visible, anticiper 2 questions

### **Erreurs fréquentes à éviter :**

Ne lis pas tes slides, évite de dépasser le temps imparti, ne noie pas le jury dans des détails techniques inutiles, privilégie clarté et exemples concrets.

### **Exemple de question du jury :**

On te demande comment tu pourrais appliquer ton optimisation à une flotte de 20 camions, réponds avec chiffres et étapes, par exemple, montée en charge sur 3 mois.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Ton oral doit prouver la **pertinence du chef d'œuvre** et ta maîtrise des choix réalisés.

- Suis un plan en 3 parties, introduction courte, développement chiffré, **conclusion avec perspectives**.
- Répète 3 à 5 fois, chronomètre-toi, travaille voix, respiration et **contact visuel bref**.
- Présente un cas concret simple : contexte, étapes, résultats clés avant/après.
- Prépare livrables (PDF, diaporama, synthèse) et applique une **checklist jour J** pour le matériel et le timing.

Évite de lire tes slides ou de dépasser le temps. Privilégie des explications claires, quelques chiffres parlants et montre comment ton travail peut être élargi à d'autres situations.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.