

REFERENTIEL DU CQPM

TITRE DU CQPM : Gestionnaire de flux de commandes à l'international

I OBJECTIF PROFESSIONNEL DU CQPM

Dans un souci permanent de continuité de service au client dans le cadre d'activités import-export, le (la) titulaire de la qualification intervient en toute autonomie en soutien de la fonction commerciale et/ou logistique, généralement sous la responsabilité d'un responsable de service ou d'un dirigeant.

Les missions ou activités confiées au titulaire peuvent porter à titre d'exemples non exhaustifs sur :

- Le pilotage d'un portefeuille commandes export ;
- La coordination des actions administratives, financières et logistiques relatives à une commande (relation clients, administration, production, fournisseurs, douanes, juridiques, financiers, transports, ...) ;
- Le traitement des anomalies (litiges, retours, dysfonctionnements, ...) ;
- La mise en œuvre de plans de progrès, ...

Pour cela, il (elle) doit être capable de :

- 1) Identifier la réglementation et les pratiques à appliquer lors du traitement d'une commande ou d'une affaire commerciale à l'international**
- 2) Assurer la gestion d'un portefeuille de commandes à l'aide d'un outil de gestion informatisé**
- 3) Identifier et analyser les risques de dysfonctionnement dans un flux de commande**
- 4) Rédiger des documents administratifs, commerciaux, de transport et financiers en anglais**
- 5) Gérer les expéditions et préparer les éléments de facturation**
- 6) Rechercher les solutions alternatives les plus adaptées pour faire face à un dysfonctionnement**
- 7) Négocier les ajustements nécessaires avec le client, les services internes et externes**
- 8) Traiter les litiges et les retours**
- 9) Rechercher les améliorations possibles dans le processus du flux de commande et proposer les solutions envisageables**
- 10) Traiter un sujet commercial avec un interlocuteur en langue anglaise et en utilisant les moyens de communication adaptés à la situation**

II REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
1. Identifier la réglementation et les pratiques à appliquer lors du traitement d'une commande ou d'une affaire commerciale à l'international	Sur des commandes ou affaires commerciales concernant deux pays différents, sur les thèmes de: réglementation commerciale, inspection, douane, transport, assurance.	<input type="checkbox"/> L'utilisation du système de veille mis en place, le classement et la bonne connaissance de l'actualité relatifs aux échanges internationaux entre la France et les principaux blocs mondiaux démontrent une parfaite maîtrise des réglementations et des pratiques dans le domaine.
		<input type="checkbox"/> Les recherches, l'analyse et la transposition des réglementations spécifiques applicables à une commande donnée sont menées selon une méthodologie garantissant l'identification des éléments indispensables au bon traitement de la commande.
		<input type="checkbox"/> Les informations recueillies en veille sont partagées avec les collègues de travail et les acteurs concernés avec réactivité, analysées en travail collaboratif, consignées dans un outil partagé.
2. Assurer la gestion d'un portefeuille de commandes à l'aide d'un outil de gestion informatisé	A partir des règles et procédures en vigueur : <ul style="list-style-type: none"> • dans l'entreprise, • dans le pays d'expédition, • dans le pays de destination, • à l'aide d'un outil de gestion informatisé et en fonction du contrat 	<input type="checkbox"/> Les outils de gestion informatisée et de bureautique sont régulièrement utilisés. Leur exploitation permet d'assurer le traitement de la commande, le pilotage du portefeuille. Les données entrées dans l'outil informatisé sont vérifiées par autocontrôle.
		<input type="checkbox"/> Les données collectées nécessaires à l'enregistrement des commandes sont analysées méthodiquement. Les écarts entre les flux physiques et les flux d'information, qualitatifs et quantitatifs, sont identifiés. Lorsque c'est nécessaire, les actions appropriées sont mises en œuvre.
		<input type="checkbox"/> Le suivi des commandes en cours et leurs mises à jour (modifications, avenants, facturations, livraisons, clôture..) sont réalisés méthodiquement à l'aide d'indicateurs. Les écarts par rapport aux engagements sont identifiés et analysés avec un esprit critique. Les informations nécessaires (accusé réception,...) sont complètes et communiquées aux différents interlocuteurs dans les délais (services, clients, transporteurs..).

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
<p>3. Identifier et analyser les risques de dysfonctionnement dans un flux de commande</p>	<p>Sur au moins deux dossiers de natures différentes, en fonction des exigences de service du client.</p>	<p><input type="checkbox"/> Les données susceptibles de générer des risques sur le portefeuille de commande sont identifiées ; leur surveillance est systématique (délais, quantité, références.) : des moyens d'autocontrôle sont utilisés.</p>
		<p><input type="checkbox"/> Les écarts éventuels et les risques réels par rapport au besoin du client sont anticipés, appréciés (ou qualifiés) et mesurés à l'aide d'outils de résolution de problème pour permettre de définir les ajustements possibles d'une solution négociée.</p>
		<p><input type="checkbox"/> L'appréciation des priorités et du degré d'urgence de traitement se fait selon une démarche méthodique qui prend en compte l'état des livraisons et du stock, l'historique, la connaissance du client.</p>
		<p><input type="checkbox"/> L'alerte et la transmission des informations indispensables à la prise de décision sont effectuées auprès des acteurs concernés avec la réactivité adaptée au contexte.</p>
<p>4. Rédiger des documents administratifs, commerciaux, de transport et financiers en anglais</p>	<p>A partir d'un contrat commercial, des pratiques existantes de l'entreprise et des formulaires réglementaires en vigueur, sur 4 types de documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transports (connaissance, lettre de transport aérien, CMR...), • douaniers (DAU, DEB), • financiers (crédits documentaires, lettres de crédit standby, remise documentaire, caution et garantie bancaire..), • administratifs (certificats d'origine, bon de livraison, bon d'instruction aux transitaires) 	<p><input type="checkbox"/> Les mises à jour des documents contractuels (devis, facture pro forma, accusé de réception de commande, fiche client, certifications ...) sont établies en temps opportun et les informations sont cohérentes entre elles.</p>
		<p><input type="checkbox"/> Les documents sont remplis, établis sans erreur ni oubli et sont cohérents avec le contrat commercial.</p>
		<p><input type="checkbox"/> La formulation utilise le vocabulaire professionnel et technique en vigueur et est conforme aux expressions spécifiques du métier et en rapport avec les documents à renseigner.</p>

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
<p>5. Gérer les expéditions et préparer les éléments de facturation</p>	<p>A partir des procédures de l'entreprise et du pays d'expédition et de destination, conformément au contrat, pour deux situations différentes (destination et transport différents).</p>	<p><input type="checkbox"/> Le plan de transport est correctement défini et mis en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les modes et cotations de transport sont identifiés . • Les informations indispensables (documents, conditionnements, traçabilité et/ou marquages, délais, ...) sont communiquées aux différents acteurs (transitaires, réservation éventuelle des services de contrôles, client, ...). <p><input type="checkbox"/> Les vérifications (approvisionnements ou production, préparation, expédition, transport, ...) relatives au bon acheminement des commandes sont systématiquement effectuées. Lorsque c'est nécessaire, les actions correctives appropriées sont apportées et les informations indispensables sont transmises.</p> <p><input type="checkbox"/> L'ensemble des documents nécessaires à l'expédition et la gestion (liste de colisage, facture, documents douanes, ...) est établi et conforme sans erreur ni oubli.</p>
<p>6. Rechercher les solutions alternatives les plus adaptées pour faire face à un dysfonctionnement</p>	<p>A partir d'un dysfonctionnement prévisible ou actuel sur deux cas de natures différentes.</p>	<p><input type="checkbox"/> Les causes identifiées sont relayées, expliquées (ou argumentées) auprès des services internes et/ou externes concernés (logistique, transport, production) et / ou au client pour apprécier les possibilités d'ajustements.</p> <p><input type="checkbox"/> La recherche des solutions est réalisée selon une démarche méthodique et prenant en compte la faisabilité technique, la connaissance de son client et les intérêts pour chacun des acteurs.</p> <p><input type="checkbox"/> Les modifications de commande (quantitatives, prestation, délais ...) sont proposées avec des arguments factuels et expliquées aux acteurs concernés et au client.</p>
<p>7. Négocier les ajustements nécessaires avec le client, les services internes et externes</p>	<p>A partir d'une dérive ou d'un dysfonctionnement identifié.</p>	<p><input type="checkbox"/> La recherche de solution fait l'objet de concertation, d'échanges et de prise en compte des contraintes de chaque acteur (client et services internes et externes) avec l'utilisation de méthodologies appropriées et collaboratives.</p> <p><input type="checkbox"/> La solution préconisée assure un compromis garantissant les intérêts de chacune des parties.</p> <p><input type="checkbox"/> La décision est diffusée pour action aux services concernés et lorsque cela est nécessaire, la solution est communiquée au client.</p>

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
8. Traiter les litiges et les retours	<p>Selon les procédures et pratiques de l'entreprise.</p> <p>A partir d'un litige identifié ou d'une obligation de retour de marchandise.</p>	<p><input type="checkbox"/> La nature du litige ou du retour, les responsabilités ainsi que l'ensemble des conséquences (techniques, administratives, financières, ...) sont identifiées avec des éléments factuels établis en relation avec le client, les différents services et les interlocuteurs impliqués.</p> <p><input type="checkbox"/> L'ensemble des modalités de traitement du litige ou retour mises en place sont adaptées au contexte, tiennent compte des impératifs et des contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les solutions pouvant être apportées de manière autonome (par exemple erreur de livraison) sont identifiées, négociées avec le client en respectant la politique qualité de l'entreprise et l'intérêt des deux parties (coûts, délais, ...) puis rapidement mises en place. • Dans les autres cas, la coordination est assurée entre le client. • L'ensemble des services et interlocuteurs pour identifier et valider les solutions possibles.
9. Rechercher les améliorations possibles dans le processus du flux de commande et proposer les solutions envisageables	<p>A partir de causes récurrentes identifiées ou de modifications demandées par le client sur un cas et selon les processus de l'entreprise.</p>	<p><input type="checkbox"/> Les indicateurs de l'activité (taux de service, couverture de stocks, nombres de réclamations, coûts, ...) sont analysés régulièrement.</p> <p><input type="checkbox"/> Les anomalies sont repérées et analysées. Les causes sont recherchées selon les méthodes de résolution de problème, en concertation avec les acteurs concernés.</p> <p><input type="checkbox"/> Un plan d'actions précis est formalisé et proposé au responsable hiérarchique avec des arguments factuels démontrant la faisabilité.</p>
10. Traiter un sujet commercial avec un interlocuteur en langue anglaise et en utilisant les moyens de communication adaptés à la situation	<p>A partir d'une situation d'échange d'informations et une situation de négociation, dans une relation client fournisseur.</p>	<p><input type="checkbox"/> Le vocabulaire, la syntaxe et les expressions employées sont professionnels et adaptés au contexte de l'échange.</p> <p><input type="checkbox"/> Les moyens de communications retenus (téléphone, courriel, courrier, conférence téléphonique, vidéo conférence, ...) sont les plus efficaces dans la situation qui se présente, et sont adaptés à l'interlocuteur.</p> <p><input type="checkbox"/> Les échanges avec l'interlocuteur sont structurés et montrent une compréhension réciproque.</p>

III CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Pour que le candidat¹ soit déclaré admissible par le jury de délibération l'ensemble des capacités professionnelles décrites dans le référentiel de certification doit être acquis.

IV MODALITES D'EVALUATION

IV.1 Conditions de mise en œuvre des évaluations en vue de la certification

- Tout engagement dans une démarche ayant pour objet le CQPM (formation, validation des acquis..) implique l'inscription préalable du candidat à la certification auprès de l'UIMM territoriale centre d'examen.
- L'UIMM territoriale centre d'examen et l'entreprise ou à défaut le candidat (VAE, demandeurs d'emploi...) définissent dans un dossier qui sera transmis à l'UIMM centre de ressource, les modalités d'évaluation qui seront mises en œuvre en fonction du contexte parmi celles prévues dans le référentiel de certification.
- Les modalités d'évaluation reposant sur des activités ou projets réalisés en milieu professionnel sont privilégiées. Dans les cas exceptionnels où il est impossible de mettre en œuvre cette modalité d'évaluation et lorsque cela est prévu dans le référentiel de certification, des évaluations en situation professionnelle reconstituée pourront être mises en œuvre.

IV.2 Mise en œuvre des modalités d'évaluation

Les capacités professionnelles sont évaluées à l'aide des critères avec niveau d'exigence et selon les conditions de réalisation définies dans le référentiel de certification.

A) Validation des capacités professionnelles

L'acquisition de chacune des capacités professionnelles est validée par une commission d'évaluation sur la base :

- des différentes évaluations
- de l'avis de l'entreprise
- de l'entretien avec le candidat

¹ Le terme générique « candidat » est utilisé pour désigner un candidat ou une candidate.

B) Définition des différentes modalités d'évaluation

a) Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel

Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre d'examen, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les capacités professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités.

La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.

b) Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée

L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans des conditions représentatives d'une situation réelle d'entreprise :

- par observation avec questionnements

Ou

- avec une restitution écrite et/ou orale par le candidat

c) Avis de l'entreprise

L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis en regard du référentiel de certification (capacités professionnelles et/ou critères) sur les éléments mis en œuvre par le candidat lors de la réalisation de projets ou activités professionnels.