

**Formation professionnelle de base d'employé(e) de commerce CFC dans la branche de la logistique et des transports internationaux**

**Pratique professionnelle écrite**

**Série 3**

Nom et prénom  
de la candidate/  
du candidat:

Solutions

Entreprise  
formatrice:

**Veillez prêter attention aux consignes suivantes :**

1. L'examen est composé par la présente partie écrite.  
Le temps accordé et les points attribués sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tâches	Temps à disposition	Points possibles	Points obtenus	Note
Total	120 minutes	100 points		

2. Cette série comprend 26 tâches sur un total de 38 pages: Veuillez contrôler que la série est bien complète.
3. Inscrivez votre nom/prénom et votre entreprise formatrice dans les rubriques prévues sur cette feuille.
4. Lisez très attentivement les questions avant de commencer à y répondre.
5. Les tâches peuvent être résolues dans l'ordre de votre choix.
6. Comme moyen d'aide vous pouvez disposer du livre de travail (max. 2 classeurs) et d'une calculatrice non programmable.
7. Faites attention dans quelle forme les réponses des différentes tâches doivent être rédigées (phrases entières, mots clé, etc.).
8. Vous avez 120 minutes pour résoudre les tâches.

**Meilleurs vœux de succès!**

Signature  
expert:

**Tâche 1****3 points**

Points

**Objectif No 1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche****Situation de départ:**

Un client aimerait connaître les responsabilités du transitaire selon les CG SPEDLOGSWISS.

**Tâches:**

1. Nommez la limite de responsabilité dans les cas suivants.  
Vous recevez ½ point par réponse correcte, total 2 points.

a) Retard:

***au maximum le montant des frais de transport***

b) dommages provoqués par une faute grave:

***pas de limite / illimité***

c) Dommages normaux et perte:

***8.33 DTS par kg brut***

d) Limite maximum par événement:

***20'000 DTS***

2. Quelle est le montant de la limite de responsabilité pour des dommages normaux et des pertes selon le règlement CMR?

Vous recevez 1 point pour la réponse correcte.

***8.33 DTS par kg brut***

Points  
obtenus

**Tâche 2****7 points**

**Objectifs Nos**      **1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche**  
                           **1.1.3.1. Exécuter les commandes**  
                           **1.1.1.5.5 Clauses internationales de commerce**

**Situation de départ:**

L'entreprise de production, Aciers SA à Bienne, donne téléphoniquement au transitaire Hauser à Lyss un ordre de transport pour des transports réguliers (1x par semaine). La marchandise est prête à être enlevée au dépôt Aciers SA à Bienne. La marchandise est destinée à être entreposée dans l'entrepôt Hauser à Lyss. C'est la maison Lehner Sàrl qui est mandatée pour cet enlèvement.

Aciers SA sélectionne les diverses qualités et sortes d'acier et c'est le département entreposage du transitaire Hauser qui s'occupe de préparer la marchandise pour l'expédition. Maintenant la marchandise est prête pour être exportée vers Hanovre (Allemagne). Les frais de transport jusqu'au destinataire final, ainsi que les formalités d'importation, sont prises en charge par le vendeur. La TVA en Allemagne (DE) est à la charge de l'acheteur.

Votre département Allemagne organise le transport vers l'Allemagne avec ses propres véhicules. C'est l'entreprise Agence en Douane SA qui s'occupe du dédouanement à la frontière de Bâle / Weil autoroute.

**Tâches:**

1. Les CG SPEDLOGSWISS énumèrent les cinq domaines d'activité du transitaire: intermédiaire, transporteur, entrepositaire, agent de compagnies maritimes et fournisseur d'autres prestations. Les CG SPEDLOGSWISS prévoient que le transitaire peut déléguer certaines de ces activités à des sous-traitants.

Dans le tableau ci-dessous complétez les domaines d'activités des entreprises citées. Il peut y avoir plusieurs domaines d'activités pour chaque entreprise.  
 Vous recevez 3 points pour les réponses justes.

Acier SA	Donneur d'ordre
Transitaire Hauser	<b><i>Intermédiaire, entrepositaire, transporteur, fournisseur d'autres prestations</i></b>
Lehner Sàrl	<b><i>Transporteur</i></b>
Agence en douane SA	<b><i>Fournisseur d'autres prestations</i></b>

Points  
obtenus

	Points
<p>2. Répondez aux questions suivantes concernant le cas décrit dans la situation de départ. Vous recevez 1 point par réponse correcte, total 3 points.</p> <p>a) Quelle est la condition de livraison utilisée?</p> <p><b>DDP Hanover (Delivered Duty paid), hors taxes</b></p> <p>b) Combien de temps l'offre du transitaire Hauser est-elle valable pour cet envoi, si rien d'autre n'avait été convenu?</p> <p><b>30 jours</b></p> <p>c) Comment appelle-t-on la prestation de regrouper la marchandise dans l'entrepôt du transitaire Hauser pour la livraison?</p> <p><b>Commissionnement</b></p>	
<p>3. Comment le donneur d'ordre sait-il que le transitaire travaille sur base des CG SPEDLOGSWISS? Répondez à la question en une phrase complète. Vous recevez 1 point pour la réponse juste.</p> <p><b>Le transitaire doit, dans ses documents, mentionner la phrase suivante: „Nous travaillons exclusivement sur la base des Conditions Générales de SPEDLOGSWISS Association suisse des transitaires et des entreprises de logistique“.</b></p> <p>Accepter toute autre réponse allant dans ce sens!</p>	
	Points obtenus

**Tâche 3****4 points**

Points

**Objectifs Nos**     **1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche**  
                           **1.1.3.1 Exécuter les commandes**

**Situation de départ:**

Un camion de groupage du transitaire Furrer SA arrive au Terminal de Furrer SA à Pratteln (BL) en provenance d'Angleterre. Lors du déchargement il est constaté que 12 cartons de l'envoi ci-dessous sont totalement endommagés.

Marchandise: pièces pour une installation de brasserie

Nombre:        25 cartons à chacun 9 kg

Poids:         total 225 kg

**Tâches:**

- a) Quelle base légale est applicable pour le traitement de ce cas?  
 Justifiez votre réponse.  
 Pour une réponse correcte avec justificatif vous recevez 2 points.

***CMR, car transport international***

- b) Calculez la responsabilité en CHF. Tenez compte du cours des DTS actuel (+/- CHF 0.20 permis). Le mode de calcul doit être présenté.  
 Vous recevez 2 points pour la réponse juste avec calcul.

***12 crt = 108 kg, 108 kg x 8.33 DTS = 899.64 DTS***  
***1 DTS = CHF 1.35 (Etat 13.4.2016) +/- 0.20 CHF permis!***

***899.64 DTS x 1.35 = CHF 1214.50***

**Critères d'évaluation:**

- a) pour réponse juste 1 point, pour justification juste 1 point  
 b) pour poids correct des cartons endommagés ½ point  
 pour montant de responsabilité correct en DTS ½ point  
 pour cours de change DTS correct ½ point  
 pour montant de responsabilité correct en CHF ½ point

Points  
obtenus**Pas de déduction pour erreurs ultérieures !**

**Tâche 4****6 points**

Points

**Objectifs Nos**     1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage  
                          1.1.1.2.1 Gestion des stocks

**Situation de départ:**

Vous travaillez chez le transitaire Holbri Sàrl. Votre entreprise est surtout active dans le domaine des contrats de logistique. Vous êtes en discussion avec le chef logistique de Grogg SA, un nouveau client potentiel de l'industrie des chargeurs.

**Tâches:**

1. Que signifie contrat de logistique? Complétez à ce sujet la phrase ci-après, qui est déjà commencée.

Vous recevez 1 point pour la réponse correcte.

Dans le cadre d'un contrat de prestations à long terme, le transitaire prend en charge

      **les tâches logistiques tout au long de la chaîne de livraison du client.**      

2. Grogg SA s'intéresse en premier lieu à une collaboration dans la logistique d'entreposage. Nommez quatre tâches principales dans le processus de la gestion de l'entreposage.

Vous recevez ½ point pour chaque réponse correcte, total 2 points.

- **réception de la marchandise**
- **contrôle à l'entrée**
- **entreposage de la marchandise**
- **inventaire**
- **sortie de la marchandise**
- **livraison de la marchandise**

**Critères d'évaluation pour 1 et 2**

Accepter d'autres réponses faisant sens!

Points  
obtenus

3. Nommez quatre prestations que vous pouvez offrir à votre client potentiel comme „Value added Services“.

Vous recevez ½ point par réponse correcte. Total 2 points.

- ***Suivi de l'envoi***
- ***Contrôles de qualité***
- ***Commissionnement***
- ***Emballage***
- ***Etiquetage***
- ***Labelling***
- ***Indication du prix***
- ***Nettoyage, repassage, vaporisation***
- ***Contrôle des retours***

→ D'autres réponses sont possibles.

4. Nommez deux autres prestations du domaine de la logistique que vous pouvez offrir à Grogg SA, en plus de la "logistique d'entrepôt" et des „Value added services“ (brièvement « Outsourcing »)

Vous recevez ½ point par réponse correcte. Total 1 point.

- ***Dédouanement***
- ***Traitement d'ordres de transport***
- ***Pré-montages pour la production du client***
- ***Livraison directe de la production***

→ D'autres réponses sont possibles.

Points

Points  
obtenus

**Tâche 5****3 points****Objectif No** 1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage**Situation de départ:**

Un client visite votre entreprise et aimerait quelques renseignements concernant la logistique d'entreposage.

**Tâches:**

1. Complétez la table ci-dessous. Mettez ensemble les quatre produits en rapport au genre d'entrepôt correspondant

Vous recevez ½ point par réponse correcte. Total 2 points.

<b>Produit</b>	<b>Genre d'entrepôt</b>
Viande fraîche	<i>Entrepôt à température contrôlée</i>
Acides en fûts	<i>Entrepôt pour produits dangereux</i>
Céréales	<i>Silo</i>
Textiles sur cintres	<i>Entrepôt pour vêtements</i>

Points  
obtenus



2. Quel est le principe d'entreposage qui est utilisé lorsque la marchandise ayant la date limite de consommation la plus rapprochée est sortie de l'entrepôt en premier ? Cochez la réponse correspondante.

Vous recevez ½ point pour la réponse juste.

- LIFO
- FEFO
- FIFO

3. Que signifie l'abréviation du principe d'entreposage que vous avez coché ci-dessus ? Nommez la signification en anglais.

Vous recevez ½ point pour la réponse juste.

***First Expired – First Out***

**Critères d'évaluation**

Si la case LIFO ou FIFO a été cochée, accepter la signification si elle est correcte.

Points

Points  
obtenus

**Tâche 6****4 points**

Points

**Objectif No 1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage****Situation de départ:**

Votre client prévoit d'exporter vers Hong Kong, par la voie maritime, une machine hydraulique ayant les dimensions 1100x 210x 290 cm et pesant 13,5 tonnes. Pour le chargement et le déchargement il faut utiliser une grue.

**Tâches:**

1. Conseillez à votre client quel type de container il faut utiliser. Justifiez votre réponse. Vous recevez 1 point pour le type de container correct et 1 point pour la bonne justification. Total 2 points.

**40' Open Top**

Justification:

***La machine est plus haute que 269 cm, donc trop haute pour un High Cube. On peut utiliser une grue pour charger/décharger depuis le haut.***

2. Quel type de container conseillez-vous à votre client si aucune grue n'est disponible chez le destinataire et que le déchargement doit de faire avec un élévateur? Justifiez votre réponse. Vous recevez 1 point pour le type de container correcte et 1 point pour la bonne justification. Total 2 points.

**40' Flat Rack**

Justification:

***Sur un Flat Rack on peut décharger de côté avec un élévateur.***

***Autres réponses faisant sens possibles.***

Points  
obtenus

Points

**Tâche 7****4 points****Objectif No 1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage****Situation de départ:**

Votre client prévoit d'importer en Suisse des appareils micro-ondes en provenance d'Hong Kong et en utilisant des containers 40' High Cube. Le fabricant emballe ces appareils dans des cartons-palettes gerbables. Chaque carton-palette mesure 110x110x125 cm et pèse 140 kg.

**Tâches:**

Répondez aux questions suivantes:

- a) Combien de ces cartons-palettes pouvez-vous au max. charger dans 1 container 40' High Cube?  
Vous recevez 1 point pour la réponse juste.

**40 pièces** \_\_\_\_\_

- b) Justifiez votre réponse.  
Vous recevez 1 point pour la bonne justification.

***Dans la largeur de 2,35 m. vous pouvez charger 2 cartons-palettes (2 x 110cm). Dans la longueur de 12 m. vous pouvez charger 10 cartons-palettes (10 x 110 cm). Au total 20 cartons palettes. Par-dessus vous pouvez placer le même nombre de cartons-palettes.***

\_\_\_\_\_

Points  
obtenus

Points

Quelle est la différence entre un container habituel Standard et un container High Cube?  
Quelle est la différence de grandeur?  
Vous recevez ½ point pour chaque réponse juste.

***Le High Cube Container est plus haut que le Standard.***

***La différence de grandeur représente 1 pied, soit 30,48 cm.***

d) Pourquoi est-ce qu'un container 40' Open-Top n'est pas envisageable pour cet envoi?  
Vous recevez 1 point pour la réponse juste.

***Plus grand risque de dégâts car pas de toit solide (pluie, humidité, etc.) \_\_\_\_\_***

***Le 40' Open-Top Container est plus cher que le HC \_\_\_\_\_***

Une donnée suffit comme justification.

Points  
obtenus

**Tâche 8****4 points**

Points

**Objectif No 1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage****Situation de départ:**

L'Acte de Mannheim est un règlement contractuel important dans le domaine de la navigation rhénane. Un des buts de l'Acte de Mannheim est la garantie de la liberté de transit pour toutes les marchandises.

**Tâches:**

1. Décrivez brièvement ce qu'on entend par *liberté de transit pour toutes les marchandises*.

Vous recevez 1 point pour la réponse juste.

***Les marchandises peuvent être transportées par le Rhin à travers les frontières.***

Autres réponses faisant sens possibles.

2. Quelles affirmations concernant les autres buts de l'Acte de Mannheim sont corrects? Mettez une croix dans les réponses justes.

Vous recevez 3 points pour la réponse juste. Par indication fausse ou manquante on enlève ½ point. Les réponses avec 6 croix, resp. aucune croix donne 0 point.

- Détermination des horaires d'ouverture des écluses
- Détermination des frais portuaires dans chaque port rhénan
- Traitement identique pour les bateaux de tous les états signataires
- Détermination des horaires de chargement /déchargement dans les ports intérieurs
- Mise en place de prescriptions uniformes en matière de police de la navigation pour tous les états riverains du Rhin
- Engagement des états riverains d'ouvrir leurs ports et places de chargement

Points  
obtenus

Points

**Tâche 9****4 points****Objectif No 1.1.2.1: traiter les demandes des clients****Objectif No 1.1.2.2: mener des entretiens clients****Situation de départ:**

Vous travaillez dans le département Europe d'un transitaire. Monsieur Dupond de la maison Machines Textiles SA est un nouveau client qui s'intéresse à un transport vers la Pologne.

Il a convenu téléphoniquement d'une visite dans vos bureaux pour des conseils.

**Tâches:**

a) Décrivez les quatre éléments/activités qui sont importants lors de la préparation d'un entretien client.

Vous recevez ½ point pour chaque élément/activité correct. Total 2 points.

- **Avoir à disposition des documents sur les prestations de transport**  
(conditions de transport, listes de prix)
- **Elaborer des arguments / des propositions**  
(Conditions de livraison, conditions tarifaires, autres prestations)
- **Préparer des ustensiles personnels**  
(stylos, blocs de papier, agenda)
- **Préparation de l'entretien** (buts, déroulement de la discussion, salutations, entrée en matière, demander les besoins du client, décrire les prestations)

b) Des questions allant vers un but sont nécessaires pour la conduite de l'entretien client. Formulez deux questions fermées et deux ouvertes que vous poserez à M. Dupond.

Vous recevez ½ point pour chaque question correcte. Total 2 points.

**Questions fermées:**

- **Quand la marchandise sera-t-elle prête à être expédiée?**
- **Quel est le poids de la marchandise?**
- **S'agit-il de produits dangereux?**

Points  
obtenus

Points

**Questions ouvertes:**

- *Quelles prestations supplémentaires pouvons-nous vous proposer?*
- *Quelle sorte de collaboration envisagez-vous avec notre entreprise?*
- *Quelles sortes de financement seraient possibles?*

→ Autres réponses possibles

Points  
obtenus

**Tâche 10****5 points**

Points

**Objectif No**            **1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage**  
                              **1.1.2.2. Mener des entretiens clients**

**Situation de départ:**

Vous rendez visite à la maison Adam, un nouveau client à Nyon. Cette entreprise a, jusqu'à présent, effectué ses transports vers l'Asie et les USA par fret aérien. Adam aimerait maintenant s'installer sur les marchés européens. Elle a donc besoin d'informations sur le transport routier.

**Tâches:**

1. Nommez les dimensions maximum autorisées pour

- a) une semi-remorque                    **1875 x 255 x 400 cm**  
b) un véhicule frigo                      **1875 x 260 x 400 cm**

Vous recevez ½ point par réponse juste.

2. Nommez le poids maximum autorisé à être transporté.  
Vous recevez ½ point pour chaque réponse juste.

**40 tonnes**

Quel est le poids maximum autorisé en trafic combiné?

**44 tonnes**

3. Combien de palettes Euro non-gerbables peut-on charger dans:

- a) une semi-remorque            **34**  
b) la variante Jumbo            **36-38**

Vous recevez ½ point pour chaque réponse juste.

4. Nommez brièvement un avantage d'un train-routier (camion remorque) par rapport à une semi-remorque.  
Vous recevez 1 point pour la réponse juste.

**Le train routier a l'avantage d'être composé de deux unités de chargement séparées (camion et remorque). Il peut par ex. charger des aliments sur le camion et des produits dangereux sur la remorque.**

Points  
obtenus



Points

5. Quels sont en Suisse les postes frontières les plus importants pour le transport routier? Complétez la table ci-dessous avec un bureau frontière pour les 4 pays voisins. Vous recevez  $\frac{1}{4}$  de point pour chaque réponse juste. Total 1 point.

<b>Suisse - Allemagne</b>
Bâle – Weil
Rheinfelden
Bargen
Thayngen
Stein am Rhein
Kreuzlingen
<b>Suisse –Autriche</b>
St. Margrethen
Schaanwald (FL)
<b>Suisse – Italie</b>
Chiasso
Gondo
<b>Suisse - France</b>
Genève St. Julien / Bardonnex / Thônex Vallard
Boncourt
Bâle – St. Louis

Points  
obtenus

**Tâche 11****4 points**

Points

**Objectif Nos**      1.1.1.4.1 **Moyens de transport et emballage**  
                         1.1.3.1.    **Exécuter les commandes**

**Situation de départ:**

Votre client, Constructions métalliques SA à 8403 Winterthur, vous donne les deux ordres de transport suivants:

- 1) 14 palettes EURO (non gerbables) du dépôt à Winterthur jusqu'à DAP DE Wolfsburg
- 2) 2 caisses de générateurs. chacune 690x225x180 cm, chacune 5500 kg, non gerbables, du dépôt à Winterthur jusqu'à FR Marseille.

**Tâches:**

1. Combien de mètres de pont devez-vous réserver sur votre camion Winterthur – DE Wolfsburg pour cet envoi? Veuillez détailler votre calcul.  
Vous recevez 1 point pour la réponse juste.

***14 palettes EURO non gerbables = 14 palettes x 0,4 mètre de pont = 5,6 mètres de pont***

2. Quel type de camion choisissez-vous pour le transport Winterthur – Marseille? Justifiez votre choix.  
Vous recevez 1 point pour la réponse juste et 1 point pour la justification correcte. Total 2 points.

Type de camion

***Train routier (camion – remorque)***

Justification

***Longueur des caisses 6,9 m. Le camion et la remorque de chacun 7 m. suffisent***

Points  
obtenus

Points

3. Quels poids volume sont utilisés en transport routier international?  
Vous recevez ½ point par réponse juste. Total 1 point.

<b><i>Marchandise transportée</i></b>	<b><i>Poids volume en kg</i></b>
Marchandises gerbables	1 m <sup>3</sup> = 333 kg
Mètres de pont	1 mètre de pont = 1650 kg

Points  
obtenus

**Tâche 12****6 points**

Points

**Objectif No** 1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage**Situation de départ:**

Le trafic combiné est un moyen de transport d'avenir. Nous faisons une différence entre le trafic combiné accompagné (TCA) et le trafic combiné non-accompagné (TCNA).

**Tâches:**

1. Remplissez les trous dans le texte suivant.

Vous recevez  $\frac{1}{4}$  de point pour chaque réponse juste. Total  $1 \frac{1}{2}$  points.

En TCA ce sont **des camions complets (unités complètes de camions)** qui sont chargés sur le rail. Le chauffeur voyage avec le même train. En TCNA il y a seulement **les unités de chargement** qui sont chargées sur le train sans que les camions ne les accompagnent. En font partie **les containers, les caisses mobiles et les remorques**. Le TCNA représente la plus **grande** partie du trafic combiné.

2. En relation avec le trafic combiné on parle également de la chaussée roulante (RoLa). Quelles affirmations suivantes sont exactes en trafic RoLa ? Mettez une croix dans les réponses justes.

Vous recevez 3 points pour toutes les réponses justes. Par réponse fautive ou croix manquante = déduction de  $\frac{1}{2}$  point. Les réponses avec 6 croix, resp. sans aucune croix donnent 0 point.

- La RoLa fait partie du trafic maritime d'arrière-pays
- On parle de la RoLa en relation avec le TCA
- La RoLa et le trafic Huckepack n'ont rien à faire ensemble
- La RoLa est une offre spéciale en trafic à travers les Alpes
- La RoLa est exploitée en Suisse par RAIPin SA
- A RoLa permet que le „poids mort“ soit transporté par le train

Points  
obtenus

Points

3. En trafic combiné on utilise deux techniques de chargement. Complétez la table ci-dessous à ce sujet.

Vous recevez  $\frac{1}{4}$  de point pour chaque réponse juste. Total  $1 \frac{1}{2}$  points.

<b>Sorte de TC</b> (abréviation suffit)	<b>Technique de chargement</b>	<b>Description</b>
<b><i>TCNA</i></b>	<b><i>verticale</i></b>	<b><i>Chargement avec grue par le haut</i></b>
<b><i>TCA</i></b>	<b><i>horizontale</i></b>	<b><i>Chargement via une rampe</i></b>

Points  
obtenus

Points

**Tâche 13****3 points**

**Objectif Nos** 1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage  
1.1.2.2. Mener des entretiens clients

**Situation de départ:**

Durant un entretien de conseils, votre client désire avoir réponse à quelques questions concernant le fret aérien.

**Tâches:**

- a) Expliquez la différence entre trafic de ligne et trafic à la demande.  
Vous recevez 1 point pour chaque réponse juste. Total 2 points.
1. ***Le trafic de ligne opère selon un horaire. Les compagnies aériennes ont le devoir d'acheminer les marchandises.***
  2. ***Trafic à la demande = vols charters***
- Chacun peut selon ses besoins louer un avion ou une partie de la soute d'un avion***
- b) Indiquez dans quelle zone IATA les villes suivantes se situent.  
Vous recevez ¼ de point par réponse juste. Total 1 point.
- |                                |                       |
|--------------------------------|-----------------------|
| <b>1) <i>Beijing</i></b>       | <b><i>Zone: 3</i></b> |
| <b>2) <i>Johannesburg</i></b>  | <b><i>Zone: 2</i></b> |
| <b>3) <i>Mumbai</i></b>        | <b><i>Zone: 3</i></b> |
| <b>4) <i>San Francisco</i></b> | <b><i>Zone: 1</i></b> |

Points  
obtenus

Points

**Tâche 14****3 points**

**Objectif Nos**      **1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage**  
                          **1.1.3.1 Exécuter les commandes**

**Situation de départ:**

C'est vendredi soir et vous fermez votre groupage Hanoi/Vietnam. La lettre de transport aérienne provient de la TG/Thai Airways International (préfixe 217). Le transport aura lieu pendant le weekend. Le routing est Zurich-Bangkok-Bangkok-Hanoi.

Les données finales, consolidées, de l'envoi représentent : 3 Colis, 45,0 Kilos, 0.684 m<sup>3</sup>, pièces en mousse (foam material parts).

Le TACT (dernière version) mentionne les taux IATA suivants:

Minimum	CHF 125.00
Normal	CHF 20.90/kg
+ 45 Kilos	CHF 14.55/kg
+100 Kilos	CHF 8.40/kg
+500 Kilos	CHF 7.95/kg

Les taux nets de la TG/Thai Airways au 1<sup>er</sup> juin sont :

Minimum	CHF 100.00
Normal	CHF 1.35/kg
+100 Kilos	CHF 0.95/kg
+500 Kilos	CHF 0.85/kg

**Tâche:**

a) Calculez le *Chargeable Weight*. Veuillez détailler vos calculs:

$$0.684 \text{ m}^3 = 684'000 \text{ cm}^3 / 6000 = 114 \text{ kg}$$

b) Complétez les cases *No of pieces*, *Gross Weight*, *kg/lb*, *Chargeable Weight*, *Rate/Charge* et *Total* de la sélection d'une lettre de transport aérienne avec les données correspondantes.

Pour les colonnes remplies correctement vous recevez en total 3 points.

Points  
obtenus

Points

L O E S U N G							
No of Pieces RCP	Gross Weight	kg/lb	Rate Class Commodity Item No.	Chargeable Weight	Rate / Charge	Total	Nature and Quantity of Goods (incl. Dimensions of Volume)
3	45,0	K		114,0	8.40	957.60	CONSOLIDATED CARGO AS PER ATTACHED FREIGHT MANIFEST  NOT RESTRICTED CARGO  1x100x100x030 cms 1x140x060x040 cms 1x060x040x020 cms  Volume: 0.684 m3

**Indications d'évaluation:**

- Pour les données correctes *No of pieces*, *Gross Weight* et *kg/lb* ¼ point
- Pour la donnée correcte *Chargeable Weight* avec détail du calcul 1 point (sans détail de calcul 0 point)
- Pour la donnée correcte du *Rate/Charge* 1 point
- Pour le calcul correct du *Total* ¼ point (pas de déduction pour erreurs ultérieures!)

Points  
obtenus



Points

**Tâche 15****3 points****Objectif No** 1.1.4.3.1 Calcul des prix**Situation de départ:**

L'entreprise Luisier est spécialisée dans le transport de fret aérien. Un client se renseigne sur un envoi de valeur (or) à destination de Hong Kong.

**Tâches:**

1. Nommez la classe de tarif marchandises applicable pour un envoi valeur.  
Pour la réponse correcte vous recevez 1 point.

**Classe de tarif „S“ pour Surcharge**

2. A combien se monte le fret aérien pour un envoi de 50 kg brut et 0,013 m<sup>3</sup>?  
Veuillez détailler vos calculs.  
Pour le calcul correct vous recevez 2 points.

Tarif Genève – Hongkong selon TACT:

Minimum	CHF 120.00 / envoi	N	CHF 21.00 / kg
Q45	CHF 12.00 / kg	Q100	CHF 5.75 / kg

Supplément pour l'or sur le tarif N 100%

$$\text{Poids volume} = 0.013/6 = 2.16 \text{ g}$$

$$\text{Poids taxable} = 50 \text{ kgs}$$

$$50 \text{ kgs à CHF } 42.00 / \text{ kg (200\% du taux N)} = \text{CHF } 2100.00$$

**Indications d'évaluation:**

Pas de déduction pour erreurs ultérieures  
Déductions pour erreurs de calcul max. ½ point

Points  
obtenus

Points

**Tâche 16****4 points****Objectif No** 1.1.4.3.1: Calcul des prix**Situation de départ:**

Vous avez réalisé le transport suivant pour la société Electron SA de Sierre à FR-69420 Condrieu durchgeführt:  
20 cartons – appareils électriques – poids total 1050 kgs – dimensions 80 x 60 x 40 cm par carton  
Conditions de livraison: DAP FR-69420 Condrieu

La société Electron SA vous a confié ce transport sur base de l'offre suivante:  
Marchandise commerciale non dangereuses:  
Base: 1 cbm = 333 kg, 1 mètre de pont kgs. 1650  
Prix: Frais de transport depuis FCA 3960 Sierre jusqu'à DAP FR-69420 Condrieu en CHF par 100 kg – arrondi 100:100

Minimum	CHF 87.60		
À partir de 100 kg	CHF 73.00 per 100 kg	A partir de 2000 kg	CHF 31.20
A partir de 500 kg	CHF 53.90	A partir de 3000 kg	CHF 26.70
A partir de 1000 kg	CHF 42.80	A partir de 4000kg	CHF 24.50
A partir de 1500 kg	CHF 33.60	A partir de 5000kg	CHF 22.60

Surcharge carburant 4%  
Frais accessoires forfaitaires par envoi CHF 38.50

**Tâche:**

Etablissez, sur base des données susmentionnées la facture à la société Electron SA à Sierre (Veuillez détailler vos calculs) :

1. Calculez le volume en m<sup>3</sup> et le poids taxable.  
Pour le calcul correct vous recevez 2 points (1 point pour le volume et le poids taxable, ½ points de déduction par erreur)

**Volume:  $0.80 \times 0.60 \times 0.40 \text{ cm} \times 20 = 3.84 \text{ m}^3$**   
**Poids taxable =  $3.84 \text{ m}^3 \times 333 \text{ kg} = 1278.2$ , arrondi 1300 kg**

Points  
obtenus

Points

2. Déterminez le taux en CHF qui s'applique pour ce transport:  
Pour le calcul correct vous recevez 1 point.

**CHF 33.60 par 100 kg (prendre le taux de 1500 kg / tenir compte du poids moyen)**  
**Poids moyen =  $1500 \times 33.60 / 42.80 = 1177.6$  kg**

3. Calculez le montant total en CHF. Veuillez détailler vos calculs.  
Pour le calcul correct vous recevez 1 point.

<b>CHF 33.60 x 1500 kg/100</b>	<b>=</b>	<b>CHF 504.00</b>
<b>Surcharge carburant</b>	<b>=</b>	<b>CHF 20.20</b>
<b>Frais accessoires</b>	<b>=</b>	<b>CHF 38.50</b>
<b>Total</b>	<b>=</b>	<b>CHF 562.70</b>

**Indications d'évaluation:**

Pas de déduction pour erreurs ultérieures  
Déductions pour erreurs de calcul max. ½ point

Points  
obtenus

Points

**Tâche 17****4 points****Objectif No** 1.1.4.3.1 Calcul des prix**Situation de départ:**

Votre client vous demande une offre pour un envoi par fret maritime à destination de New York. Il s'agit d'une caisse avec des pièces de machines ayant les dimensions 150/150/110 cm et un total de 1600 kg brut.

L'envoi est livré par le client lui-même à Bâle. Les frais pour le préacheminement vers le port de mer s'élèvent à CHF 11.00 par 100 kg, les frais de chargement au port à EUR 9.00 par 100 kg. Le fret maritime est de USD 65 w/m, le BAF de USD 7.50 w/m et le CAF représente 5%.

Cours de change : 1 EUR = 1.10 CHF, 1 USD = 0.90 CHF

**Tâche:**

Calculez les frais de transport totaux pour cet envoi jusqu'à l'arrivée à New York en CHF. Veuillez détailler vos calculs.

Pour la solution correcte vous recevez 4 points.

<b>Volume</b>	<b><math>1.5 \times 1.5 \times 1.1 = 2.475 \text{ m}^3</math>, Poids = 1600 kg</b>
<b>Préacheminement</b>	<b><math>1600 \text{ kg} \times 11 \text{ CHF} / 100 \text{ kg} = \text{CHF } 176.00</math></b>
<b>Frais de chargement</b>	<b><math>1600 \text{ kg} \times 9 \text{ EUR} / 100 \text{ kg} = \text{EUR } 144.00 = \text{CHF } 158.40</math></b>
<b>Fret maritime</b>	<b><math>2.475 \times \text{USD } 65.00 \text{ w/m} = \text{USD } 160.88 = \text{CHF } 144.80</math></b>
<b>BAF</b>	<b><math>2.475 \times \text{USD } 7.50 \text{ w/m} = \text{USD } 18.04 = \text{CHF } 16.24</math></b>
<b>CAF</b>	<b><math>5 \% \text{ von } \text{USD } 160.88 = \text{USD } 8.04 = \text{CHF } 7.25</math></b>

**Montant Total: CHF 502.68**

**Indications d'évaluation:**

½ point pour le montant correct volume, préacheminement, frais de chargement, BAF et CAF

1 point pour le montant correct du fret maritime

½ point pour le montant total correct

Pas de déduction pour erreurs ultérieures

Déduction pour erreurs de conversion max. ½ point

Pas de déduction pour erreurs d'arrondis

Points  
obtenus

Points

**Tâche 18****3 points****Objectif No 1.1.1.4.3 Assurance de transport****Situation de départ:**

Votre donneur d'ordre se renseigne sur l'assurance de transport tout risque selon l'article 4 CGAT (sans accord spécifique).

**Tâche:**

Quels risques sont couverts selon l'article 4 de l'assurance de transport (CGAT, conditions générales pour l'assurance des marchandises contre les risques de transport). Cochez les bonnes réponses.

Pour les bonnes réponses vous recevez 3 points. Déduction d'un ½ point par réponse fausse ou manquante. Pas de point pour une réponse avec 6 croix.

- Guerre
- Vol
- Grève
- Avarie Grosse
- Endommagement
- Dommages consécutifs à l'usure

Points  
obtenus

Points

**Tâche 19****6 points****Objectif No 1.1.1.4.3 Assurance de transport****Objectif No 1.1.1.5.5 Clauses internationales de commerce (Incoterms 2010)****Situation de départ:**

La société de transport Dupont Sàrl s'occupe des transports import aérien pour Hasler SA.

Un envoi est prêt à être enlevé chez le fournisseur à Shanghai. L'envoi pèse 150 kg brut. Le prix « ex works » sur la facture commerciale est d'USD 8500.00. La société de transport Dupont Sàrl établit une HAWB.

Votre client ne souhaite pas conclure d'assurance de transport.

**Tâches:**

- a) Calculez et montrez à votre client quel serait sa prétention maximale en CHF envers la société de transport Dupont Sàrl. Prenez le taux de change actuel du DTS (fluctuation +/- CHF 0.20 est permise). Veuillez détailler vos calculs. .  
Pour la réponse correcte vous recevez 1 ½ point.

$$150 \text{ kg} \times 19 \text{ DTS} = 2850 \text{ DTS}$$

$$1 \text{ SZR} = \text{CHF } 1.35 \text{ (Etat 13.4.2016)} \text{ +/- } 0.20 \text{ CHF permis!}$$

$$2850 \text{ DTS} \times \text{CHF } 1.35 = \text{CHF } 3847.50 \text{ prétention maximale}$$

- b) Sur quelle base juridique s'appuie le calcul de la prétention en responsabilité ?  
Pour la réponse correcte vous recevez ½ point.

**Convention de Montréal**

Points  
obtenus

Points

- c) Vous essayez de convaincre la société Hasler SA de conclure une assurance de transport. Nommez deux bonnes raisons qui parlent en faveur d'une assurance de transport.

Par réponse correcte vous recevez 1 point, total 2 points.

– ***L'assurance de transport protège des suites financières en cas de dommage.***

– ***En cas normal, déroulement rapide et paiement par l'assureur***

– ***Éviter les surprises car les dégâts sont difficiles à estimer***

– ***Les primes peuvent être intégrées dans le calcul***

- d) Vous obtenez l'ordre de couvrir une assurance de transport pour l'envoi susmentionné. Quels sont les deux couvertures d'assurance possibles?

Par réponse correcte vous recevez ½ point, total 1 point.

***Couverture limitée***

***Assurance tout risque***

- e) Quelle est la couverture d'assurance que vous choisissez pour cet envoi? Justifiez votre réponse.

Par réponse correcte vous recevez ½ point, total 1 point. .

***Assurance tout risque***

***La couverture limitée ne couvre que les dégâts qualifiés.***

Points  
obtenus

**Tâche 20****2 points****Objectif No** 1.1.1.5.2 Douane / Législation douanière**Situation de départ:**

La société de transport Maillard SA transporte pour son client un envoi maritime du Mexique, via La Spezia (IT) à Genève. L'envoi **ne doit pas** être dédouané et doit être livré en transit chez le destinataire, la société Echantillon SA.

**Tâches:**

Vous prenez en charge l'envoi en transit à La Spezia. Pour cela vous devez établir un TC (transit commun). Répondez aux questions suivantes pour ce transport en TC.

- a) Quel est le document de transit utilisé pour le transport de La Spezia à Genève?  
Pour la réponse correcte vous recevez ½ point.

**T-1**

- b) Justifiez votre réponse.  
Pour la réponse correcte vous recevez ½ point.

***Il s'agit de marchandise en provenance de pays tiers, du Mexique***

- c) Quel serait le document de transit utilisé, si vous organisiez un transport de La Spezia à Genève d'une marchandise avec l'origine italienne?  
Pour la réponse correcte vous recevez ½ point.

**T-2**

- c) Justifiez votre réponse.  
Pour la réponse correcte vous recevez ½ point. .

***Il s'agit de marchandises qui ont été fabriquées dans un pays européen.***

Points

Points  
obtenus



**Tâche 21****2 points****Objectif No** 1.1.1.5.2 Douane / Législation douanière**Situation de départ:**

Une machine est importée du Japon à des fins d'exposition en Suisse et elle sera ensuite réexportée.

**Tâches:**

- a) Quelle forme de dédouanement proposez-vous à votre client?  
Pour la réponse correcte vous recevez 1 point.

**Carnet ATA** \_\_\_\_\_

- b) Justifiez brièvement votre recommandation.  
Pour la réponse correcte vous recevez 1 point.

**Exonération des droits de douane** \_\_\_\_\_

Points

Points  
obtenus

**Tâche 22****3 points****Objectif No** 1.1.1.5.2 Douane / Législation douanière**Situation de départ:**

La société de transport Maître SA dispose de son propre entrepôt et aimerait obtenir maintenant l'autorisation pour un entrepôt douanier ouvert (EDO) auprès de la direction générale des douanes.

**Tâches:**

a) Nommez brièvement deux conditions qui doivent être remplies pour l'approbation de la demande.

Par réponse correcte vous recevez  $\frac{3}{4}$  de point, total 1.5 points.

**1. *L'entrepositaire doit tenir un inventaire (sous la forme admise par les autorités douanières) de toutes les marchandises entreposées***

**2. *L'entrepositaire doit constituer une garantie.***

b) Nommez brièvement deux avantages d'un entrepôt douanier ouvert (EDO) pour le transitaire.

Par réponse correcte vous recevez  $\frac{3}{4}$  de point, total 1,5 points.

**1. *Entreposage illimité dans le temps***

**2. *Les droits de douane et TVA ne sont dus qu'au moment de l'importation.***

D'autres solutions judicieuses sont possibles.

Points

Points  
obtenus

**Tâche 23****4 points**

Points

**Objectif No**      **1.1.1.4.2 Matières dangereuses**  
                         **1.1.1.5.5 Clauses internationales de commerce**

**Situation de départ:**

Vous recevez d'un client l'ordre de transporter 4 cartons de 20 kg de diluant (liquide inflammable) par avion à destination d'Istanbul. Les conditions de livraison sont « FCA Genève Aéroport ». Afin que les conditions « ready for carriage » sont respectées, l'expéditeur vous envoie la Shipper's Declaration for Dangerous Goods.

**Tâche:**

Quels sont les frais que l'expéditeur doit payer? Cochez les bonnes réponses. Pour les bonnes réponses vous recevez 4 points. Déduction d'un ½ point par réponse fausse ou manquante. Pas de point pour une réponse avec 8 croix.

- Transport à l'aéroport
- Fret aérien à Istanbul
- Transbordement à l'aéroport de départ
- Formalités douanières à l'exportation
- Etablissement de la lettre de transport aérienne (LTA)
- Dédouanement en Turquie
- Livraison chez le destinataire
- Contrôle DGR

Points  
obtenus

**Tâche 24****2 points**

Points

**Objectif No 1.1.1.4.2 Matières dangereuses****Situation de départ:**

Vous recevez un ordre de transport de votre client Tochem SA à Nyon de prendre en charge un envoi de solvant (produit dangereux) pour le transport par camion à destination de l'Espagne.

**Tâches:**

- a) Nommez 3 obligations que le transporteur doit respecter lors de la prise en charge de la marchandise.  
Par réponse correcte vous recevez ½ point, total 1 ½ points.

- a. N'accepter que des colis en bon état apparent*
- b. N'accepter que des colis correctement étiquetés*
- c. Réceptionner les documents de transport de l'expéditeur*
- d. Interdiction de fumer pendant le trajet*
- e. Sécurisation du chargement*

- b) Dans quelle réglementation trouve-t-on ces obligations (l'abréviation est suffisante).  
Pour la réponse correcte vous recevez ½ point.

**ADR**Points  
obtenus

Points

**Tâche 25****4 points****Objectif No 1.1.3.4 Gérer les réclamations des clients****Situation de départ:**

Vous travaillez dans le service maritime dans la société de transport IMEX SA. Un client se plaint de la mauvaise exécution d'une commande.

**Tâche:**

Décrivez, pour chacune des quatre phases nommées ci-dessous, de quelle manière professionnelle il faut procéder lors de réclamations de clients (en mots clés, deux exemple par phase).

Par description pertinente vous recevez ½ point, total 4 points.

<b>Phase</b>	<b>Démarche professionnelle (mots clé)</b>
Réceptionner la réclamation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><i>Calmer le client</i></b></li> <li>- <b><i>Montrer de la compréhension</i></b></li> </ul>
Reconnaître le problème	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><i>Poser des questions précises</i></b></li> <li>- <b><i>Laisser parler le client</i></b></li> <li>- <b><i>Ecouter attentivement</i></b></li> <li>- <b><i>Prendre le client au sérieux</i></b></li> </ul>
Traiter la réclamation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><i>Chercher une solution</i></b></li> <li>- <b><i>Communiquer et définir les démarches à suivre</i></b></li> <li>- <b><i>Contacter évtl. des autorités compétentes</i></b></li> <li>- <b><i>Informé le client en cas de retard</i></b></li> </ul>
Evaluer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><i>Satisfaction du client garantie?</i></b></li> <li>- <b><i>Potentiel d'amélioration à l'avenir</i></b></li> <li>- <b><i>Adaptation du management de réclamation / des processus de travail</i></b></li> </ul>

***D'autres réponses judicieuses sont possibles***

Points  
obtenus

**Tâche 26****3 points****Objectif No 1.1.3.1 Exécuter les commandes****Situation de départ:**

Votre client, la société Constructions de machine Dubois à Delémont (JU) prépare une livraison par container par voie maritime à destination de Boston. Il se renseigne sur les moyens de transport appropriés pour le transport de Delémont vers le port de Rotterdam. Vous recommandez à votre client d'organiser le préacheminement en trafic combiné route – navigation rhénane. Votre client aimerait tout d'abord en connaître plus sur la navigation sur le Rhin.

**Tâches:**

- a) Nommez, à part la Suisse, deux pays riverains du Rhin.  
Par réponse correcte vous recevez ½ point, total 1 point.

***Allemagne / France / Hollande (Belgique est faux !)***

- b) Nommez deux ports rhénans qui se trouvent entre Bâle et Rotterdam sur le Rhin supérieur.  
Par réponse correcte vous recevez ½ point, total 1 point.

***Strasbourg / Karlsruhe / Mannheim / Ludwigshafen / Mainz / Cologne / Düsseldorf / Duisburg***

- c) Expliquez brièvement à votre client la notion de « descente » en navigation rhénane  
Pour la réponse correcte vous recevez 1 point.

***Trajet en aval ; p.ex. de Bâle à Rotterdam – en direction de la mer***

Points

Points  
obtenus