

Questions	Critères d'évaluation	Explication des critères	Points	Non traité	TI	I	S	TS
<b>Dossier 1 : 25 points</b>								
<b>Q 1 :</b> Traitez le litige de façon méthodologique (17 points)	Respect des réglementations	- déterminer la règle applicable => contrat type 1 point - absence de réserves au chargement - réserves contradictoires au déchargement - absences des 3 cas d'exonération - si le candidat n'évoque qu'une seule réserve => très insuffisant - si les 2 situations de réserves sont évoquées => insuffisant - réserves + exonération => satisfaisant - réserves + 3 cas d'exonération => très satisfaisant - déterminez le poids de l'envoi - plafond retenu - montant indemnisation						
	Cohérence du raisonnement Ne sanctionne pas les calculs faux	- Analyser la lettre de voiture + constat des réserves (analyse de la situation) - Comparer le préjudice réel au plafond d'indemnité - Respect des différentes étapes de la méthodologie						
	Rigueur des calculs	- Calculer le préjudice - Calculer les plafonds d'indemnités - Présenter de façon claire les calculs et les explications. - <b>insuffisant = calculs erronés</b>						
<b>Q 2 :</b> Courriel pour préciser le montant de l'indemnité due et proposer des solutions permettant une meilleure couverture des litiges. Argumentez. (8 points)	Qualité de l'analyse	- montant indemnisation < préjudice - situation préjudiciable pour le client						
	Pistes d'amélioration	- valeur déclarée et assurance doivent être proposées						
	Pertinence de l'argumentation	- explication de chaque proposition et son intérêt - conseil : la valeur déclarée ne vaut que si la responsabilité du transporteur engagée alors que l'assurance couvre tout, indemnisation + rapide						

Dossier 2 :								
Q1 : Justifiez le montant de la production de l'exercice et des consommations intermédiaires <b>(5 points)</b>	Cohérence du raisonnement	Comprendre l'annexe 8 et sa mise en œuvre						
	Rigueur des calculs	Appliquer l'annexe 8 au tableau d'extrait des SIG Justification production Justification consommations en provenance des tiers						
Q2 : Calculez l'EBE <b>(5 points)</b>	Rigueur des calculs	Valeur ajoutée Impôts et taxes Charges de personnel EBE Si pas de retraitement => insuffisant						
Q3 : Expliquez à M. COSTE, pourquoi les SIG constituent des éléments importants pour sa prise de décision <b>(3 points)</b>	Pertinence de l'argumentation							
Q4 : Choisissez et calculez 3 indicateurs pour évaluer la profitabilité de Lisboa en 2021 et 2022 <b>(5 points)</b>	Pertinence des indicateurs proposés	Sélection des indicateurs qui évaluent la profitabilité / Le taux de capacité d'autofinancement est moins pertinent mais acceptable						
	Rigueur des calculs	Calcul correct						
Q5 : Comparez la situation de Lisboatrans aux normes du secteur <b>(5 points)</b>	Qualité de l'analyse des résultats	Si uniquement calcul de 2 indicateurs => TI Si uniquement calcul des 5 indicateurs => I Si calcul + comparaison => S Si calcul + comparaison + identification faiblesse sous-traitance => TS						
Q6 : Argumentez sur l'intérêt de reprendre ou non Lisboatrans en termes de profitabilité et au niveau commercial <b>(7 points)</b>	Pertinence de l'argumentation	Comparaison 2020 - 2021 des SIG, production, VA et EBE = I Rappel des résultats de la comparaison avec les données du secteur = I Aspect commercial = I 2 aspects évoqués = S 3 aspects = TS Si recopie uniquement = TI						
	Cohérence du raisonnement	Reprendre l'objectif des transports Coste + structure de la réponse Lien avec la profitabilité de Lisboatrans Lien avec l'activité commerciale de Lisboatrans						

<b>Dossier 3 : 25 points</b>								
Q1 : Démontrez que Pharmatrans est en mesure de répondre à la nouvelle demande <b>(10 points)</b>	Cohérence du raisonnement	Identification d'1 seul critère + réponse = TI Jusqu'à 3 critères + réponse = I 5 critères + réponse = S Au-delà = TS Attention la réponse doit être adaptée et ciblée, pas de recopie du texte sans sélection						
Q2 : Proposez 2 indicateurs qui permettront de mesurer la qualité de service et de répondre aux attentes des laboratoires <b>(6 points)</b>	Pertinence des indicateurs proposés	Indicateurs uniquement cités = TI 1 indicateur cité et expliqué = I 2 indicateurs cités et expliqués = TS						
Q3 : Présentez 2 actions pour inciter et permettre à d'autres conducteurs de réaliser ce type de transport (contenu, objectif, résultat attendu ...) <b>(5 points)</b>	Pistes d'amélioration	1 ou 2 actions uniquement citées ou inadaptées = TI 1 action citée et détaillée = I 2 actions citées et détaillées = S ou TS selon contenu et présentation						
Q4: Présentez aux conducteurs les avantages financiers du passage de conducteur courte distance à celui de longue distance. <b>(4 points)</b>	Pertinence de l'argumentation	1 élément indiqué = TI 2 éléments = I Si tous les éléments sauf la rémunération garantie d'amplitude citée = I Si tous les éléments sauf indemnités forfaitaires majorées = S Tous les éléments cités et expliqués = TS						