

Renforcer les compétences-clés dans la logistique

CAHIER DES CHARGES

Sommaire

1.	Contexte	p. 4
2.	Publics	p. 6
3.	Objectifs	p. 7
4.	Attentes vis-à-vis des organismes de formation	p. 8
5.	Activités attendues des organismes de formation	p. 9
6.	Echéances	p. 11
7.	Architecture du dispositif de formation aux compétences clés	p. 12
8.	Fiches modules	p. 14

Annexes p. 46

Annexe 1	Description des activités types en situation	p. 46
Annexe 2	Référentiel de compétences clés logistique	p. 70
Annexe 3	Grille(s) de repérage des besoins en formation	pièce jointe
Annexe 4	Charte de formation tripartite	pièce jointe
Annexe 5	Livret de suivi de la formation (16 fiches de suivi)	pièces jointes
Annexe 6	Schéma récapitulatif des étapes à mettre en place par l'organisme de formation	p. 76
Annexe 7	Préconisations pour l'ingénierie pédagogique	p. 78
Annexe 8	Sites pouvant aider à la contextualisation	p. 80
Annexe 9	Lien entre dysfonctionnements et modules construits	p. 82
Annexe 10	Glossaire	p. 88

1. Contexte

Le commerce de gros ou commerce interentreprises consiste à acheter et/ou vendre des biens à d'autres entreprises, à des détaillants, des industriels, des prestataires de services ou d'autres grossistes/négociants. Les marchandises peuvent être revendues en l'état (on parle de « négoce pur ») ou après fractionnement, reconditionnement. Chaque grossiste/négociant s'insère dans un circuit de distribution particulier, caractérisé par des produits, des fournisseurs et des clients spécifiques.

Les entreprises du commerce de gros servent de relais entre les fabricants et les distributeurs pour faciliter les échanges.

Le secteur du commerce interentreprises est constitué en 2009 de 39 300 entreprises qui emploient 500 000 salariés, 78 % de ces entreprises ont moins de 10 salariés. Au cœur des relations commerciales, elles vivent de grandes mutations économiques, technologiques, organisationnelles.

Une enquête auprès d'un échantillon de 538 entreprises de la branche des commerces de gros qui employaient 50 000 salariés, a été réalisée sur le premier semestre 2008. Parmi les entreprises interrogées, 19 % déclarent être conscientes que certains de leurs salariés ne maîtrisent pas les savoirs élémentaires de base.

Afin d'aider les entreprises à appréhender cet enjeu, **les partenaires sociaux de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle (CPNEFP)** de la branche des commerces de gros **et l'Agence Nationale de Lutte Contre l'illettrisme (ANLCI)** ont signé un accord-cadre de partenariat le 25 février 2009, afin de s'engager dans l'acquisition des savoirs élémentaires de base. **Lors de la CPNEFP du 17 septembre 2009, après une phase d'échange avec des organismes travaillant sur ce thème, les partenaires sociaux ont validé un plan d'action pour les salariés exerçant dans la logistique.**

Dans la fonction logistique, les entreprises ont élevé le niveau de qualification des opérateurs par le biais de l'expérience pour une grande part d'entre eux, posant des questions de reconnaissance de ce métier et de valorisation d'une fonction peu attractive pour les salariés.

Or l'amélioration de la compétitivité des grossistes sur leur fonction traditionnelle dépend étroitement de leur capacité à mener à bien la rationalisation de leur logistique en vue d'en accroître la productivité, la fiabilité et la réactivité. Le développement de compétences en matière de flux logistiques pourrait permettre aux grossistes d'envisager un glissement de leur activité vers des prestations de logisticien, alors même que ce marché connaît une véritable explosion. Cette voie stratégique implique un déplacement du centre de gravité du grossiste de la fonction « achat-vente » vers la fonction « approvisionnement ». Elle s'accompagne donc de l'extension des prestations à la gestion de l'ensemble de la chaîne logistique, intégrant l'activité de transport et de stockage pour le compte de tiers.

La fonction logistique subit aussi de profondes évolutions liées à l'accroissement des contraintes réglementaires, et notamment européennes, relatives à la sécurité, l'hygiène et la qualité. Le secteur alimentaire en est l'exemple le plus probant. Cela se traduit par une informatisation et une automatisation des processus de travail dans les entrepôts pour favoriser la traçabilité des produits au sein de la chaîne logistique : déploiement de systèmes de commande vocale, de logiciels de gestion intégrée (ERP) etc.

L'autre caractéristique du secteur est liée à l'aspect concurrentiel de cette activité, où la distinction des grossistes s'opère par la qualité de service rendu aux entreprises. Les entreprises du commerce de gros ne peuvent en effet plus imputer les coûts de la logistique aux clients ; la qualité de service et les services associés à la prestation sont les principaux critères de choix pour un prestataire logistique.

Du point de vue des opérateurs, le travail devient de plus en plus complexe, les procédures ne suffisent plus. Ils doivent en effet ajuster, aménager leur action pour réagir face aux aléas d'une préparation de commandes ou d'une réception, alerter les bons interlocuteurs ou encore transmettre les informations à la hiérarchie en vue d'une amélioration des processus de travail. Il s'agit donc pour les opérateurs de devenir de « bons » professionnels, « la personne de la situation », qui va savoir mobiliser les bonnes ressources au bon moment et de façon pertinente. Par ailleurs, la technicité du métier se développe du fait de l'utilisation croissante de l'outil informatique dans les entrepôts, le développement de la diversité des produits à préparer et le renforcement des exigences en matière de qualité.

Développer la compétence des opérateurs revient à les mettre en action dans des situations de formation permettant d'une part la mobilisation et la combinaison pertinente de ressources dans différentes situations ancrées dans le travail réel et d'autre part le transfert de ces compétences dans d'autres situations de travail. Développer les compétences clés en situation professionnelle, c'est donc opter pour une approche par la compétence en situation.

C'est à la demande des partenaires sociaux de la CPNEFP des commerces de gros que le service Études et Développement via l'Observatoire des métiers (OCI), service intégré de l'OPCA du commerce interentreprises Intergros, a **mis en place un dispositif de formation aux compétences clés dans la fonction logistique.**

L'OCI a lancé en début d'année 2010 une étude dont les objectifs étaient :

- d'identifier les activités types de la filière logistique,
- de diagnostiquer les situations de travail dans les métiers de la logistique dans lesquelles l'écrit devient une priorité et pour lesquelles les exigences vis-à-vis des salariés tendent à évoluer,
- de définir les besoins de compétences clés nécessaires à l'utilisation des supports, des écrits professionnels, des logiciels à la disposition des salariés des entreprises de la branche et qui serviraient de base à la construction des modules de formation,
- d'élaborer les modules de formation en lien avec les compétences clés nécessaires à l'exercice des activités identifiées,
- d'identifier les certifications accessibles en lien avec les modules de formation suivis, notamment par la Validation des Acquis de l'Expérience,
- d'élaborer des supports de sensibilisation pour le salarié, la direction et l'encadrement intermédiaire,
- de former les délégués / conseillers en formation intergros,
- et enfin, de rédiger le présent cahier des charges pour constituer un réseau d'organismes de formation capable de répondre aux besoins des salariés et des entreprises en matière de formation aux compétences clés dans le domaine de la logistique.

CG Conseil et le Cafoc de Nantes, prestataires retenus pour cette étude, ont produit les éléments suivants, validés par la CPNEFP des commerces de gros :

- le descriptif de 6 activités types (cf. Annexe 1) :
 - Réception des marchandises,
 - Préparation de commandes vocales,
 - Préparation de commandes en gros,
 - Préparation de commandes export,
 - Contrôle des marchandises avant expédition,
 - Expédition des marchandises
- un référentiel de compétences clés élaboré à partir des 6 situations professionnelles décrites (cf. Annexe 2),
- une architecture de formation modulaire,
- les fiches modules,
- 4 grilles de repérage des besoins en compétences clés à utiliser par l'entreprise (cf. Annexe 3),
- une charte de formation tripartite contractualisant le parcours de formation entre l'entreprise, le salarié et l'organisme de formation (cf. Annexe 4),
- un livret de suivi de la formation (cf. Annexe 5),
- le présent cahier des charges à l'attention des organismes de formation.

2. Publics

Parmi les salariés exerçant leur activité dans les services «logistiques» des entreprises (caristes, manutentionnaires, préparateurs de commande, agents d'expédition, chef d'équipe, ...), trois populations différentes ont été identifiées :

- des **salariés avec une ancienneté importante** au sein de l'entreprise, présentant le plus souvent une faible appétence pour la formation ainsi qu'une faible mobilité géographique. Ils sont susceptibles de rencontrer des difficultés s'ils doivent entrer dans des démarches de recherche d'emploi ou s'ils doivent faire face à de **nouvelles activités liées à l'évolution de leur métier** : mise en place d'une organisation du travail nécessitant la mise en œuvre d'un ensemble d'activités élargi, introduction d'un nouvel outil informatique, ... ces salariés sont également parfois appelés à évoluer dans leur activité professionnelle en seconde partie de carrière, par exemple du fait des difficultés engendrées par le port de charges lourdes.
- des salariés ou des intérimaires dont **l'emploi dépend des variations d'activité de l'entreprise**. Ces salariés, souvent plus jeunes, présentent un niveau de qualification relativement faible. Les difficultés exprimées par les entreprises portent la plupart du temps sur le respect des règles et des consignes (respect des horaires, absentéisme, travail en équipe, ...).
- des salariés avec **quelques années d'expérience** souhaitant **exercer durablement une activité professionnelle dans le domaine de la logistique** et évoluer... ces salariés sont susceptibles d'accéder à des emplois de chefs d'équipe, malgré, parfois, des savoirs de base non maîtrisés, d'où le recours à des stratégies de contournement.

Les besoins de ces trois catégories de population sont donc sensiblement différents :

- pour certains, qui entrent dans la vie active ou n'ont pas encore eu l'occasion de s'insérer durablement dans une entreprise, il s'agit d'acquérir et de mettre en œuvre les **règles essentielles de fonctionnement** dans un **collectif de travail**, dans une entreprise,
- pour d'autres, qui disposent d'une première expérience professionnelle, il s'agit d'acquérir des savoirs et savoir-faire permettant de **s'adapter à l'évolution du contexte professionnel** et d'être plus efficace dans leur activité au quotidien,
- pour d'autres, enfin, il s'agit d'acquérir des savoirs et savoir-faire permettant **d'évoluer dans les meilleures conditions possibles**.

En matière de recrutement, les entreprises recherchent de moins en moins d'opérateurs non qualifiés, même si le besoin perdure. Elles se tournent donc davantage vers des opérateurs de niveau Bac ou équivalent, permettant de répondre aux exigences du métier, aux problématiques de la polyvalence et ayant la capacité d'évoluer en interne.

La connaissance de l'entreprise et de ses contraintes, le savoir-être professionnel (ponctualité, respect des procédures, ...), l'orientation dans l'espace et le temps, le sens du service (client et en interne pour favoriser l'esprit d'équipe) ainsi que la maîtrise des savoirs de base sont les principaux critères de recrutement des entreprises pour les profils d'opérateurs logistiques.

L'étude a révélé des besoins réels sur ces publics en termes de maîtrise des savoirs de base. Cela concerne par exemple :

- la compréhension de la chaîne logistique et des impacts des erreurs commises
- la lecture des consignes de sécurité, des références des produits
- la compréhension du français permettant d'assimiler les procédures de sécurité ou d'utiliser le système vocal de préparation de commande
- le calcul mental dans le cadre de la préparation des produits
- la mémorisation
- l'utilisation de l'outil informatique, ...

3. Objectifs

Les objectifs du dispositif envisagé par la CPNEFP des commerces de gros sont de mettre à la disposition des entreprises et des salariés du commerce interentreprise un ensemble d'outils permettant d'une part d'**identifier les besoins en formation des salariés** et d'autre part d'y **répondre le plus efficacement possible**. Ce dispositif se déclinera en quatre types d'actions qui seront mises en place par un réseau d'organismes de formation spécialisés dans la démarche :

- mettre en place des **parcours de formation aux compétences clés respectant les caractéristiques des salariés des métiers de la logistique, à partir de l'analyse des besoins réalisée en entreprise,**
- mettre en place et animer les **modules de formation aux compétences clés en situations professionnelles correspondant à celles vécues par les salariés des métiers de la logistique.**
- évaluer les **progressions des salariés tout au long du parcours.**
- faciliter l'accès des salariés à un ensemble de **certifications professionnelles, en les accompagnant aux plans pédagogiques et administratifs.**

Le dispositif décrit les modules de formation répondant aux besoins des salariés du secteur. Il comporte 3 types de modules de formation correspondant aux différents types de besoins identifiés chez les salariés du secteur :

1 – Deux modules (rouge dans l'architecture) répondant aux besoins des publics positionnés en dessous du degré 2 du cadre de référence ANLCI¹ :

- 1.1. Se familiariser avec les consignes professionnelles écrites et orales** (durée minimum : 120h)
Exemple : préparer les commandes en prenant appui sur les fiches de procédure.
- 1.2. Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail.** (durée minimum : 50h)
Exemples : compter les colis sur une ou plusieurs palettes lors de la réception de marchandise ; effectuer un rangement logique dans les cartons.

Les salariés relevant de cette catégorie pourront avoir été repérés à partir des signes caractéristiques suivants :

- se perdant souvent et ayant des difficultés à expliquer leur retard,
- remplissant peu voire jamais les documents écrits ou le faisant faire par d'autres,
- donnant à lire les documents administratifs les concernant plutôt que lire les informations mentionnées,
- ayant des difficultés à reconstituer les étapes du travail et la chronologie des activités ou à lire un planning de travail,
- ayant des difficultés à réaliser des calculs simples,
- demandant parfois de l'aide pour traduire une consigne orale ou un document écrit,
- ayant peu d'appétence à l'idée de se former.

2 – Cinq modules (vert dans l'architecture) répondant aux besoins des publics positionnés aux degrés 2 et 3 du cadre de référence ANLCI³ :

- 2.1. Exprimer à l'oral et à l'écrit des faits, des situations de façon précise et concise** (durée minimum : 30h)
Exemple : rendre compte d'un incident
- 2.2. S'adapter à son interlocuteur dans les discussions professionnelles** (durée minimum : 30h)
Exemple : s'expliquer avec un collègue à propos d'un colis égaré
- 2.3. Être à l'aise dans les pourcentages et l'agencement d'éléments pour agir en sécurité** (durée minimum : 30h)
Exemple : interpréter une plaque de charge
- 2.4. Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes** (durée minimum : 30h)
Exemple : appliquer les règles d'hygiène et de sécurité lors des différentes phases de la chaîne logistique
- 2.5. Se familiariser avec les outils informatiques pour agir plus efficacement dans sa vie professionnelle** (durée minimum : 50h)
Exemple : utiliser divers outils numériques associés au système de gestion intégré

¹ Le degré 2 correspond à la maîtrise de compétences permettant, dans un environnement familier, de lire et d'écrire des phrases simples, de trouver des informations dans des documents courants, de donner et de prendre des informations orales lors d'un entretien, de résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples, ...

² Le degré 3 correspond à la maîtrise de compétences permettant de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes, d'utiliser plus largement des supports numériques, ...

Les salariés relevant de cette catégorie pourront avoir été repérés à partir des signes caractéristiques suivants :

- ayant parfois des difficultés à se repérer dans l'entrepôt,
- ayant des difficultés à remplir des documents écrits lisibles et compréhensibles,
- pouvant répéter des erreurs,
- ayant besoin d'améliorer leur organisation,
- manquant de constance dans les actions réussies.

3 – Neuf modules « de perfectionnement » (bleu dans l'architecture) répondant aux besoins des publics positionnés au niveau 3 du cadre de référence de l'ANLCI :

3.1 Produire une note d'analyse et de traitement d'un problème et l'argumenter à l'oral (durée minimum : 20h)

Exemple : émettre des réserves sur la lettre de voiture du transporteur et en expliquer les motifs à un chauffeur

3.2 Être plus efficace dans les situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace (durée minimum : 20h)

Exemple : constituer une palette en respectant les logiques de transport de marchandises

3.3 Développer ses méthodes d'organisation pour optimiser ses actions (durée minimum : 20h)

Exemple : organiser son circuit de préparation de commande

3.4 Réagir efficacement face aux aléas (durée minimum : 20h)

Exemple : traiter une absence de livraison

3.5 S'organiser et interagir dans le cadre du travail en équipe (durée minimum : 20h)

Exemple : faciliter le bon déroulement global des opérations lors de la préparation de commande

3.6 Améliorer ses méthodes de travail par l'analyse de ses expériences (durée minimum : 20h)

Exemple : formuler des propositions d'amélioration au sein de son équipe

3.7 Rédiger et transmettre une note d'information avec un logiciel de traitement de texte (durée minimum : 20h)

Exemple : rédiger et transmettre une note numérique informant le service approvisionnement des non conformités constatées lors d'un contrôle avant expédition

3.8 Créer des outils de suivi et de gestion du temps avec un logiciel de type tableur (durée minimum : 20h)

Exemple : utiliser les logiciels de type tableurs pour organiser le travail de l'équipe

3.9 Créer des supports efficaces de communication avec les outils numériques adaptés (durée minimum : 20h)

Exemple : réaliser des affiches de procédures et de consignes pour l'équipe

Les publics relevant de cette catégorie présentent quelques lacunes en matière d'écrit et d'oral ainsi qu'en calcul, ce qui peut être un frein à leur évolution dans l'entreprise. Ils ont également besoin d'améliorer leur organisation pour optimiser la qualité de leur travail. Enfin, ils ont des besoins de compétences clés en informatique.

Tous ces modules sont décrits dans le présent cahier des charges, qui est mis à la disposition des organismes de formation.

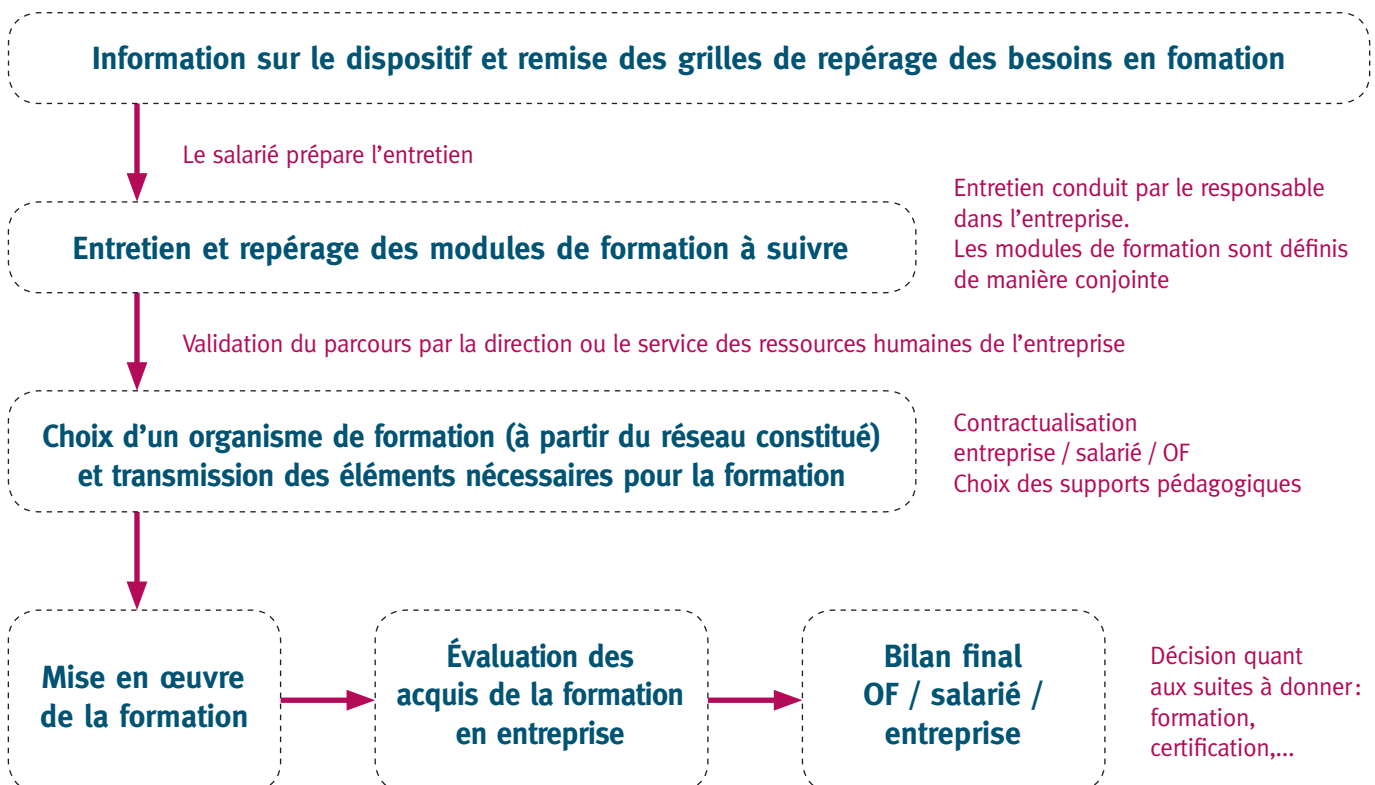
4. Attentes vis-à-vis des organismes de formation

La CPNEFP des commerces de gros a confié à Intergros la mission de constituer un **réseau d'organismes de formation** capables de **répondre aux besoins en formation des salariés et des entreprises** du secteur en matière de formation aux compétences clés dans le domaine de la logistique. Les attentes de la CPNEFP vis-à-vis de ces organismes s'expriment à plusieurs niveaux :

1. Mettre en place une **approche par les compétences** et **ancrer la formation dans des situations de travail** : il s'agit en effet de s'intéresser à l'exercice professionnel des individus et pas seulement aux actions d'évaluation ou de formation et de mettre à la disposition des salariés des savoirs et des savoir-faire directement opérationnels dans leur activité professionnelle,
2. Concevoir des ressources pédagogiques **à partir des supports utilisés au travail** mis à disposition par les entreprises lors de la transmission du dossier du salarié à l'organisme de formation. Si celles-ci acceptent que les documents authentiques soient utilisés, ils constitueront des **supports réels** de la situation de formation. Si l'entreprise ne souhaite pas que soient diffusés certains documents, alors l'organisme de formation élaborera ses propres outils à partir des spécimens prêtés.
3. Organiser en permanence le **lien entre la formation** conduite en organisme de formation et la **mise en œuvre des compétences** acquises en formation dans le cadre des activités conduites en entreprise. Cela passera par des phases « diagnostic des besoins » et « évaluation des effets de la formation » réalisées par l'entreprise ; cela peut également passer par la nomination au sein de l'entreprise d'un « référent compétences clés » maîtrisant les enjeux de la démarche.
4. Participer aux groupes de travail qui seront organisés par Intergros dans le cadre de sa mission d'animation du réseau d'organisme de formation retenus pour la démarche « compétences clés ». Transmettre un bilan de formation mise en œuvre.

5. Activités attendues des organismes de formation

Les organismes de formation retenus dans le cadre de la démarche seront chargés d'intervenir dans le dispositif. Pour le salarié et l'entreprise, les étapes de la démarche sont les suivantes :



En appui à la mise en œuvre des parcours de formation des salariés, il est demandé aux organismes de formation d'intervenir en réponse à ces deux types de besoins :

1 – La mise en œuvre de modules de formation structurée en 3 temps :

Temps 1 : adaptation du contenu de la formation aux situations professionnelles des salariés

Le dispositif prévoit que les entreprises réalisent une analyse des besoins en formation de leurs salariés, à l'aide des grilles de repérage et d'autoévaluation mises à leur disposition par la branche. Une fois cette analyse des besoins réalisée, les entreprises mentionnent les difficultés rencontrées par le salarié, ses besoins spécifiques tels qu'ils ont été identifiés par l'entreprise, ainsi que des informations permettant de contextualiser les interventions en formation.

Temps 2 : mise en œuvre de la formation

Les temps de formation sont réalisés selon les principes de la pédagogie active. Orientée vers l'action et contextualisée au maximum, la formation tient compte des caractéristiques des salariés en formation et utilise les documents authentiques remis par l'entreprise ou élaborés à partir de spécimens. Attention ! Les scénarios pédagogiques proposés devront prendre en compte les préconisations faites en annexe.

La mise en œuvre des modules de formation peut également permettre d'informer le salarié et de l'orienter vers les parties de certifications en lien avec le module.

Temps 3 : évaluation, bilan et prise de décision

Le formateur évalue en centre de formation la progression du salarié à l'issue de chaque module de formation. Trois voies sont possibles :

1. Les capacités sont maîtrisées, le salarié peut poursuivre son parcours en commençant un autre module ;
2. Les capacités ne sont pas entièrement maîtrisées, l'organisme de formation reporte les points restant à travailler afin que l'entreprise prenne les décisions qui s'imposent ;
3. Les capacités sont maîtrisées, le salarié a terminé son parcours et pourra être évalué en entreprise.

2 – L'accompagnement des salariés à la certification

Parallèlement à la formation aux compétences clés, les salariés en formation pourront, selon le choix de l'entreprise et du salarié :

- être informés sur les certifications mentionnées dans les fiches modules : intitulés, contenus, épreuves, modalités d'accès, organismes certificateurs... ;
- être accompagnés au choix d'une ou plusieurs certifications ;
- être préparés aux épreuves de ces certifications professionnelles.

L'objectif est en effet de sécuriser les parcours professionnels des salariés en leur permettant de faire valider leurs compétences en dehors de l'entreprise.

Les organismes de formation accompagneront également les entreprises et les salariés du secteur dans les démarches administratives en lien avec l'accès aux certifications professionnelles (repérage des interlocuteurs à solliciter, information sur les procédures d'inscription...).

Les certifications concernées :

- épreuves écrites CACES 1 3 5 ;
- préparation au dossier de synthèse attestant d'une pratique professionnelle des titres professionnels cariste d'entrepôt, agent magasinier, préparateur de commande en entrepôt, titre agent d'intervention en distribution automatique ;
- préparation à l'accès aux certifications de niveau V ;
- préparation à l'accès aux épreuves en informatique des certifications de niveau V ;
- B2i.

6. Supports pédagogiques

Le recours aux ressources et documents authentiques est vivement souhaité, pour une contextualisation des apprentissages.

L'organisme de formation pourra recueillir ces ressources et documents via plusieurs sources :

- l'entreprise lors du premier contact suite à la phase diagnostic. Soit l'entreprise accepte que soient utilisés tels quels les documents remis, soit elle souhaite que ces derniers soient adaptés,
- Internet (cf. Annexe 8),
- les situations de travail décrites sur les 6 activités types de l'opérateur logistique du commerce de gros (cf. Annexe 1), indispensables pour ancrer la formation dans les situations professionnelles rencontrées par les salariés du secteur,
- le lien entre les dysfonctionnements au travail et les modules construits (cf. Annexe 9).

7. Architecture du dispositif de formation aux compétences clés

COMMUNICATION à l'ORAL et à l'Écrit

CALCUL et GESTION de L'ESPACE

Degrés 1 et 2

1.1. Se familiariser avec les consignes professionnelles écrites et orales
Préparer une commande en gros⁽⁴⁾
Durée minimum de formation (120h)

1.2. Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail
Compter les colis sur une palette. Réaliser un circuit de préparation de commandes.
Durée minimum de formation (50h)

Degrés 2 et 3

2.1. Exprimer à l'oral et à l'écrit des faits, des situations de façon précise et concise
Rendre compte d'un incident
Durée minimum de formation (30h)

2.3. Être à l'aise dans les pourcentages et l'agencement d'éléments pour agir en sécurité
Ranger les marchandises dans les colis.
Durée minimum de formation (30h)

2.2. S'adapter à son interlocuteur dans les discussions professionnelles
Expliquer à un chauffeur livreur que la réception n'est pas possible.
Durée minimum de formation (30h)

- Épreuves écrites CACES 1 3 5
- Préparation au dossier de synthèse attestant d'une pratique professionnelle des titres professionnels cariste d'entrepôt, agent magasinier, préparateur de commande en entrepôt
- Préparation à l'accès aux certifications de niveau V (formation, VAE)

la VAE

Degré 3

3.1. Produire une note d'analyse et de traitement d'un problème et l'argumenter à l'oral
Émettre des réserves sur la lettre de voiture du transporteur et en expliquer les motifs à un chauffeur
Durée minimum de formation (20h)

3.2. Être plus efficace dans les situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace
Constituer une palette en respectant les logiques de transport de marchandises
Durée minimum de formation (20h)

Certifications de niveau
V (formation)

la VAE

(i) Exemple de situations professionnelles significatives de la compétence clé visée

ORGANISATION du TRAVAIL

INFORMATIQUE

2.4. Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes
 Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
 Durée minimum de formation (30h)

2.5. Se familiariser avec les outils informatiques pour agir plus efficacement dans sa vie professionnelle
 Utiliser divers outils numériques associés au système de gestion intégré
 Durée minimum de formation (50h)

3.3. Développer ses méthodes d'organisation pour optimiser ses actions
 Organiser son circuit de préparation de commande
 Durée minimum de formation (20h)

Préparation à l'accès aux épreuves en informatique des certifications de niveau V (formation)



3.4. Réagir efficacement face aux aléas
 Traiter une absence de livraison
 Durée minimum de formation (20h)

3.7. Rédiger et transmettre une note d'information avec un logiciel de traitement de texte
 Rédiger et transmettre une note numérique à un service approvisionnement
 Durée minimum de formation (20h)

3.5. S'organiser et interagir dans le cadre d'un travail en équipe
 Faciliter le bon déroulement global des opérations lors de la préparation de commande
 Durée minimum de formation (20h)

3.8. Créer des outils de suivi et de gestion du temps avec un logiciel de type tableur
 Utiliser les logiciels de type tableurs pour organiser le travail de l'équipe
 Durée minimum de formation (20h)

3.6. Améliorer ses méthodes de travail par l'analyse de ses expériences
 Faire des propositions d'amélioration au sein de son équipe
 Durée minimum de formation (20h)

3.9. Créer des supports efficaces de communication avec les outils numériques adaptés
 Réaliser des affiches de procédures et de consignes pour l'équipe
 Durée minimum de formation (20h)

B2I

8. Fiches modules

➔ FICHE MODULE 1.1: COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE

Module de formation	Se familiariser avec les consignes professionnelles écrites et orales			
Résumé	Les opérateurs logistiques s'appuient la plupart du temps sur des documents écrits pour réaliser les différentes opérations liées à leur poste. Ils doivent également renseigner des documents ou formulaires. Il est par ailleurs fondamental qu'ils aient une vision globale de l'organigramme.			
Objectifs de formation	Situe son rôle, sa place, au sein de la chaîne logistique	Traduit en acte les indications d'un système à commande vocale	Renseigne les principaux écrits du poste de travail	Traduit en actes des informations écrites liées au poste de travail
Objectifs pédagogiques	Représente sous forme de schéma la chaîne logistique; se place sur cette chaîne; décrit sa fonction et ses activités à cette place de la chaîne; décrit l'enjeu de son poste au sein de la chaîne.	Répète les éléments donnés par le système à commande vocale; restitue les consignes audio à prendre en compte et non les données périphériques parasites; réalise les opérations de travail en suivant les consignes données par le système vocal.	Énonce les différents types d'écrits à renseigner et à quelles occasions on les utilise; renseigne ces écrits de manière lisible et en utilisant le vocabulaire adapté.	Énonce les sources écrites dont il faut tenir compte au poste de travail; restitue à l'oral les principales informations contenues dans les écrits; réalise les opérations de travail en suivant ou respectant les consignes écrites.
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et ordonnancer les opérations de la chaîne logistique • Contrôler la validité des documents de réception • Contrôler l'étiquetage des marchandises, des supports et contenants lors de la réception, du suivi de l'état des stocks et du déplacement des marchandises • Mettre en œuvre les procédures d'entretien et de nettoyage des espaces et matériels de stockage, de réception et d'expédition • Mettre en œuvre des procédures d'inventaire: renseignement des fiches et saisie d'inventaire • Prélever des marchandises pour préparer une ou plusieurs commandes à partir d'un listing • Prélever des marchandises pour préparer une ou plusieurs commandes à partir d'un système à commande vocale • Mettre en œuvre des consignes de sécurité • Suivre des consignes relatives aux cadences et délais de réalisation des activités de préparation de commande • Suivre des consignes relatives au conditionnement ou à la mise en palette des produits • Participer aux formations organisées par l'entreprise ou le fournisseur de matériel relatives: au fonctionnement d'un nouveau matériel, engin de manutention et de déplacement de charges, scan, outil informatique, commande vocale...; au fonctionnement de l'entrepôt; à l'application des consignes de sécurité, aux gestes et postures • Saisir les informations relatives à la mise en œuvre des opérations de réception (mouvement de marchandises...) • Enregistrer les mouvements de marchandises sur support papier 			
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale	
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués		Compétences clés
	Reproduire une tâche; tenir compte d'une consigne; donner une information factuelle; identifier la présence d'un dysfonctionnement; apprendre dans un cadre formel; prendre de la distance par rapport à la tâche.	Oral degré 1: écouter, répéter des consignes; utiliser des mots du lexique professionnel; écouter, transmettre une information; affirmer une position à l'oral; prendre la parole pour signaler un problème; oser parler avec assurance.		Utiliser et produire des écrits en langue française (degré 1); communiquer à l'oral (degré 1)

Module de formation	Se familiariser avec les consignes professionnelles écrites et orales		
Référentiels (suite)	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
Pré-requis	aucun		
Durée minimum	120 heures		
Articulation à la certification	<p>Épreuves écrites CACES 135 (voir document pdf en annexes : formation CACES.pdf)</p> <p>Mise à niveau en vue des épreuves de français du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel</p> <p>Mise à niveau en vue de l'épreuve de synthèse des titres professionnels</p> <p>Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.</p>		
<p>Supports à utiliser en formation :</p> <p>A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation</p> <p>() documents spécimens référencés et disponibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Photographies du matériel de commandes vocales; enregistrement des consignes orales données par le système (1) • Bordereaux de prélèvement (2) • Formulaire à remplir d'ordre d'enlèvement (destinataire, nombres de palettes, poids, lieu et adresse de livraison, remarques éventuelles...); bons de retour à remplir; bons de manque à remplir; bons de déstockage à remplir (3) • Notices d'explication des numéros d'agréments CEE (4) • Procédures de type « lors de la réception, je... » (peu d'information par page, gros caractères) (5) • Semainier des réceptions (10) • Enregistrement de consignes orales d'un système à commande vocale (cf. référentiel activités); enregistrements divers (témoignages de préparateurs de commande, de réceptionnistes...) (6) • Écrans de prélèvement (7) • Mnémoniques pour se connecter aux bonnes opérations sur les scans (8) • Etiquettes (codes produits, codes emplacements, dates...) (9) • Fiches d'intégration au poste de préparateur de commande (à simplifier) (11) • Fiches de poste de préparateur de commande, de magasinier : à simplifier par l'organisme de formation (12) • Affiches : consignes d'hygiène de base (gros caractères avec dessin), alerte sur les produits toxiques sous forme de schéma (13) • Bon de réception (ordre de mission, donneur d'ordre, marchandises, facture, chargement, déchargement, emballages et supports de manutention, cachets de l'expéditeur et du destinataire...) (14) • Bon de livraison : expéditeur, destinataire, condition de livraison, , quantité, description, longueur, poids) (15) • Bon de commande: fournisseur, nombre de colis, nombre de palette, article, référence fournisseur, désignation produit, commande, n° de commande, quantité commandée, emplacement...) (16) • Procédure de préparation de commande de produits frais groupés, de la réception de la matière première à la livraison chez le client (17) • ... 		

📌 FICHE MODULE 1.2 : COMPÉTENCES EN CALCUL ET GESTION DE L'ESPACE

Module de formation	Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail			
Résumé	Dans bon nombre de situations, les opérateurs doivent effectuer des calculs simples et manipuler les unités de volumes, de surface... pour compter des colis, les ranger... Il est par ailleurs essentiel qu'ils se repèrent dans l'espace de travail.			
Objectifs de formation	Se rend facilement et rapidement aux endroits voulus	Calcule aisément et sans erreur un nombre de colis sur une palette	Agence correctement les marchandises dans un carton, dans le respect de la logique des transports de marchandises	Classe les produits selon certains critères (référence, dangerosité etc.)
Objectifs pédagogiques	Se représente mentalement l'espace de travail; se repère dans l'espace de travail; se déplace dans un espace de travail, tout en respectant le sens de circulation; se déplace d'après des indications de direction données à l'oral ou à l'écrit.	Reconstitue un empilement de cubes en imitation d'un empilement de colis sur une palette; pose les opérations convenant au calcul d'éléments empilés; effectue sans erreur les calculs; évalue le réalisme de la réponse obtenue.	Calcule le volume total d'éléments à ranger; choisit le contenant en fonction du volume total d'éléments à réunir; calcule la surface du contenant; range la première ligne d'éléments de manière à constituer une base stable; range les autres éléments en respectant la logique des transports de marchandises; repère les mauvais placements et procède à un nouvel agencement.	Énonce le ou les critères à prendre en compte pour le classement; priorise les critères selon leur nature; réalise le classement; repère les erreurs et procède aux réajustements nécessaires.
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Compter les marchandises lors de la mise en œuvre des procédure d'inventaire • Contrôler la quantité des marchandises lors de la réception • Contrôler la quantité des produits et marchandises lors du suivi de l'état des stocks • Grouper ou dégroupier les marchandises à expédier • Conditionner et emballer des marchandises dans les contenants adéquats • Identifier un écart entre la marchandise reçue et la marchandise commandée • Identifier un écart d'inventaire • Distinguer les différentes catégories de produits, leurs caractéristiques et leur positionnement dans l'entrepôt 			

Module de formation	Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	Reproduire une tâche; tenir compte d'une consigne; donner une information factuelle; identifier la présence d'un dysfonctionnement; apprendre dans un cadre formel; prendre de la distance par rapport à la tâche.	Calcul degrés 1 et 2 : calculer, dénombrer; utiliser des relations d'ordre; communiquer des quantités; formaliser des hypothèses quantitatives; expliciter des relations de cause; enregistrer des données chiffrées; évaluer les marges de fonctionnement / utiliser les unités de mesure; utiliser les 4 opérations; Espace temps degré 1 : mesurer, enregistrer des mesures; utiliser des termes de géométrie; réaliser et expliquer un croquis; prendre connaissance d'un plan de travail collectif.	Utiliser un outil mathématique du registre concret afin de traiter une situation simple de son environnement de proximité immédiate (degré 1).
Pré-requis	Maîtriser les compétences du module 1.1		
Durée minimum	50 heures		
Articulation à la certification	Épreuves écrites CACES 135 Mise à niveau en vue des épreuves de mathématiques du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Mise à niveau en vue de l'épreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.		
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation () documents spécimens référencés et disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • Photographies ou schémas de circulation dans l'espace de travail (avec sens de circulation et sens interdit...) (18) • Etiquettes comportant des codes d'emplacements pour organiser ses déplacements dans l'entrepôt (19) • Codification dans l'entrepôt: code pour l'allée, pour l'étagère etc. (20) • Bons de rangement (emplacement, code produit, gencod, libellé, poids, conditionnement, quantité, élargement, quantité rangée) (21) • Plan précis de l'entreprise avec légende des différentes zones et sens de circulation des marchandises (22) • Fiche de ventilation de stock: référence, picking, lieu de départ, quantité, quantité mise en picking, quantité à monter en réserve, adresse réserve finale (23) • Fiche de réception comportant, par différents fournisseurs: le nombre de palettes livrées, le nombre de colis, le poids de chacun d'eux, le numéro de commande (24) • Plans quadrillés avec consignes directionnelles données (sens interdit, sens de circulation...) (Non référencé) • Formes géométriques diverses composées de cubes et représentant des palettes (Non référencé) • Schématisation (Non référencé) ou photographies de palettes composées de plusieurs colis (25) • ... 		

📌 FICHE MODULE 2.1: COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE

Module de formation	Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des situations de façon précise et concise	
Résumé	Dans certaines situations, les opérateurs sont amenés à transmettre des informations aux collègues ou au chef d'équipe, par oral ou par écrit sous forme de petites notes.	
Objectifs de formation	S'exprime clairement à l'oral pour rendre compte d'une situation	Transmet un message dans une petite note écrite
Objectifs pédagogiques	<p>Énonce clairement et distinctement son message; utilise le vocabulaire adapté;</p> <p>parle un français correct du point de vue de la grammaire et de la conjugaison;</p> <p>énonce son message dans un ordre logique, de manière à être rapidement et facilement compris.</p>	<p>Écrit de manière lisible;</p> <p>écrit clairement et simplement son message, de manière à être rapidement et facilement compris;</p> <p>utilise les mots justes et les écrit sans faute;</p> <p>compose des phrases correctes du point de vue de la grammaire et de la conjugaison et acceptable par la hiérarchie du point de vue de l'orthographe.</p>
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et transmettre par écrit un écart entre la marchandise reçue et la marchandise commandée • Identifier et transmettre par écrit un écart d'inventaire • Identifier et transmettre par écrit un écart entre une commande préparée et un bon de préparation • Prélever des marchandises pour préparer une ou plusieurs commandes à l'aide d'un système à commande vocale • Expliquer au chef d'équipe ou hiérarchique les raisons pour lesquelles il n'est pas en légitimité d'agir pour faire face à un aléa • Saisir les informations relatives à la mise en œuvre des opérations de réception (mouvement de marchandises...) • Enregistrer les mouvements de marchandises sur support papier • Informer les services concernés (approvisionnement, qualité) des non conformités constatées lors d'un contrôle avant expédition • Recueillir auprès d'un chauffeur les informations nécessaires à la prise en charge de la marchandise livrée • Ecouter et prendre en compte les informations communiquées par le chef d'équipe • Expliquer les contraintes de son activité à d'autres équipes • Expliquer les raisons d'un non respect des consignes ou d'une erreur effectuée dans les opérations de réception, de préparation de commande ou d'expédition 	

Module de formation	Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des situations de façon précise et concise		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI	Référentiel Ministère de l'éducation nationale	
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	Rendre compte d'une tâche exécutée, donner une information circonstanciée, énumérer un problème et énumérer les solutions connues, apprendre dans un cadre formel ou informel avec tuteur	<p>Oral degré 2 : répondre à une question fermée; nommer des causes et des effets; vérifier que l'on a compris et que l'on est compris; argumenter un point de vue; recourir à des démarches empiriques; reformuler un énoncé, une formule.</p> <p>Écrit degré 2 : identifier la fonction d'un document; déchiffrer et écrire des textes simples; utiliser un cahier de liaison; prendre des notes pendant une réunion; classer des documents.</p>	Interagir avec des interlocuteurs connus ou inconnus sur des sujets propres à son environnement élargi (degré 2); identifier les informations les plus pertinentes issues de tout type d'écrits récurrents et produire un écrit simple et court pour un destinataire familier du langage utilisé (degré 2).
Pré-requis	Maîtriser les compétences du module 1.1		
Durée minimum	30 heures		
Articulation à la certification	<p>Épreuves écrites CACES 135</p> <p>Mise à niveau en vue des épreuves de français du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel</p> <p>Mise à niveau pour renseigner le dossier de synthèse de pratique professionnelle</p> <p>Mise à niveau en vue de l'épreuve de synthèse des titres professionnels</p> <p>Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.</p>		
<p>Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation</p> <p>() documents spécimens référencés et disponibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de préparation de commande (documents comportant plus de texte et d'information que le module 1.1) de différents produits (17) • Bons de préparation: numéro du préparateur, n° de saisie, désignation des produits, catégorisation des produits, conditionnements (26) • Affiche informant sur la nouvelle collection d'étiquetage des produits chimiques: ancienne collection et nouvelle collection (27) • Semainier des réceptions (comportant plus d'informations que pour le module 1.1) (10) • Procédure à appliquer lors de la réception, sur affiche (5) • Bon de déstockage comportant une quantité importante de produits de différentes catégories (3) • Fiche de consigne en cas d'anomalie (à enrichir) (28) • Bon de livraison comportant une vingtaine de produits frais et indiquant les quantités commandées pour chaque produit, sous forme de code (ex. « 2 CT de 5 LT ») (29) • Diaporama ou document d'entreprise retraçant son histoire, ses spécificités... (30) • Documents vierges d'entretien annuel d'évaluation (31) • Fiche de poste: intitulé du poste, société et descriptif rapide, poste, missions, organisation et environnement de travail (horaires...), rémunération et avantages, profil recherché: formation, expérience souhaitée, compétences, adresse de candidature... (32) • ... 		

📄 FICHE MODULE 2.2 : COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE

Module de formation	S'adapter à son interlocuteur dans les discussions professionnelles		
Résumé	Les opérateurs doivent parfois être capables d'expliquer des faits de manière positive, sans a priori vis-à-vis de l'interlocuteur (un collègue, un chauffeur-livreur...) afin de régler ou prévenir une situation conflictuelle.		
Objectifs de formation	<p>Trouve généralement un accord avec son interlocuteur (collègue, chauffeur...) en cas de problème</p>	<p>Maintient le dialogue avec son interlocuteur en cas de situations délicates (désaccord ou litige avec un collègue, incompréhension avec un chauffeur livreur, etc.)</p>	
Objectifs pédagogiques	<p>Décrit la situation du point de vue de son interlocuteur; propose à son interlocuteur une solution sensée satisfaire les deux parties; expose la position commune trouvée ou bien chacune des positions si aucun consensus n'a été trouvé.</p>	<p>Utilise les mots, les gestes et autres signes de la communication verbale et non verbale qui facilitent l'entente; maîtrise son émotivité, reste calme.</p>	
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Informer un autre agent d'une difficulté rencontrée • Informer le chef d'équipe de la nature des incidents intervenus lors de la prise de poste, des opérations de réception, de manutention, de préparation de commande ou d'expédition • Informer le service approvisionnement de l'arrivée inopinée d'une livraison pour vérifier si la marchandise avait été commandée • Accueillir les chauffeurs en situation de réception et aider au positionnement du camion sur le quai en fonction de la nature des marchandises livrées et des précautions associées • Expliquer le motif d'une réserve ou d'un refus de marchandise à un chauffeur, y compris dans les cas où celui-ci ne maîtrise pas le français • Définir avec un chauffeur une nouvelle date de livraison lors d'une période de moindre affluence en réception 		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	<p>Distinguer son point de vue de celui des autres; identifier un problème et énumérer les solutions connues; rechercher un consensus dans une discussion.</p>	<p>Attitudes et comportement degré 2: mettre en avant une règle pour justifier son action; solliciter l'attention des autres; distinguer les enjeux d'une décision collective; s'informer sur les nouveautés.</p> <p>Ouverture culturelle: prendre en compte le code et les usages de l'autre; explicitement une différence de culture ou de valeurs; analyser la nature culturelle d'une divergence pour la résoudre.</p>	<p>Comprendre les codes de conduite de divers environnements et adapter son comportement afin de gérer avec succès une relation interpersonnelle (degré 2).</p>

Module de formation	S'adapter à son interlocuteur dans les discussions professionnelles
Pré-requis	Maîtriser les compétences du module 1.1
Durée minimum	30 heures
Articulation à la certification	<p>Épreuves écrites CACES 135</p> <p>Mise à niveau en vue des épreuves de français du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel</p> <p>Mise à niveau pour renseigner le dossier de synthèse de pratique professionnelle</p> <p>Mise à niveau en vue de l'épreuve de synthèse des titres professionnels</p> <p>Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier</p>
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation	<ul style="list-style-type: none"> • Illustrations, photos, films représentant des litiges au travail dans les métiers de la logistique (Non référencé) • Liste des causes des litiges les plus fréquents entre salariés (colis égaré, cartons non rangés, nettoyage insuffisant...) (Non référencé) • ...

📌 FICHE MODULE 2.3 : COMPÉTENCES EN CALCUL ET GESTION DE L'ESPACE

Module de formation	Être à l'aise dans les pourcentages et l'agencement d'éléments pour agir en sécurité		
Résumé	Les opérateurs sont amenés à calculer des pourcentages pour réaliser avec justesse certaines opérations de préparation de commande, de dégroupages... Ils doivent manier avec aisance les unités de volume et de poids pour rassembler les marchandises en un même contenant.		
Objectifs de formation	Agence correctement les colis sur une palette, dans le respect de la logique des transports de marchandises	Fait appel aux pourcentages quand la situation l'exige, effectue les calculs sans erreur	Reconstitue des volumes en modifiant les proportions.
Objectifs pédagogiques	Calcule le volume et le poids qu'une palette peut contenir; sélectionne les colis à assembler sur la palette et calcule leurs poids et volume total; dispose les colis en respectant la logique des transports de marchandises; contrôle le chargement et procède aux réajustements nécessaires.	Identifie parmi d'autres les situations de travail nécessitant le recours aux pourcentages; énonce le problème à résoudre; calcule les pourcentages; évalue le réalisme de la réponse obtenue.	Calcule un pourcentage d'un volume total afin de constituer un nouveau colis; calcule une proportion identique de chaque élément; contrôle le volume obtenu.
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Interpréter une plaque de charge • Préparer les commandes de produits nécessitant un reconditionnement • Signaler les disproportions entre la quantité de marchandises livrées et les quantités prévues sur le bon de livraison 		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	Varier les modalités d'exécution d'une tâche; identifier un problème et énumérer les solutions connues; apprendre dans un cadre formel ou informel avec tuteur	Calcul, degrés 2 et 3: expliciter un calcul, négocier un montant, un horaire; prendre en compte la fréquence d'événements; signaler des disproportions; expliciter des écarts à des objectifs / calculer une quantité; utiliser les pourcentages; évaluer des proportions.	Choisir et utiliser quelques outils mathématiques élémentaires afin de traiter une situation courante de manière efficiente.

Module de formation	Être à l'aise dans les pourcentages et l'agencement d'éléments pour agir en sécurité
Pré-requis	Maîtriser les compétences du module 1.2
Durée minimum	30 heures
Articulation à la certification	<p>Épreuves écrites CACES 135</p> <p>Mise à niveau en vue des épreuves de mathématiques du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel</p> <p>Mise à niveau pour renseigner le dossier de synthèse de pratique professionnelle</p> <p>Mise à niveau en vue de l'épreuve de synthèse des titres professionnels</p> <p>Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier</p>
<p>Supports à utiliser en formation :</p> <p>A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation</p> <p>() documents spécimens référencés et disponibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bon de préparation nécessitant des dégroupages et des regroupages (à enrichir) (33) • Édition de bordereau de prélèvement comportant une trentaine de produits en différentes quantités et différents conditionnements (34) • Schématisation de palettes et noms des produits (exemple : pack de lait, cartons d'œufs, cartons de pâtisserie, seau de fromage blanc...) (Non référencé) • Schématisation de palettes agencées différemment (« choisir et justifier le bon agencement ») (Non référencé) • ...

📄 FICHE MODULE 2.4: ORGANISATION DU TRAVAIL

Module de formation	Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes		
Résumé	Les opérateurs doivent en permanence appliquer les règles et les contraintes inhérentes aux métiers de la logistique: règles d'hygiène et de sécurité, contraintes de déplacement dans l'entrepôt, contraintes liées aux produits frais, cadence etc. Il est essentiel qu'ils intègrent les enjeux du respect de ces règles et contraintes.		
Objectifs de formation	Accepte les règles inhérentes au travail (règles d'hygiène et de sécurité, règles de transport de marchandise, règles de comportement...)	Agit dans le respect des règles et contraintes.	
Objectifs pédagogiques	<p>Énonce les règles et contraintes du poste de travail;</p> <p>Caractérise ces règles et contraintes: origine, nature, raisons d'être...;</p> <p>exprime les principaux obstacles qu'ont les personnes en général à appliquer des règles et contraintes;</p> <p>enumère les différences entre ce qui relève des obligations liées au travail et ce qui relève des positions dans la vie privée (contraintes vestimentaires, respect des règles de comportements, d'hygiène et de sécurité...).</p>	<p>Énonce la ou les règles à appliquer pour chaque opération du poste de travail;</p> <p>réalise chacune des opérations en appliquant ces règles.</p>	
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les informations clés à prendre en compte pour son activité d'agent logistique sur un nouveau site en observant l'organisation de l'entrepôt et les pratiques des autres agents (nouveaux salariés, intérimaires) • Utiliser les équipements de protection individuels • Mettre en œuvre les consignes d'hygiène • Respecter les règles liées à chaque matériel utilisé (cf. tests prévus lors de la prise de poste) • Contrôler la conformité des conditions de transport des produits alimentaires aux normes en vigueur • Contrôler le respect des conditions de stockage • Mettre en œuvre les procédures d'entretien et de nettoyage des espaces et matériels de stockage, de réception et d'expédition • Déplacer et manipuler les marchandises dans l'entrepôt dans le respect des consignes de sécurité • Conduire et utiliser les engins spéciaux de manutention (gerbeur, chariot monte-élévateur ou transpalette) dans le respect des consignes de sécurité • Constituer des colis en fonction des contraintes d'expédition • Prendre en compte les classes de dangerosité des produits ou les dates limites de consommation lors de la préparation de commande • Adapter son rythme en référence à la cadence attendue 		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	<p>Varié les modalités d'exécution d'une tâche;</p> <p>identifier un problème et énumérer les solutions connues;</p> <p>apprendre dans un cadre formel ou informel avec tuteur;</p> <p>se donner des objectifs.</p>	<p>Attitudes et comportements degré 2:</p> <p>mettre en avant une règle pour justifier son action; contrôler les résultats de son action</p> <p>Savoirs réglementaires:</p> <p>respecter un règlement sécurité ou une procédure qualité;</p> <p>expliciter les consignes sécurité ou qualité;</p> <p>décrire un dysfonctionnement; déterminer les sources et les risques de non-conformité.</p>	<p>S'organiser/ Prendre connaissance de la tâche et réaliser son activité à partir d'une procédure et de ressources spécifiées pour atteindre un objectif prescrit.</p>

Module de formation	Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes		
Référentiels (suite)	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
		Ouverture culturelle : identifier les codes et attitudes en usage dans l'entreprise; saisir le sens d'une prescription de comportement	
Pré-requis	Maîtriser les compétences du module 1.1		
Durée minimum	30 heures		
Articulation à la certification	Épreuves écrites CACES 135 (voir document pdf en annexes: formation CACES.pdf) Mise à niveau en vue des épreuves théoriques et pratiques du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Mise à niveau pour renseigner le dossier de synthèse de pratique professionnelle Mise à niveau en vue de l'épreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.		
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation () documents spécimens référencés et disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches de procédures écrites pour les activités de réception, de préparation, de nettoyage de matériel etc. • Affiches de respect des règles de sécurité, d'hygiène... (LIVRETS et CLASSEURS) • Photographie de panneaux présents dans l'entrepôt de type « préparateurs attention: 1 article = 1 barquette » (35) • Photographies représentant les bons gestes à réaliser, dans le respect des règles (36) • Affiches détaillant les consignes de prise en compte des produits toxiques pour agir en sécurité (13) • Enchaînements des étapes procédurales pour chacune des activités types (exemple pour la réception des marchandises: obtenir ou réaliser un schéma depuis la livraison du camion sur le quai jusqu'au déclenchement de la procédure de stockage; schématiser les différentes options aux moments clés de type: livraison prévue, alors...; livraison imprévue alors...) (37) (ANNEXE du présent cahier des charges: description des activités types) • Affiches précisant les précautions à prendre pour la conduite des engins motorisés (38) • Photographies de machines à utiliser dans le cadre des règles de l'entreprise (broyeuse, caisses de rangement...) (39) • Affiches ou photographies représentant le niveau d'exigence attendu au niveau du respect des règles pour emballer un colis, remplir une barquette, empiler les barquettes, palettiser les marchandises... (40) • Règles écrites de circulation interne (41) • Fiches « information qualité » (42) • ... 		

📌 FICHE MODULE 2.5 : INFORMATIQUE

Module de formation	Se familiariser avec les outils informatiques pour agir plus efficacement dans sa vie professionnelle			
Résumé	La banalisation de l'utilisation du numérique dans les métiers de la logistique implique de la part des opérateurs qu'ils se libèrent de toute appréhension vis à vis de ces outils virtuels (pistolet scanners, écrans divers...); qu'ils sachent les utiliser et enfin qu'ils s'adaptent au renouvellement de ces derniers.			
Objectifs de formation	Utilise sans appréhension ni réticence les outils numériques (pistolets scanners, écrans d'ordinateur...)	Consulte et renseigne des documents numériques	Utilise correctement tous ces outils pour les besoins de son activité	Sait s'adapter à de nouveaux outils numériques
Objectifs pédagogiques	Retrace l'historique des outils utilisés, des éléments déclencheurs aux effets souhaités par leurs concepteurs et acheteurs; donne quelques explications justifiant les différents modes relationnels avec les outils numériques: de la réticence à l'hyper référence...; identifie avec précision et pragmatisme les fonctions de chaque outil.	Trouve, ouvre et ferme un document et un fichier dans un ordinateur; consulte un document numérique sur écran d'ordinateur; remplit un formulaire sur un écran d'ordinateur.	Utilise les fonctionnalités de chaque outil numérique pour réaliser les opérations demandées; explique à un collègue novice comment se servir de chaque outil numérique, en situation de travail.	Énonce l'ensemble des changements pouvant survenir à court ou moyen terme dans le cadre de la « dématérialisation » du travail; énumère les changements à opérer sur une activité donnée si un nouvel outil numérique s'impose; explique le mode d'emploi d'un outil numérique à partir de sa notice d'utilisation.
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrer les opérations de préparation de commande • Enregistrer et suivre les mouvements de stocks: identification et classement des marchandises, enregistrement des entrées et sorties de stocks, enregistrement des mouvements dans les stocks, suivi de l'état des stocks et des mouvements de marchandises 			
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale	
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués		Compétences clés
	Varier les modalités d'exécution d'une tâche; identifier un problème et énumérer les solutions connues; apprendre dans un cadre formel ou informel avec tuteur.	Informatique degré 2: utiliser le clavier et la souris; sauvegarder des données; tester une application.		Créer, produire, modifier un document numérique simple (composé de peu d'éléments) sur un appareil possédant un clavier alphanumérique afin de faire face à une situation de manière efficiente.

Module de formation	Se familiariser avec les outils informatiques pour agir plus efficacement dans sa vie professionnelle
Pré-requis	Maîtriser les compétences du module 1.1
Durée minimum	50 heures
Articulation à la certification	Mise à niveau pour l'accès aux épreuves en informatique des certifications de niveau V Mise à niveau pour renseigner le dossier de synthèse de pratique professionnelle
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation () documents spécimens référencés et disponibles	<ul style="list-style-type: none">• Photographies de près et de loin de tous les outils numériques utilisés: scan, pistolet, écrans d'ordinateurs... (43)• Fiches de procédures d'utilisation de ces outils avec schéma d'écrans et bulles explicatives (exemple: comment scanner les réceptions? Comment renseigner le formulaire x en ligne?) (44)• ...

➔ FICHE MODULE 3.1 : COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE

Module de formation	Produire une note d'analyse et de traitement d'un problème et l'argumenter à l'oral		
Résumé	Certains opérateurs ont la responsabilité de rendre compte par écrit de problèmes rencontrés sur la chaîne logistique lors de la réception de marchandises, de la préparation de commandes ou de l'expédition. Ils doivent formuler ces notes clairement et simplement d'une part et expliciter ces dernières d'autre part si besoin.		
Objectifs de formation	Produit des notes détaillées et structurées (émission de réserve, compte rendu de situation litigieuse...)	Explique à l'oral le contenu des notes écrites	
Objectifs pédagogiques	Liste les informations essentielles à transmettre dans la note; assemble ces informations en une note organisée et facilement compréhensible; utilise le vocabulaire approprié; écrit en respectant les règles de base de grammaire, de conjugaison et d'orthographe.	Expose à l'oral le contenu d'une note écrite par un collègue (émission de réserve, information à un service...); s'exprime dans un langage clair et adapté au contexte; répond à ses interlocuteurs en fonction de leurs diverses réactions; s'exprime dans un langage correct du point de vue de la grammaire, de la conjugaison, du débit de la voix.	
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Indiquer par écrit le motif d'une réserve ou d'un refus de marchandise en se référant aux défauts constatés • Expliquer un dysfonctionnement ou un aléa à différents services de l'entreprise en sélectionnant la nature des informations à communiquer en fonction de la mission ou du service • Expliquer les raisons d'un écart entre la commande passée par l'entreprise et la marchandise reçue et prendre en compte les informations communiquées par le service approvisionnement ou le service expédition • Expliquer à un autre service de l'entreprise les raisons d'une proposition de gestion d'aléas en référence aux caractéristiques et exigences d'un client ou à l'organisation du service 		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	Comparer différentes tâches; prendre les décisions qui s'imposent face à un problème particulier.	<p>Écrit degré 3 : reformuler ou commenter un texte simple.</p> <p>Rédiger un rapport simple sur une décision prise.</p>	Rechercher des informations pertinentes dans des documents longs et complexes, et rédiger des écrits organisés pouvant être diffusés.

Module de formation	Produire une note d'analyse et de traitement d'un problème et l'argumenter à l'oral
Pré-requis	Maîtriser les compétences des modules 1.1, 1.2, 2.1 et 2.2
Durée minimum	20 heures
Articulation à la certification	<p>Épreuves de français et pratiques du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel</p> <p>Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)</p> <p>Épreuve de synthèse des titres professionnels</p> <p>Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.</p>
<p>Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation</p> <p>() documents spécimens référencés et disponibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descriptions de défauts constatés sur des marchandises (en vue de l'émission d'une réserve) (Non référencé) • Dysfonctionnements et aléas les plus courants en entreprise (voir annexe, fiches dysfonctionnements et description des activités types) • Descriptif de gestion d'aléas particuliers, en fonction des caractéristiques des clients (Non référencé) • Fiches de postes décrivant les activités et compétences des magasiniers... (45) • ...

📌 FICHE MODULE 3.2: CALCUL ET GESTION DE L'ESPACE

Module de formation	Être plus efficace dans les situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace		
Résumé	Certains opérateurs doivent être capables d'évaluer le coût occasionné par un dysfonctionnement (erreur d'acheminement de marchandise, réacheminement de produits réceptionnés par erreur...) pour conscientiser les équipes et prévenir les erreurs. Ils doivent également maîtriser les phénomènes de charge et éviter les incidents au sein de l'équipe.		
Objectifs de formation	Évalue le poids maximal à soulever à partir de la plaque de charge.	Anticipe le basculement des portes charges	Évalue le coût total occasionné par une erreur
Objectifs pédagogiques	Identifie le poids total en charge à partir de la plaque de charge; identifie le poids à vide à partir de la plaque de charge; calcule la différence entre le poids en charge et le poids à vide.	Évalue les masses en présence; évalue les conditions de stabilité du porte charge; évalue les risques potentiels; prend la décision qui s'impose: changement de chariot, allègement, etc.	Énonce les éléments à prendre en compte dans le calcul; recherche les données disponibles; émet des hypothèses; choisit le mode opératoire; calcule en utilisant l'opération appropriée; évalue le réalisme du résultat; valide le résultat obtenu Justifie les éléments de calcul.
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Calculer, au vu des colis ou palettes livrées, les différences avec ce qui était prévu sur le bon de livraison • Expliciter mathématiquement les écarts entre le prévu et le réel • Évaluer les conséquences d'une rupture de stock en fonction des différents types d'exigences des clients (degré d'exigence, éloignement géographique...) • Optimiser le rangement des produits dans un carton en fonction des caractéristiques des produits commandés • Constituer les palettes en prenant compte des conditions de transport inhabituelles (avion, longue distance, en conteneur, contraintes spécifiques à un transporteur, une tournée...) 		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	Organiser l'exécution d'une tâche; comparer différentes tâches; prendre les décisions qui s'imposent face à un problème particulier; apprendre dans un cadre informel; optimiser l'atteinte de ses objectifs.	<p>Calcul degré 3: calculer une quantité; utiliser les pourcentages; reformuler un calcul exposé par quelqu'un d'autre; évaluer les coûts d'aléas observés; évaluer des proportions; évaluer une demande exceptionnelle du client</p> <p>Espace/temps degré 3: évaluer le temps d'un déplacement à partir d'un plan; modifier ou adapter sa place dans un plan de travail collectif</p>	Choisir, utiliser et combiner entre eux plusieurs outils du registre concret afin de mener à bien et avec efficacité les étapes nécessaires à la réalisation d'une action de la vie personnelle et professionnelle.

Module de formation	Être plus efficace dans les situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace
Pré-requis	Maîtriser les compétences des modules 1.1, 1.2 et 2.3
Durée minimum	20 heures
Articulation à la certification	<p>Épreuves de mathématiques et pratiques du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel</p> <p>Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)</p> <p>Épreuve de synthèse des titres professionnels</p> <p>Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.</p>
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation	<ul style="list-style-type: none"> • Schémas et photos de porte charge et charges avec indications de poids (Non référencé) • Photographies d'une livraison et bons de commande correspondants avec de nombreuses différences entre l'attendu et le réel (Non référencé) • Tableau de critères d'exigences des clients (Non référencé)

📄 FICHE MODULE 3.3 : ORGANISATION DU TRAVAIL

Module de formation	Développer ses méthodes d'organisation pour optimiser ses actions		
Résumé	Les opérateurs doivent réaliser leurs activités en économisant du temps et de l'énergie (trajets parcourus à pied ou motorisé) en modifiant leur organisation.		
Objectifs de formation	Gère correctement son temps, son espace et les ressources mises à sa disposition	Réalise les étapes les unes après les autres, dans le bon ordre et avec rigueur	Se régule en cours d'action en cas d'urgence, d'imprévu.
Objectifs pédagogiques	Définit la notion d'efficience au travail et en énonce les enjeux; repère et énonce tous les éléments à prendre en compte à réaliser une opération : durée allouée, espace, contraintes..., agence, organise, ordonne... tous les éléments dans le but d'agir avec efficience; présente sa façon de s'y prendre (sa procédure), étape par étape; applique la procédure mise en place.	Contrôle son impulsivité ou la tentation de déroger à la procédure mise en place (aller plus vite, sauter des étapes...); repère les situations et les moments où il est nécessaire de réviser son organisation.	Énonce les changements de situation et propose des solutions concrètes; met en œuvre les solutions proposées; évalue les effets des solutions et prend les décisions qui s'imposent.
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser le travail d'affectation des marchandises aux emplacements prévus (tri des marchandises réceptionnées en fonction de leur affectation et caractéristiques) • Préparer de manière exceptionnelle plusieurs commandes en simultané • Réaliser une préparation de commande en respectant une cadence plus élevée liée à un retard transporteur par exemple • Planifier les opérations de rangement exceptionnelles ou les opérations de maintenance et d'entretien de matériel en fonction de l'intensité de l'activité • Réaliser le contrôle de l'état de fonctionnement des matériels de stockage, réception, expédition, manutention afin d'identifier les éventuelles non conformités 		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	Organiser l'exécution d'une tâche; prendre les décisions qui s'imposent face à un problème particulier; optimiser l'atteinte de ses objectifs.	Attitudes et comportement degré 3: s'organiser dans la vie quotidienne ou professionnelle. Gestes, postures, observation: optimiser ses gestes pour réduire la fatigue.	S'organiser / Par rapport à un objectif défini et fixé dans le temps, hiérarchiser les étapes nécessaires et effectuer les tâches en triant, classant et ordonnant les ressources mises à disposition.

Module de formation	Développer ses méthodes d'organisation pour optimiser ses actions
Pré-requis	Maîtriser les compétences des modules 1.1 et 1.2.
Durée minimum	20 heures
Articulation à la certification	Épreuves de pratique du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) Épreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation () documents spécimens référencés et disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • Circuit de commande à réaliser (19) • Environnement de travail nécessitant une organisation (19) • Procédures diverses, incomplètes ou inefficaces (Non Référéncé. À réaliser à partir du descriptif des activités types en annexe) • ...

📌 FICHE MODULE 3.4: ORGANISATION DU TRAVAIL

Module de formation	Réagir efficacement face aux aléas		
Résumé	Une organisation de travail, quelle qu'elle soit, connaît des imprévus: les opérateurs doivent y faire face avec réactivité, efficacité et sang froid.		
Objectifs de formation	Envisage généralement toutes les solutions possibles pour faire face à une situation ou améliorer l'existant	Mesure de manière raisonnée les enjeux, les risques, le coût des actions possibles	Prend une décision et organise l'action
Objectifs pédagogiques	Énonce les mauvais imprévus pouvant survenir lors des principales situations professionnelles; propose plusieurs solutions possibles pour faire face à ces imprévus; repère des possibilités d'améliorer certaines situations; propose les changements à opérer en vue d'une amélioration par rapport à l'existant.	Enumère les conséquences (court, moyen et long terme; financières, humaines, organisationnelles, matérielles) de chaque solution ou changement envisagés; évalue avec justesse sa capacité et sa légitimité à répondre à l'imprévu ou à prendre une initiative.	Justifie sa prise de décision aux niveaux des effets souhaités, de la prise en compte des risques, de sa légitimité d'agir (niveau de responsabilité); met en œuvre les opérations de manière organisée (voir module 3.3)
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter des procédures en vigueur à une situation inhabituelle • Définir une nouvelle procédure en réponse à une évolution de l'organisation de l'entrepôt ou de l'activité • Réceptionner des marchandises non conformes ou non accompagnées des documents requis • Définir des conditions alternatives de manutention ou de déplacement de marchandise en l'absence du matériel habituellement requis ou d'une défaillance des engins nécessaires • Réagir suite à l'identification d'une rupture de stock ou d'un produit détérioré au cours d'une opération de prélèvement • Réagir face à une erreur de produit à l'adresse indiquée • Réagir en cas de surcharge de travail dans une équipe ou un autre service • Définir des modalités alternatives de stockage de produits et marchandises en période de forte charge, de dépassement des capacités de stockage de l'entrepôt • Réagir après avoir constaté un écart entre une commande préparée et un bon de préparation • Réagir rapidement face à un dysfonctionnement matériel 		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	Organiser l'exécution d'une tâche; prendre les décisions qui s'imposent face à un problème particulier.	Attitudes et comportements degré 3: prendre des responsabilités; s'organiser dans la vie quotidienne ou professionnelle.	À partir d'une situation au contexte familial mais ouvert, d'un cadre spatio-temporel de proximité, laissant un peu d'autonomie au sujet, déclencher une action afin d'améliorer la situation ou provoquer un événement, après en avoir évalué les impacts.

Module de formation	Réagir efficacement face aux aléas
Pré-requis	Maîtriser les compétences des modules 1.1 et 1.2.
Durée minimum	20 heures
Articulation à la certification	Épreuves de pratique du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) Épreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation	<ul style="list-style-type: none">• Liste d'aléas pouvant survenir lors de la réception, préparation de commandes, expédition... (À réaliser à partir du descriptif des activités types en annexe)• Descriptions des situations problématiques les plus fréquentes (À réaliser à partir du descriptif des activités types en annexe)• ...

📌 FICHE MODULE 3.5: ORGANISATION DU TRAVAIL

Module de formation	S'organiser et interagir dans le cadre d'un travail en équipe		
Résumé	Une organisation de travail est un travail d'équipe. Chacun doit apprendre à y mettre du sien pour que le collectif soit supérieur à la somme des individualités qui le compose.		
Objectifs de formation	Travaille, à chaque fois que cela est possible, en solidarité avec ses collègues	Tient compte de la chaîne logistique entière à chacune de ses actions.	Participe à l'amélioration de l'organisation collective
Objectifs pédagogiques	<p>Repère les situations requérant une intervention même si celle-ci n'est pas directement liée à son poste de travail (cartons non rangés, marchandise mal rangée, collègues en difficulté...);</p> <p>énonce les fondements des relations entre collègues et les différences avec les relations entre amis;</p> <p>interpelle les personnes concernées par le problème, le cas échéant et leur propose son aide;</p> <p>agit solidairement (en aide auprès des collègues ou pour améliorer une situation) après avoir estimé que l'intervention correspondait à sa disponibilité, ses capacités et légitimité à agir.</p>	<p>Schématise et décrit les opérations de l'ensemble de la chaîne logistique;</p> <p>alerte le service et les collègues en responsabilité et capacité d'agir dans une situation donnée;</p> <p>énonce les impacts de ses actions sur les autres services.</p>	<p>Propose des solutions d'améliorations : organisationnel, relationnel, commercial, technique... aux services concernés;</p> <p>participe à l'évaluation des effets des mesures expérimentales.</p>
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les membres de l'équipe des dysfonctionnements ou aléas à prendre en compte au cours de la journée • Présenter au chef d'équipe des propositions d'amélioration de l'organisation des activités en réponse à des dysfonctionnements constatés • Transmettre des informations sur l'organisation de l'entrepôt et les consignes de l'entreprise à un nouveau membre de l'équipe ou un intérimaire • Formuler des propositions adaptées d'optimisation du système à commande vocale ou de l'organisation de l'entrepôt en référence aux difficultés constatées lors des préparations de commande lors d'un échange avec un ou plusieurs chefs d'équipe • Définir la conduite à tenir vis à vis d'une livraison non conforme en lien avec les autres services de l'entreprise • Définir la conduite à tenir vis à vis d'une préparation de commande présentant des ruptures en lien avec les autres services de l'entreprise • Identifier lors d'une réunion d'équipe les points sur lesquels il conviendrait d'agir pour optimiser le fonctionnement du service • Aider des opérateurs faisant face à une surcharge de travail • Tenir compte des aléas auxquels d'autres services ont dû faire face en amont de la chaîne logistique pour anticiper son action, par exemple lors du contrôle avant expédition 		

Module de formation	S'organiser et interagir dans le cadre d'un travail en équipe		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI	Référentiel Ministère de l'éducation nationale	
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	Optimiser l'atteinte de ses objectifs; donner une information adaptée à un interlocuteur; rechercher un consensus dans une discussion; apprendre dans un cadre informel	Attitudes et comportements : travailler en équipe, agir dans une relation de service; s'engager dans la mise en œuvre d'une décision collective Ouverture culturelle : appréhender la logique des acteurs; motiver une équipe autour d'un projet nouveau, convaincre	Dans un contexte connu, marqué par un aléa qui interroge l'organisation et les procédures, coopérer, sous la conduite d'un tiers, pour déterminer collectivement la démarche la plus appropriée pour faire face.
Pré-requis	Maîtriser les compétences des modules 1.1 et 1.2.		
Durée minimum	20 heures		
Articulation à la certification	Épreuves de pratique du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballer professionnel Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) Épreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.		
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation () documents spécimens référencés et disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • Représentation de la chaîne logistique globale (Non référencé) • Organigramme de l'entreprise et/ou du service (livrets) • Représentation des incidences d'une erreur sur la chaîne entière (Non référencé) • Représentation sous forme de schéma de chacune des opérations de réception, préparation de commandes, contrôle avant expédition, expédition à travers les différents acteurs impliqués dans les services (sur le modèle du document 37) • Liste de situations problématiques (À réaliser à partir du descriptif des activités types en annexe) • ... 		

📄 FICHE MODULE 3.6: ORGANISATION DU TRAVAIL

Module de formation	Améliorer ses méthodes de travail par l'analyse de ses expériences		
Résumé	C'est en tirant les enseignements des activités réalisées que les professionnels pourront progresser tout au long de leurs parcours.		
Objectifs de formation	Analyse ses façons de faire, ses réussites, les difficultés	Tire toujours le bilan de ses expériences au travail	Améliore ses façons de faire en manière progressive et constante
Objectifs pédagogiques	Identifie les informations relevant du factuel de celles relevant de l'opinion ; décrit factuellement sa façon de réaliser une opération ou de traiter un problème ; énonce ses caractéristiques personnelles à partir d'un ensemble d'activités réalisées : ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas, ses secrets de réussite... ; évalue de manière juste ses capacités à faire face à un problème ou à réaliser une opération.	Énonce, à partir d'une opération réalisée ou d'un problème résolu, ce qui chez soi a fonctionné et ce qui est à modifier ; repère dans des situations données les éléments qui lui conviendront et ceux qui représenteront des freins.	Formule précisément ses besoins en matière de compétences à développer ; énumère les moyens précis (demande de formation, sollicitations des personnes et/ou des ressources appropriées...) permettant de remédier à ses freins habituels ou de développer certaines compétences ; énonce ses évolutions sur une durée donnée, à partir des améliorations précises opérées à partir des expériences professionnelles ; énonce les évolutions programmées .
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les raisons de l'arrivée d'un camion non inscrite dans le planning de réception • Identifier les raisons d'un écart d'inventaire ou de la non conformité d'une livraison • Identifier les raisons pour lesquelles des marchandises arrivent détériorées dans l'entrepôt • Identifier les raisons d'un mécontentement client suite à une erreur de préparation de commande • Identifier les non conformités constatées lors d'une opération de contrôle dans le cadre d'un entretien avec le contrôleur • Évaluer la pertinence de réaliser un contrôle d'une commande préparée en cas de doute sur le transport • Identifier ses marges de progression en matière de qualité de la préparation de commandes à partir des retours effectués par les livreurs ou des résultats des contrôles réalisés avant expédition • Participer à une formation 		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	Comparer différentes tâches.	Attitudes et comportements, degré 3 : analyser son vécu, nommer ses capacités.	À partir d'événements passés ou présents, distinguer ce qui relève du choix personnel ou de la contrainte ; mettre en relation les événements de nature et de temporalité différents ; identifier ses points forts et points faibles et les rapprocher des caractéristiques de l'environnement afin de fonder des choix d'action.

Module de formation	Améliorer ses méthodes de travail par l'analyse de ses expériences
Pré-requis	Maîtriser les compétences des modules 1.1 et 1.2.
Durée minimum	20 heures
Articulation à la certification	Épreuves de pratique du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) Épreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches de procédures (utilisées sur ce module comme base d'analyse de pratiques) (À réaliser à partir du descriptif des activités types en annexe) • Questionnaire d'analyse de pratique (comment le salarié réalise son travail? quelles sont les marges de progrès sur une activité donnée?...) (Non référencé) • Témoignage de professionnels présentant dans le détail une activité au travail (enregistrement 6) • Films : professionnels en action... (Non référencé) • Tableau de ses points forts et de ses points faibles au travail (Non référencé) • ...

📄 FICHE MODULE 3.7 INFORMATIQUE

Module de formation	Rédiger et transmettre une note d'information avec un logiciel de traitement de texte	
Résumé	Certains opérateurs sont amenés à transmettre aux autres services par courrier électronique des informations diverses.	
Objectifs de formation	Utilise les fonctionnalités des principaux logiciels de traitement de texte (word, open office...) correspondant aux besoins de son activité	Utilise les fonctionnalités des principaux logiciels de messagerie (outlook, thunderbird...) correspondant aux besoins de son activité
Objectifs pédagogiques	<p>Énonce le contexte et l'objet de l'information à transmettre;</p> <p>énonce les éléments structurants du message à transmettre;</p> <p>saisit le message à transmettre dans un français correct du point de vue de l'orthographe, de la syntaxe et de la conjugaison;</p> <p>frappe le texte à une vitesse supérieure à 20 mots minutes;</p> <p>applique la mise en forme du texte: majuscules, outils de ponctuation etc.</p>	<p>Décrit les indications à retirer d'un message reçu: contenu du corps de texte, destinataires autres que soi, destinataires en copie, destinataires potentiels cachés, heure d'envoi, heure de réception, accusé de réception, objet, adresses de messageries, signature et pièce(s) jointe(s);</p> <p>envoie un message signé à des destinataires directs et en copie, en stipulant l'objet et demandant un accusé de réception;</p> <p>envoie un message avertissant les destinataires de l'envoi d'une ou plusieurs pièces jointes</p>
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre aux services concernés une note proposant et justifiant la commande d'un nouveau matériel en réponse à un dysfonctionnement constaté • Transmettre un message expliquant la gestion d'une situation de rupture de stock ou de produit détérioré lors d'une opération de prélèvement • Formaliser sur informatique les opérations réalisées par d'autres services • Transmettre un message présentant la gestion d'une livraison non conforme en lien avec les autres services de l'entreprise 	
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI	
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués
	Organiser les modalités d'exécution d'une tâche; optimiser l'atteinte de ses objectifs	<p>Informatique degré 3 :</p> <p>Identifier les commandes et applications disponibles sur l'outil numérique ;</p> <p>choisir un outil informatique adapté à son activité</p>
	Référentiel Ministère de l'éducation nationale	
	Compétences clés	
	Contribuer au sein d'un collectif à la production et l'échange de documents numériques dans le cadre d'une action et d'un projet	

Module de formation	Rédiger et transmettre une note d'information avec un logiciel de traitement de texte
Pré-requis	Maîtriser les compétences des modules 1.1 et 1.2 et 2.5
Durée minimum	20 heures
Articulation à la certification	B2I (brevet informatique et Internet)
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation () documents spécimens référencés et disponibles	<ul style="list-style-type: none">• Descriptif d'une livraison non conforme (Non référencé)• Fiches de postes (résumer les activités en vue d'une transmission par internet) (46)• Demande de renseignements de la part d'un autre service (Non référencé)• Demande d'explication de rupture de stock à transmettre par messagerie (Non référencé)• ...

📌 FICHE MODULE 3.8: INFORMATIQUE

Module de formation	Créer des outils de suivi et de gestion du temps avec un logiciel de type tableur		
Résumé	Certains opérateurs sont chargés d'élaborer des plannings ou des tableaux de suivi à l'aide de logiciels dédiés.		
Objectifs de formation	Réalise des tableaux de plannings (réception, livraisons à effectuer, préparation de commande etc.) en utilisant les fonctionnalités des logiciels de type tableur (excel, open office...)	Réalise un suivi quantitatif (exemple : suivi des heures réalisées par personne et par opération) en utilisant les fonctionnalités des logiciels de type tableur (excel, open office ou logiciel spécialisé)	
Objectifs pédagogiques	<p>Énonce le contexte et l'objet du tableau à réaliser; énonce et saisit les intitulés des colonnes et des lignes;</p> <p>énonce les résultats souhaités au niveau des cellules;</p> <p>choisit les formules et les met en œuvre;</p> <p>insère de nouvelles données;</p> <p>met en forme le tableau pour le rendre lisible;</p> <p>adapte le tableau en cours de création pour répondre aux besoins.</p>	<p>Réalise un tableau « base de données »;</p> <p>justifie le choix des champs nécessaires au suivi; saisit les données en respectant les contraintes de saisie;</p> <p>réalise des tris et des filtres en fonction des critères pertinents;</p> <p>réalise des analyses croisées de données en tenant compte de plusieurs critères;</p> <p>met en œuvre des formules de calcul qui tiennent compte des critères;</p> <p>présente sous forme de tableaux et/ou de graphiques lisibles et synthétiques les résultats.</p>	
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Formaliser les commandes à préparer sous forme de tableur • Réaliser les tableaux d'activités des agents logistiques • Elaborer les plannings de livraison sur tableur • Planifier les activités d'entretien / maintenance de premier niveau lors des périodes de faible charge 		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	Organiser les modalités d'exécution d'une tâche; optimiser l'atteinte de ses objectifs	<p>Informatique degré 3 :</p> <p>Identifier les commandes et applications disponibles sur l'outil numérique ;</p> <p>choisir un outil informatique adapté à son activité</p>	Choisir et utiliser des appareils ou applications numériques pour répondre à une situation nouvelle. Produire un document numérique simple.

Module de formation	Créer des outils de suivi et de gestion du temps avec un logiciel de type tableur
Pré-requis	Maîtriser les compétences des modules 1.1 et 1.2 et 2.5
Durée minimum	20 heures
Articulation à la certification	B2I (brevet informatique et Internet)
Compétences clés (référentiel MEN)	Traiter des informations et produire des documents en utilisant des outils numériques.
Articulation à la certification	B2I
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation	<ul style="list-style-type: none">• Semainier des réceptions présenté avec un logiciel de traitement de texte (À réaliser à partir du document 10)• Commandes à préparer, salarié par salarié (Non référencé)• Activités d'entretien à réaliser sur une semaine (Non référencé)• ...

📌 FICHE MODULE 3.9: INFORMATIQUE

Module de formation	Créer des supports efficaces de communication avec les outils numériques adaptés	
Résumé	Certains opérateurs doivent réaliser des plaquettes ou affiches (pour sensibiliser à l'hygiène et à la sécurité, par exemple) et pour cela utiliser les logiciels adaptés.	
Objectifs de formation	Utilise le potentiel offert par les logiciels permettant de créer des supports de communication (Publisher, Powerpoint, Indesign...), dans la limite de l'utilisation professionnelle	Réalise des supports de communication avec les logiciels adaptés: Publisher, Powerpoint, Indesign...
Objectifs pédagogiques	<p>Nomme le logiciel ayant permis la réalisation de supports de communication présentés;</p> <p>énonce les potentialités offertes pas les différents logiciels;</p> <p>choisit le logiciel adapté à la réalisation de différents supports de communication (affiches, informations sur l'hygiène et la sécurité...).</p>	<p>Liste et décrit les supports professionnels à réaliser avec les logiciels adaptés;</p> <p>présente les principaux éléments de fond et de forme à réunir en un même support de communication;</p> <p>produit, avec Powerpoint, un diaporama de quelques diapos, présenté clairement et animé de manière à faciliter la compréhension des salariés;</p> <p>produit, avec Indesign, une affiche équilibrée au niveau du texte et de l'image, dont la police de caractère et ses attributs rendent le message attractif pour les salariés;</p> <p>produit, avec Publisher, une plaquette d'information dans un format adapté à la situation professionnelle et dont les blocs sont équilibrés pour une lecture efficace.</p>
Savoir faire professionnels correspondants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une note présentant les opérations de prélèvement des marchandises • Réaliser des notes afin que les opérateurs choisissent les bons accessoires • Réaliser des notes d'instruction relatives aux zones ou aires cibles • Rédiger sur support numérique des notes d'information sur l'organisation de l'entrepôt et les consignes de l'entreprise • Réaliser une «note d'alerte» présentant la démarche à suivre en cas de dysfonctionnement matériel • Elaborer une note visant à définir la conduite à tenir vis-à-vis d'une préparation de commande présentant des ruptures en lien avec les autres services de l'entreprise • Réaliser des affiches permettant aux opérateurs de distinguer les différentes catégories de produits, leurs caractéristiques et leur positionnement dans l'entrepôt 	

Module de formation	Créer des supports efficaces de communication avec les outils numériques adaptés		
Référentiels	Référentiel des compétences clés en situation professionnelle, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI		Référentiel Ministère de l'éducation nationale
	Capacités professionnelles	Savoirs généraux et savoirs appliqués	Compétences clés
	Organiser les modalités d'exécution d'une tâche ; optimiser l'atteinte de ses objectifs	Informatique degré 3 : identifier les commandes et applications disponibles sur l'outil numérique ; choisir un outil informatique adapté à son activité	Choisir et utiliser des appareils ou applications numériques pour répondre à une situation nouvelle. Produire un document numérique simple.
Pré-requis	Maîtriser les compétences des modules 1.1 et 1.2 et 2.5		
Durée minimum	20 heures		
Articulation à la certification	B2I (brevet informatique et Internet)		
Compétences clés (référentiel MEN)	Traiter des informations et produire des documents en utilisant des outils numériques.		
Articulation à la certification	B2I		
Supports à utiliser en formation : A construire et/ou à obtenir auprès des entreprises des salariés accueillis en formation () documents spécimens référencés et disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • Affiches à mettre en forme (47) • Diverses informations écrites à transformer en plaquettes (47) • Plaquettes existantes à remanier au niveau de la forme (LIVRETS, 11, 38, 40) • ... 		

1.1. Réception des marchandises	p. 46
1.2. Préparation de commandes vocales	p. 50
1.3. Préparation de commandes en gros	p. 54
1.4. Préparation de commandes export	p. 58
1.5. Contrôle des marchandises avant expédition	p. 62
1.6. Expédition des marchandises	p. 66

1.1. Réception des marchandises

MISSION

S'assurer de la conformité des marchandises reçues avant intégration dans les stocks.

COMPÉTENCES ASSOCIÉES À CETTE ACTIVITÉ

- Apprécier la conformité des marchandises en qualité et en quantité
- Optimiser le rangement des marchandises sur les palettes pour faciliter l'organisation de la réserve

PÉRIMÈTRE DE L'ACTIVITÉ

Cette activité démarre par l'accueil du transporteur et se termine lorsque les marchandises ont été contrôlées et organisées pour être placées en réserve et pour intégrer les stocks de l'entreprise.

RÉSULTATS ATTENDUS (CRITÈRES DE RÉUSSITE, QUOI? COMMENT?)

Le réceptionnaire doit contrôler la conformité des marchandises réceptionnées à la commande passée par l'entreprise en quantité et en qualité (nature et état des produits).

Le réceptionnaire vérifie en premier lieu la lettre de voiture du transporteur pour s'assurer que l'entreprise est le bon destinataire. Il peut ensuite réaliser le contrôle sur la base du bon de livraison (ou bon d'approvisionnement). Il s'agit de vérifier la nature des marchandises, leur référence et leur quantité. Il utilise pour ce faire le système de gestion intégré de l'entreprise (ERP) et le pistolet associé, qui permet un enregistrement automatique des opérations de réception.

Si la qualité des marchandises est non conforme ou qu'il y a une suspicion de non-conformité (carton abîmé), le réceptionnaire émet des réserves par écrit en formulant la réserve de manière précise.

Une fois le contrôle réalisé, le réceptionnaire déplace la marchandise dans une aire d'attente. Celle-ci sera ensuite rangée en réserve dans l'entrepôt.

Les critères de réussite sont les suivants :

- Les non conformités en quantité ou en qualité sont identifiées et signalées
- Les informations relatives à la réception sont correctement enregistrées dans le système de gestion à l'aide du pistolet
- Les produits sont triés et placés dans l'aire d'attente

ENJEUX POUR LA STRUCTURE ? POUR LA PERSONNE ?

Les enjeux sont importants pour l'entreprise notamment concernant la gestion des stocks. Le contrôle lors de la réception est en effet déterminant pour que l'entreprise intègre dans ses stocks la quantité de marchandises effectivement reçues, et qu'elle puisse, en cas de besoin, engager les démarches nécessaires en direction de ses fournisseurs.

La vérification de la qualité des produits réceptionnés est également un enjeu important pour éviter la démarque de produits : il appartient en effet au réceptionnaire d'émettre les réserves sur les marchandises, voire les refuser, au plus vite après avoir effectué le contrôle, pour que l'entreprise sollicite un avoir ou un remboursement auprès de son fournisseur.

La marchandise livrée ne doit pas être acceptée sans contrôle et doit être conforme à la demande initiale.

L'impact est donc :

- Économique, car les quantités de marchandises réceptionnées peuvent être conséquentes (livraison de marchandises importées par container par exemple)
- Organisationnel car la réception des marchandises est la première étape de la chaîne logistique dans l'entreprise. Les conséquences d'une anomalie dans la réception peuvent se faire ressentir tout au long de la chaîne (erreur de stock, marchandises non conformes, ...).

CONTEXTE (CADRE SPATIO-TEMPOREL)

Cette activité se déroule en entrepôt sur le quai de réception des marchandises, généralement en journée dès l'arrivée des camions de livraison.

Selon les règles d'usage établies par l'entreprise, les fournisseurs peuvent avoir à prendre rendez-vous (au moins 48 heures à l'avance lorsqu'il y a plus de 5 palettes par exemple), ce qui permet notamment au responsable du service réception d'organiser le travail des réceptionnaires. Mais ces derniers peuvent aussi faire face à des arrivées non programmées (environ 20% des réceptions).

Dans l'entrepôt, la circulation des engins et des personnes peut être conséquente, le réceptionnaire devra donc y porter une attention particulière.

INTERVENTIONS DU PROFESSIONNEL POUR LA RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

- Accueillir le chauffeur
- Vérifier la bonne destination des marchandises grâce à la lettre de voiture du transporteur, et éventuellement au planning des réceptions si la livraison était prévue
 - ▶ Voir documents « lettre de voiture » et « semainier des réceptions »
- Remplir le tableau de suivi indiquant l'arrivée du camion et la prise en charge des marchandises
 - ▶ Voir document « réception fournisseur »
- Effectuer le déchargement du camion ou du container et installer la marchandise dans la zone de stockage du quai de réception
- Réaliser un premier contrôle visuel des marchandises reçues et le cas échéant, émettre des réserves sur la lettre de voiture du transporteur
- Transmettre le bon de livraison au chef d'équipe pour qu'il édite le bon de réception permettant d'attribuer un numéro de réception et un code barre
 - ▶ Voir documents « bon de livraison » et « bon de réception »
- Charger la commande reçue dans le système de gestion (pistolet) grâce au code barre présent sur le bon de réception
- Trier et regrouper les produits par références
- Contrôler la quantité de produits réceptionnés et la comparer à la quantité prévue initialement (contrôle par palette : être capable d'effectuer des multiplications : x produits par niveau sur x niveaux + 2 cartons par exemple)
- Saisir les quantités contrôlées dans le système de gestion (saisie manuelle si la quantité de marchandises est importante ou par scan avec pistolet dans le cas contraire)
- Attribuer les quantités contrôlées à un contenant (étiquette contenant l'identité des marchandises et permettant leur repérage et leur suivi) en saisissant la quantité positionnée dans le contenant et en scannant l'étiquette contenant correspondante
- Effectuer un contrôle qualité en ouvrant un carton au hasard et en vérifiant un produit
- Contrôler l'adéquation des références entre les étiquettes et le bon de livraison

- Organiser la palette en regroupant les produits, en respectant les logiques de transport de marchandises (poids et volume) et en optimisant la hauteur de la palette en fonction de la place disponible dans l'entrepôt (3 hauteurs possibles dans l'entrepôt : en fonction de la zone dans laquelle vont être stockées les marchandises, les palettes ne doivent pas dépasser la hauteur des emplacements)
- Attribuer une étiquette à la palette préparée et contrôlée et l'enregistrer sur le système de gestion grâce au scan
 - ▶ Voir l'étiquette
- La déplacer à l'aide d'un transpalette dans la zone d'attente avant d'être rangée dans la réserve par le cariste

ENCHAÎNEMENT ENTRE LES INTERVENTIONS

- Identifier les réceptions à réaliser dans la journée et les priorités définies par le responsable
- Accueillir le chauffeur livreur
- Décharger les marchandises et les positionner dans la zone de contrôle
- Réaliser le contrôle de la livraison
- Adopter une stratégie de résolution de problème en cas de difficulté constatée
- Organiser les palettes pour qu'elles puissent être stockées dans l'entrepôt
- Déplacer les palettes contrôlées dans la zone d'attente
- Vérifier que toutes les réceptions du jour ont été contrôlées en fin de poste

ALÉAS POSSIBLES

- Le transporteur n'a pas pris rendez-vous ou n'arrive pas au moment prévu, le service réception n'est pas disponible :
Le réceptionnaire doit identifier l'origine du problème : par exemple, le transporteur s'est trompé de date, le planning n'était pas correct ou le transporteur n'a pas pris de rendez-vous. Il doit ensuite confirmer avec le service approvisionnement/gestion que la livraison est bien en cours. Il alerte le chef du service réception en lui transmettant ces informations, qui décide, en fonction du planning, de faire attendre le transporteur si ce dernier en a la possibilité ou de prendre un autre rendez-vous pour réceptionner la marchandise plus tard.
- Erreur dans la quantité de marchandises livrée :
Le réceptionnaire indique dans le scan la quantité de produits effectivement livrée. À la fin du contrôle, le système envoie au service approvisionnement/gestion le litige constaté et fait le lien avec le client pour ne payer que la quantité livrée, obtenir un avoir ou reporter la quantité de produits manquants lors d'une prochaine livraison.
- Détérioration d'un ou plusieurs colis :
Le réceptionnaire constate lors du contrôle une ou plusieurs détériorations dans les colis reçus (cartons abîmés, ouverts ou écrasés) pouvant avoir un impact sur la qualité des produits.
Le réceptionnaire doit indiquer les réserves sur la lettre de voiture du transporteur en indiquant très explicitement le type de réserve émise.
Exemple : « reçu une palette écrasée, risque de casse, sous réserve de déballage » ou « reçu carton ouvert, risque de manquant, sous réserve en attente de déballage ».
Ces réserves permettront à l'entreprise de ne pas supporter le poids économique si les marchandises reçues sont détériorées. En fonction de l'origine de l'erreur, l'entreprise pourra demander un avoir auprès du fournisseur ou du transporteur.
- Non-conformité du produit :
Exemples de non-conformités du produit :
 - Le système ne veut pas enregistrer la réception car il y a une différence entre l'étiquette du produit et sa désignation réelle.
 - Le produit n'est pas conforme dans sa forme avec le produit attendu. Par exemple, il manque une encoche sur l'emballage carton pour suspendre le produit à un rayon
 Dans ce cas, le réceptionnaire doit alerter le responsable pour effectuer un retour fournisseur.

MOYENS ET RESSOURCES UTILISÉS

- Scan
- Liste des codes utiles pour effectuer les réceptions du scan
▶ Voir document « pense bête mnémoniques réception »
- Tableau récapitulatif des réceptions effectuées
- Lettre de voiture du transporteur
- Bon de livraison et bon de réception
- Palettes
- Étiquettes à coller sur les palettes contrôlées

INTERACTIONS

Le réceptionnaire a des contacts permanents avec les chauffeurs livreurs. Les relations peuvent être complexes du fait de la nationalité du chauffeur : de plus en plus souvent, ils ne parlent pas français, ce qui peut être un obstacle à la communication, notamment en cas de problème constaté par le réceptionnaire dans les produits livrés.

En cas d'écart constaté entre la commande passée et les marchandises livrées, le réceptionnaire peut avoir des relations avec :

- Le service approvisionnement / gestion pour confirmer la commande passée et son contenu
- Le chef des expéditions pour expliquer un litige et demander une décision

Le réceptionnaire a des interactions régulières avec le responsable réception, en particulier en cas de difficulté.

DYSFONCTIONNEMENTS RÉGULIÈREMENT CONSTATÉS

- Mauvaise compréhension et mauvaise communication avec le chauffeur
- Erreur dans le calcul des quantités de marchandises livrées
- Absence d'émission de réserves sur la réception en cas de doutes sur l'intégrité des produits (cartons écrasés, ouverts ...) ou mauvaise formulation des réserves (formulation trop imprécise: « carton abîmé »)
- Ordre des priorités des réceptions non respecté
- Difficultés à identifier les causes d'un écart constaté entre la livraison prévue et réelle
- Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés (responsable réception ou autres services, notamment l'approvisionnement)
- Non respect des conditions de sécurité dans les déplacements dans l'entrepôt

TÉMOIGNAGE AUDIO COMPÉTENCES PARTICULIÈREMENT SOLLICITÉES

- Lecture / écriture
- Calcul
- Connaissance des produits
- Compétences de communication pour expliquer un dysfonctionnement
- Compétences relationnelles
- Règles d'hygiène et de sécurité
- Gestion des aléas

1.2. Préparation de commandes

Au détail à l'aide d'un système vocal

MISSION

Préparer les commandes des clients pour un vendeur-livreur identifié.

COMPÉTENCES ASSOCIÉES À CETTE ACTIVITÉ

- Préparer les commandes à partir des informations transmises par le système « pick to voice »
- Constituer une palette transportable

PÉRIMÈTRE DE L'ACTIVITÉ

Cette activité se déroule après la réception de la commande et avant son expédition.

Le préparateur réalise plusieurs circuits dans l'entrepôt dans une journée de travail. Sur un circuit, il prépare plusieurs commandes en même temps. Il constitue au fur et à mesure de sa journée une ou plusieurs palette(s), souvent destinée(s) à un ou plusieurs vendeur(s)-livreur(s).

Dès qu'une palette est constituée, elle pourra être filmée et étiquetée avant d'être chargée dans le camion et expédiée au vendeur-livreur. Le vendeur-livreur a pour mission de livrer le client directement à son domicile, en fonction d'un rendez-vous qu'il aura pris au préalable avec lui.

RÉSULTATS ATTENDUS ? (CRITÈRES DE RÉUSSITE, QUOI ? COMMENT ?)

Le préparateur prépare les commandes d'un circuit à partir des informations transmises par le système vocal (photo). Aucun écart de commande ne peut être toléré : le préparateur doit prendre les bons produits en bonne quantité et les mettre dans les bons cartons. La difficulté réside dans le fait que le préparateur peut préparer jusqu'à 8 commandes en simultané : cela s'appelle un « circuit » puisque le préparateur effectue un tour complet de l'entrepôt.

Chaque commande se prépare dans un carton et le système attribue une lettre à chaque commande : A, B, C etc. Pour faciliter la compréhension, le système vocal utilise un nom de commande commençant par la lettre qui lui est attribuée : aide, bravo, canne etc. Ces noms sont déterminés et ne changent que très rarement.

La préparation de 8 commandes peut se réaliser en une quinzaine de minutes.

Le préparateur est chargé de ranger correctement les cartons et de constituer une ou plusieurs palettes(s) avec les commandes préparées en respectant les logiques de transport de marchandises (lourd/léger et solide/fragile).

Les critères de réussite sont les suivants :

- Les produits préparés correspondent aux produits commandés (critère de désignation)
- Les quantités souhaitées par le client sont respectées (critère de quantité)
- Les produits ne sont pas abimés ou détériorés (critère de qualité)
- Il n'y a pas de produits manquants dans la commande (critère de qualité)
- Le rangement dans le carton est optimal (critère de qualité)
- La palette est stable et bien organisée pour être transportée (critère de qualité)

ENJEUX POUR LA STRUCTURE ? POUR LA PERSONNE ?

Les enjeux sont déterminants pour la structure :

- Des enjeux d'image commerciale dans un secteur très concurrentiel, notamment dans le cas où le client est livré périodiquement et de manière espacée dans le temps (tous les mois)
- Des enjeux financiers : incluant notamment les coûts indirects induits par les erreurs (coûts du transport pour récupérer les produits non conformes, pour les réceptionner et pour réacheminer la bonne commande, contrepartie financière exigée par le client...)
- Des enjeux liés au manque de productivité puisque la préparation n'aura pas été efficace et l'entreprise aura perdu du temps dans la préparation et dans la livraison des commandes.

Pour le préparateur, les enjeux relationnels avec les vendeurs-livreurs sont importants. Les vendeurs-livreurs sont en effet en contact direct avec les clients et ont à traiter directement l'ensemble des réclamations portées par eux. Si le préparateur fait trop régulièrement des erreurs (produit manquant, détérioré ou mauvais produit), le vendeur-livreur devra faire face trop souvent à des situations conflictuelles avec les clients et pourrait voir son chiffre d'affaires diminuer.

Par ailleurs, la qualité de transport des marchandises est liée à la bonne constitution de la palette. Si elle est mal montée ou instable, les risques de détérioration des produits augmentent et les risques de non satisfaction du client aussi.

CONTEXTE (CADRE SPATIO-TEMPOREL)

Cette situation se déroule dans l'entrepôt, qui comporte plusieurs espaces, dont une partie de l'entrepôt placée sous des températures négatives pour le surgelé par exemple. Dans l'entrepôt, le préparateur doit faire face à la circulation d'engins et de personnes. Il peut également être amené à travailler de nuit pour assurer la réactivité vis-à-vis du client...

Les préparateurs peuvent parcourir des distances importantes dans une journée, car ils réalisent plusieurs circuits par jour. Les préparateurs disposent chacun d'une zone proche du quai d'expédition pour constituer leurs palettes.

Cette situation ne se déroule pas dans un entrepôt mécanisé, c'est-à-dire que les préparations de commandes s'effectuent à la main et qu'il n'existe pas de tapis roulant pour aider les préparateurs dans la manutention des colis.

Selon l'organisation de l'entreprise, cette activité peut être réalisée la veille des expéditions des commandes ou le jour même.

INTERVENTIONS DU PROFESSIONNEL POUR LA RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

- S'habiller et mettre les équipements de protection individuelle
- Tester le bon fonctionnement du système vocal pick to voice en énonçant son code préparateur et en s'identifiant
- Récupérer auprès du chef d'équipe le nombre de circuits à effectuer et les séries d'étiquettes correspondantes
 - Série d'étiquettes correspondant à un circuit
 - Zoom sur deux étiquettes
- Préparer un circuit en récupérant un chariot et les cartons nécessaires à partir des éléments transmis par le système vocal
 - Exemple de commande vocale : « le prochain circuit est composé de 8 commandes. Prendre 5 grands cartons et 3 petits cartons »
- Coller les étiquettes du circuit concerné sur les cartons en fonction de leur taille (2 tailles de cartons) à partir des informations vocales transmises.
 - Exemple de commande vocale : « commande A petit carton / commande B grand carton etc. »
- Se rendre aux adresses indiquées par le système vocal pick to voice en poussant le chariot
- Valider l'adresse en indiquant la clé de contrôle au système vocal. La clé de contrôle est un code composé de chiffres positionné sur l'étiquette d'adresse
- Prélever la quantité de produits indiquée par le système vocal
 - Exemple de commande vocale : « 2 bravo » c'est-à-dire prendre deux produits à cette adresse et les mettre dans le colis b
- Les placer dans le ou les carton(s) correspondant(s) à la ou les commande(s) indiquée(s) par le système vocal
- Valider la préparation en répétant la quantité prélevée et le code commande au système vocal
 - Exemple de communication au système vocal : « 2 bravo ok »
- Effectuer un rangement logique et sécurisé des produits dans les cartons (produits fragiles, lourds ou volumineux)
- Constituer une ou plusieurs palettes en respectant les logiques liées au transport des marchandises pour éviter toute casse ou détérioration des produits
 - Affiches présentes dans l'entrepôt
- Jeter les cartons vides présents dans l'entrepôt dans l'une des deux broyeuses, notamment lorsque le préparateur prend le dernier produit d'un carton, pour participer au rangement et au nettoyage de l'entrepôt
 - Broyeuse
- Déposer les cartons pliés dans l'une des broyeuses de l'entrepôt afin de valoriser les déchets

ENCHAÎNEMENT ENTRE LES INTERVENTIONS

- Réaliser les préparations de commandes dans l'ordre des priorités
- Adopter une stratégie de résolution de problème en cas d'aléas (exemple : rupture de stock)
- Effectuer le rangement des produits dans les cartons
- Constituer une palette transportable
- Nettoyer l'espace de travail (rangement de l'entrepôt)

ALÉAS POSSIBLES

- Non fonctionnement du boîtier et du casque ou non reconnaissance du préparateur.

Dans ce cas, le préparateur doit immédiatement alerter son chef d'équipe afin d'éviter de prendre trop de retard dans sa journée.

- Absence de produit à l'adresse indiquée par le système vocal : Dans ce cas, le préparateur indique au système vocal « produit manquant ». Le système déclenche une alerte au chef d'équipe qui peut déclencher le réassort. À la fin du circuit, le système imprime une liste des produits « manquants » avec les adresses correspondantes. Le préparateur doit donc se rendre à chacune des adresses et prépare un carton avec les produits manquants.

Sur le bon de livraison, les produits correspondants seront marqués, permettant au vendeur-livreur d'aller chercher les produits dans le carton des produits manquants.

- Erreur de produit à l'adresse indiquée :

Le préparateur expérimenté peut l'identifier s'il connaît l'implantation des produits et s'il constate une différence entre le produit présent à l'adresse et le nom du produit figurant sur l'étiquette d'adresse.

Ce système n'est pas géré par le système pick to voice. Le préparateur doit alerter le chef d'équipe qui peut enlever le produit et remettre le bon produit à la place.

- Le produit est abîmé ou cassé :

Le préparateur est tenu d'isoler le produit et de le mettre dans les bacs « casse » prévu devant chaque allée. Un opérateur sera ensuite chargé d'analyser cette casse, d'en identifier la cause (fournisseur, opérateur chargé de la réception ou préparateur) et de proposer une solution au chef d'équipe qui arbitrera sur les conséquences de la casse.

‣ Emplacement pour les produits cassés

- Le préparateur n'arrive pas à ranger correctement les produits pour fermer le carton :

Le volume des cartons attribué à chaque commande est optimisé, le système prévoit 10% de marge par rapport aux volumes à ranger. Afin d'éviter de perdre du temps, le préparateur peut demander au chef d'équipe de générer un carton supplémentaire. Dans ce cas, le préparateur doit coller sur ce nouveau carton l'étiquette prévue à cet effet. Cette démarche permettra au chef d'équipe d'adapter le bon de livraison en conséquence pour informer le chauffeur-livreur.

- Deux préparateurs se trouvent à la même adresse au même moment : le préparateur arrivé en second attend son tour. Les deux préparateurs peuvent transmettre l'information à leur chef d'équipe si cela arrive régulièrement sur des adresses précises (produits de saison, en promotion...). Cela permettra notamment de prendre la décision de réimplanter les produits dans l'entrepôt pour éviter cette situation.

- Un carton positionné sur la palette est tombé entre deux circuits dans l'entrepôt :

Le préparateur isole les produits cassés et demande un listing au chef d'équipe. Il vérifie donc la commande manuellement et va chercher les produits manquants dans l'entrepôt pour finaliser la commande et repositionner le carton sur la palette.

- Le préparateur a un doute à la fin d'un circuit (rencontre d'un préparateur à la même adresse, inattention...). Il peut demander au chef d'équipe le listing des commandes et vérifier carton par carton leur contenu.

MOYENS ET RESSOURCES UTILISÉS

- Pick to voice : système de préparation par reconnaissance vocale. À la différence de la préparation des commandes traditionnelles avec papier ou avec un terminal à fréquence radio, le flux de travail n'est pas interrompu avec le système pick to voice : les préparateurs ont le regard et les mains libres pour travailler. Un casque d'écoute et un microphone remplacent le terminal classique.

Le processus de préparation des commandes est beaucoup plus efficace grâce à la liberté de mouvement dont il bénéficie. Entrer des données sur le clavier, regarder l'écran du terminal ou lire une liste... Toutes ces démarches disparaissent dans l'utilisation d'un système à reconnaissance vocale. L'utilisateur peut se concentrer pleinement sur ses activités.

- Étiquettes

‣ Série d'étiquettes correspondant à un circuit

- Affichages présents dans l'entrepôt rappelant les procédures de rangement des produits par exemple

‣ Affiches présentes dans l'entrepôt

- Échanges avec les chefs d'équipe sur les procédures et l'optimisation du système vocal, par exemple pour modifier les noms des commandes, pour proposer des raccourcis

- Écran en salle de pause indiquant des spécificités sur les produits du moment ou des rappels de procédure

- Listing d'un circuit si demandé par le préparateur (puisque théoriquement, il n'a pas besoin de listing papier)

INTERACTIONS

Dans les conditions optimales, c'est-à-dire dans le cas où il n'y a pas d'aléas, le préparateur n'a pas d'interactions avec ses collègues, excepté le filmeur qui récupère la palette finalisée dès que le préparateur l'en informe et la filme avant expédition, puisque tout est informatisé et organisé autour du système vocal.

En mode dégradé en revanche, il doit faire appel à son chef d'équipe.

Le préparateur peut également faire preuve de solidarité avec les autres préparateurs, par exemple pour :

- Ouvrir les cartons qui ne le sont pas,
- Récupérer les cartons vides d'un collègue qui en aurait plus que lui,
- Passer les produits à un préparateur qui arrive juste après lui à la même adresse et qui aurait annoncé la même clé de contrôle

DYSFONCTIONNEMENTS RÉGULIÈREMENT CONSTATÉS

- Non compréhension des indications du système vocal car la voix parle trop vite par exemple
- Identification difficile de l'emplacement des produits dans l'entrepôt
- Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt (entrée dans l'entrepôt par le sens interdit)
- Erreur de quantité de produits
- Attribution du produit à la mauvaise commande (dans le carton B au lieu du C par exemple)
- Non détection d'un produit abîmé
- Non résolution d'une rupture de stock
- Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés
- Anticipation des clés de contrôle du fait d'une très bonne connaissance de l'entrepôt et de son organisation (ce qui peut induire des erreurs de produits notamment)

COMPÉTENCES PARTICULIÈREMENT SOLLICITÉES

- Compréhension et élocution
- Calcul
- Mémorisation de l'adresse, des quantités ou de la commande concernée
- Connaissance de l'entrepôt et de l'implantation des produits pour détecter toute erreur dans l'emplacement des produits
- Connaissance des produits pour bien les ranger dans le carton
- Compétences de communication pour expliquer un dysfonctionnement
- Compétences relationnelles avec le chef d'équipe
- Sens du service client (si le client n'est pas livré des bons produits, il devra attendre la prochaine livraison, souvent le mois d'après)
- Règles d'hygiène et de sécurité
- Se repérer dans l'espace

1.3. Préparation de commandes en gros

MISSION

Préparer les commandes des clients pour un magasin.

COMPÉTENCES ASSOCIÉES À CETTE ACTIVITÉ

Préparer les commandes à partir des informations du scan.

PÉRIMÈTRE DE L'ACTIVITÉ

Cette activité se déroule après la réception de la commande et avant son expédition.

En fonction de la taille de la commande, le préparateur peut préparer plusieurs commandes sur une journée ou au contraire ne réaliser qu'une seule commande dans la journée. Dès qu'une palette est constituée, elle pourra être filmée et étiquetée avant d'être chargée dans le camion et expédiée au client.

RÉSULTATS ATTENDUS ? (CRITÈRES DE RÉUSSITE, QUOI ? COMMENT ?)

Le préparateur prépare les commandes à partir des informations contenues dans le scan (photo). Aucun écart de commande ne peut être toléré : le préparateur doit prendre les bons produits en bonne quantité. Il doit également ranger les produits par classe de dangerosité.

Le préparateur est chargé de ranger correctement les produits dans le carton permettant de constituer une palette transportable, il doit donc respecter les logiques de transport de marchandises (volume, poids et fragilité/dangerosité).

Les critères de réussite sont les suivants :

- Les produits préparés correspondent aux produits commandés (critère de désignation)
- Les quantités souhaitées par le client sont respectées (critère de quantité)
- Les produits préparés ne sont pas abimés ou détériorés (critère de qualité)
- Il n'y a pas de produits manquants dans la commande (critère de qualité)
- Le rangement dans le carton est logique (critère de qualité)

ENJEUX POUR LA STRUCTURE ? POUR LA PERSONNE ?

Les enjeux sont déterminants pour la structure :

- Des enjeux d'image commerciale dans un secteur concurrentiel.
- Des enjeux financiers : incluant notamment les coûts indirects induits par les erreurs (coûts du transport pour récupérer les produits non conformes, pour les réceptionner et pour réacheminer la bonne commande, contrepartie financière exigée par le client...). Ces coûts sont accentués dans le cas où les commandes sont expédiées dans des pays étrangers ou dans des régions éloignées de l'entrepôt.
- Des enjeux liés au manque de productivité puisque la préparation n'aura pas été efficace et l'entreprise aura perdu du temps dans la préparation et dans la livraison des commandes.

CONTEXTE (CADRE SPATIO-TEMPOREL)

Cette situation se déroule dans l'entrepôt, qui comporte plusieurs zones de rangements (par exemple : produits volumineux à forte rotation / produits rangés dans des casiers dynamiques / produits légers ayant une faible rotation). Dans l'entrepôt, le préparateur doit veiller à la circulation des engins et des personnes.

Les préparateurs peuvent parcourir des distances importantes dans une journée. Ils disposent d'une zone proche du quai d'expédition pour déposer les commandes préparées.

Cette situation ne se déroule pas dans un entrepôt mécanisé, c'est-à-dire que les préparations de commandes s'effectuent à la main et qu'il n'existe pas de tapis roulant pour aider les préparateurs dans la manutention des colis.

Selon l'organisation de l'entreprise et les produits concernés, cette activité peut être réalisée bien avant l'expédition prévue ou le jour des expéditions.

INTERVENTIONS DU PROFESSIONNEL POUR LA RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

- Récupérer le bordereau de prélèvement et l'étiquette de contenant dans la bannette prévue à cet effet, en fonction de l'ordre de priorité définie par le chef d'équipe et en fonction de l'affectation du préparateur sur la zone de l'entrepôt
‣ « Édition du bordereau de prélèvement »
- Se connecter à la bonne opération sur le scan
‣ « Mnémoniques »
- Préparer un transpalette, le carton approprié pour la commande à préparer et coller l'étiquette de contenant sur le carton

- Scanner le numéro de commande et le numéro de contenant
 - Prendre en charge la commande en indiquant son nom ou son code préparateur sur le scan
 - Se rendre à l'emplacement indiqué par l'écran pour prélever le premier produit en poussant la transpalette
 - ▶ Voir document «Écran de prélèvement»
 - Scanner l'article à prélever
 - Prélever la quantité indiquée sur l'écran
 - Saisir la quantité prélevée dans le champ «quantité» ou scanner à nouveau l'article autant de fois que de quantité demandée
 - Scanner le numéro de contenant pour clôturer ce prélèvement et passer à l'article suivant
 - Réaliser un rangement logique et sécurisé des produits dans le carton (produits dangereux, fragiles, lourds ou volumineux)
 - Positionner la palette avec la commande préparée dans la zone proche du quai d'expédition indiquée sur le bordereau de prélèvement
 - Participer au rangement et à la propreté de l'entrepôt
- Erreur de produit à l'adresse indiquée :
Le préparateur peut l'identifier s'il connaît l'implantation des produits et s'il constate une différence entre le produit présent à l'emplacement indiqué et le nom du produit figurant sur l'étiquette d'adresse.
Ce système n'est pas géré par le système de gestion. Le préparateur doit alerter le chef d'équipe qui peut enlever le produit et remettre le bon produit à la place.
 - Le produit est abîmé ou cassé :
Le préparateur est tenu d'isoler le produit et de le mettre dans les bacs prévus à cet effet. Le service qualité sera ensuite chargé d'analyser cette casse, d'en identifier la cause (fournisseur, opérateur chargé de la réception ou préparateur) et de proposer une solution au chef d'équipe qui arbitrera sur les conséquences de la casse.
 - Deux préparateurs se trouvent à la même adresse au même moment :
Le préparateur arrivé en second attend son tour. Les deux préparateurs peuvent transmettre l'information à leur chef d'équipe si cela arrive régulièrement sur des adresses précises (produits de saison, en promotion...). Cela permettra notamment de prendre la décision de réimplanter les produits dans l'entrepôt pour éviter cette situation.

ENCHAÎNEMENT ENTRE LES INTERVENTIONS

- Réaliser les préparations de commandes dans l'ordre des priorités
- Adopter une stratégie de résolution de problème en cas d'aléas (exemple : rupture de stock)
- Effectuer le rangement des produits dans les cartons
- Constituer une palette transportable
- Nettoyer l'espace de travail (rangement de l'entrepôt)

ALÉAS POSSIBLES

- Non fonctionnement du scan :
Le préparateur doit immédiatement alerter son chef d'équipe et éventuellement récupérer un nouveau scan.
- Absence de produit à l'adresse indiquée :
En théorie, cette situation ne doit pas se produire car le système de gestion ne fait pas apparaître sur le scan un produit non présent dans les rayons. Si le système détecte un produit demandé présent en réserve mais non présent dans les rayons, le système génère automatiquement une demande de réapprovisionnement au cariste.
Lorsque le préparateur a terminé sa commande, le système indique s'il existe des réassorts, c'est-à-dire que le cariste aura eu le temps de réapprovisionner l'emplacement. Le préparateur pourra dans ce cas compléter et finaliser la commande.

MOYENS ET RESSOURCES UTILISÉS

- Le scan
- Bordereau de préparation
 - ▶ Voir document «édition du bordereau de prélèvement»
- Étiquette de contenant
- Affiches de rappel de procédure ou de sécurité
- Transpalette et carton

INTERACTIONS

Dans les conditions optimales, c'est-à-dire dans le cas où il n'y a pas d'aléas, le préparateur n'a pas d'interactions avec ses collègues, puisque tout est informatisé et organisé autour du système de gestion.

En mode dégradé en revanche, il doit faire appel à son chef d'équipe.

Le préparateur peut également faire preuve de solidarité avec les autres préparateurs, par exemple pour :

- Ouvrir les cartons qui ne le sont pas,
- Récupérer les cartons vides pour contribuer au nettoyage de l'entrepôt

DYSFONCTIONNEMENTS RÉGULIÈREMENT CONSTATÉS

- Identification difficile de l'emplacement des produits dans l'entrepôt
- Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt (entrée dans l'entrepôt par le sens interdit)
- Erreur de quantité de produits prélevés
- Non détection d'un produit abîmé
- Non alerte d'une rupture de stock
- Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés

COMPÉTENCES PARTICULIÈREMENT SOLLICITÉES

- Calcul
- Mémorisation de l'adresse, des quantités ou de la commande concernée
- Connaissance de l'entrepôt et de l'implantation des produits pour détecter toute erreur dans l'emplacement des produits
- Connaissance des produits pour bien les ranger dans le carton
- Compétences de communication pour expliquer un dysfonctionnement
- Compétences relationnelles avec le chef d'équipe
- Sens du service client (notamment pour les erreurs concernant les clients éloignés géographiquement)
- Règles d'hygiène et de sécurité
- Se repérer dans l'espace

1.4. Préparation de commandes export

MISSION

Préparer les commandes à envoyer à l'export pour des clients internationaux.

COMPÉTENCES ASSOCIÉES À CETTE ACTIVITÉ

- Préparer les commandes à partir des informations du scan
- Constituer une palette transportable

PÉRIMÈTRE DE L'ACTIVITÉ

Cette activité se déroule après la réception de la commande et avant son expédition. Les commandes à l'export sont généralement conséquentes et une préparation de commandes peut s'étendre sur plusieurs jours du fait de la quantité de produits à préparer. Le préparateur constitue les palettes au fur et à mesure, les emballe avec le film prévu pour l'export et y indique l'adresse de livraison. La commande finalisée est envoyée au client uniquement lorsque ce dernier a effectué le règlement. Ainsi, les commandes pour l'export peuvent être stockées dans l'entrepôt quelques temps avant d'être expédiées.

La hauteur des palettes constituées et leur nombre sont très importants et doivent être optimisés puisque les commandes sont chargées directement dans un container et que le prix de transport payé par l'entreprise correspond au volume occupé par les palettes.

Cette situation de préparation de commandes à l'export est très spécifique, c'est la raison pour laquelle nous la décrivons malgré le peu de salariés qu'elle concerne.

RÉSULTATS ATTENDUS ? (CRITÈRES DE RÉUSSITE, QUOI ? COMMENT ?)

Le préparateur prépare les commandes à partir des informations contenues dans le scan. Aucun écart de commande ne peut être toléré : le préparateur doit prendre les bons produits en bonne quantité. Ce critère est d'autant plus important sur des commandes à l'export puisque le temps d'acheminement de la commande peut être très long et le coût de retour conséquent.

Il doit également organiser la préparation de commandes pour optimiser le nombre et la taille des palettes. Il doit également veiller à ranger les produits par classe de dangerosité sur la base de la nomenclature en vigueur.

Le préparateur est chargé de ranger correctement les produits sur les palettes pour constituer une palette transportable, il doit donc respecter les logiques de transport de marchandises (volume, poids et fragilité/dangerosité).

Les critères de réussite sont les suivants :

- Les produits préparés correspondent aux produits commandés (critère de désignation)
- Les quantités souhaitées par le client sont respectées (critère de quantité)
- Les produits préparés ne sont pas abimés ou détériorés (critère de qualité)
- Il n'y a pas de produits manquants dans la commande (critère de qualité)
- Le rangement sur la palette est logique et permet un transport en toute sécurité (critère de qualité)
- Le rangement sur la palette permet de limiter au maximum les coûts de transport

ENJEUX POUR LA STRUCTURE ? POUR LA PERSONNE ?

Les enjeux sont déterminants pour la structure :

- Des enjeux d'image commerciale dans un secteur concurrentiel, l'export
- Des enjeux financiers : incluant notamment les coûts indirects induits par les erreurs. Dans le cas de l'export, les coûts indirects concernent davantage les contreparties financières exigées par le client ou la perte potentielle du client que les coûts liés à l'acheminement des bons produits.
- Des enjeux liés au manque de productivité puisque la préparation n'aura pas été efficace et l'entreprise aura perdu du temps dans la préparation et dans la livraison des commandes.

CONTEXTE (CADRE SPATIO-TEMPOREL)

Cette situation se déroule dans l'entrepôt, qui comporte plusieurs zones de rangements (par exemple : produits volumineux à forte rotation / produits rangés dans des casiers dynamiques / produits légers ayant une faible rotation). Dans l'entrepôt, le préparateur doit veiller à la circulation des engins et des personnes.

Les préparateurs peuvent parcourir des distances importantes dans une journée. Ils disposent d'une zone qui leur est dédiée pour la préparation des commandes à l'export.

Cette situation ne se déroule pas dans un entrepôt mécanisé, c'est-à-dire que les préparations de commandes s'effectuent à la main et qu'il n'existe pas de tapis roulant pour aider les préparateurs dans la manutention des colis.

INTERVENTIONS DU PROFESSIONNEL POUR LA RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

- Récupérer le bordereau de prélèvement et l'étiquette de contenant dans la bannette prévue à cet effet, en fonction de l'ordre de priorité défini par le chef d'équipe
- Analyser la commande dans son ensemble en fonction de la taille des produits à préparer pour optimiser la hauteur de la palette
- Indiquer la classe de dangerosité des produits sur le bon de prélèvement pour constituer des palettes en fonction de ce critère
- Organiser la préparation de commandes en fonction de ces deux analyses sur une ou plusieurs journées
- Se connecter à la bonne opération sur le scan
- Préparer un transpalette et les cartons appropriés pour la commande à préparer et coller l'étiquette de contenant sur le carton
- Scanner le numéro de commande et le numéro de contenant
- Prendre en charge la commande en indiquant son nom ou son code préparateur sur le scan
- Se rendre à l'emplacement indiqué par l'écran pour prélever le premier produit en poussant le transpalette
- Scanner l'article à prélever
- Prélever la quantité indiquée sur l'écran
- Saisir la quantité prélevée dans le champ « quantité » ou scanner à nouveau l'article autant de fois que de quantité demandée
- Scanner le numéro de contenant pour clôturer ce prélèvement et passer à l'article suivant
- Réaliser un rangement logique et sécurisé des produits dans le carton (produits fragiles, lourds ou volumineux)
- Constituer une ou plusieurs palettes en respectant les hauteurs maximales des containers et les logiques liées au transport des marchandises à l'export (classement par dangerosité, protection des produits pour éviter leur détérioration notamment)
- Filmer la palette à l'aide du film spécifique prévu pour l'export et la peser
- Écrire sur le film le numéro de commande, le numéro de colis, l'adresse du destinataire, le poids et la hauteur de la palette
‣ (Voir photo)
- Positionner la palette avec la commande préparée dans la zone prévue à cet effet
- Recommencer la préparation des produits restants en constituant de nouvelles palettes jusqu'à la fin de la commande
- Participer au rangement et à la propreté de l'entrepôt

ENCHAÎNEMENT ENTRE LES INTERVENTIONS

- Réaliser la préparation des produits en respectant la logique initiale
- Adopter une stratégie de résolution de problème en cas d'aléas (exemple: rupture de stock)
- Effectuer le rangement des produits dans les cartons
- Constituer une palette sécurisée et transportable
- Filmer, peser et annoter la palette
- Nettoyer l'espace de travail (rangement de l'entrepôt)

ALÉAS POSSIBLES

- Non fonctionnement du scan:
Le préparateur doit immédiatement alerter son chef d'équipe et éventuellement récupérer un nouveau scan.
- Absence de produit à l'adresse indiquée:
En théorie, cette situation ne doit pas se produire car le système de gestion ne fait pas apparaître sur le scan un produit non présent dans les rayons. Si le système détecte un produit demandé présent en réserve mais non présent dans les rayons, le système génère automatiquement une demande de réapprovisionnement au cariste.
Lorsque le préparateur a terminé sa commande, le système indique s'il existe des réassorts, c'est-à-dire si le cariste a eu le temps de réapprovisionner les produits à l'emplacement prévu. Le préparateur pourra dans ce cas compléter et finaliser la commande.
- Erreur de produit à l'adresse indiquée:
Le préparateur peut l'identifier s'il connaît l'implantation des produits et s'il constate une différence entre le produit présent à l'emplacement indiqué et le nom du produit figurant sur l'étiquette d'adresse.
Ce système n'est pas géré par le système de gestion. Le préparateur doit alerter le chef d'équipe qui peut enlever le produit et remettre le bon produit à la place.
- Le produit est abîmé ou cassé:
le préparateur est tenu d'isoler le produit et de le mettre dans les bacs prévus à cet effet. Le service qualité sera ensuite chargé d'analyser cette casse, d'en identifier la cause (fournisseur, opérateur chargé de la réception ou préparateur) et de proposer une solution au chef d'équipe qui arbitrera sur les conséquences de la casse.
- Deux préparateurs se trouvent à la même adresse au même moment:
Le préparateur arrivé en second attend son tour. Les deux préparateurs peuvent transmettre l'information à leur chef d'équipe si cela arrive régulièrement sur des adresses précises (produits de saison, en promotion...). Cela permettra notamment de prendre la décision de réimplanter les produits dans l'entrepôt pour éviter cette situation.

- Le préparateur ne connaît pas la classe de dangerosité du produit :
Il peut dans ce cas se référer au document listant l'ensemble des produits dangereux en y associant leur classe légale.
- L'entreprise n'a pas encore reçu le paiement du client alors que sa commande est déjà préparée :
Les palettes doivent être stockées dans l'entrepôt en optimisant la place occupée jusqu'au paiement (cette période peut être très longue en fonction de la situation économique du client)

MOYENS ET RESSOURCES UTILISÉS

- Le scan
- Bordereau de préparation
- Étiquette de contenant
- Affiches de rappel de procédure ou de sécurité
- Transpalette et carton
- Liste des produits dangereux par classe de dangerosité

INTERACTIONS

Dans les conditions optimales, c'est-à-dire dans le cas où il n'y a pas d'aléas, le préparateur n'a pas d'interactions avec ses collègues, puisque tout est informatisé et organisé autour du système de gestion.

En mode dégradé en revanche, il doit faire appel à son chef d'équipe.

Le préparateur peut également faire preuve de solidarité avec les autres préparateurs, par exemple pour :

- Ouvrir les cartons qui ne le sont pas
- Récupérer les cartons vides pour contribuer au nettoyage de l'entrepôt

DYSFONCTIONNEMENTS RÉGULIÈREMENT CONSTATÉS

- Identification difficile de l'emplacement des produits dans l'entrepôt
- Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt (entrée dans l'entrepôt par le sens interdit)
- Erreur de quantité de produits prélevés
- Non détection d'un produit abîmé
- Non alerte d'une rupture de stock
- Difficultés à organiser la préparation de commande (du fait du nombre de produits importants à préparer)
- Erreur dans la classe de dangerosité attribuée au produit
- Non respect de la hauteur maximale des palettes
- Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés

COMPÉTENCES PARTICULIÈREMENT SOLLICITÉES

- Calcul
- Mémorisation de l'adresse, des quantités ou de la commande concernée
- Connaissance de l'entrepôt et de l'implantation des produits pour détecter toute erreur dans l'emplacement des produits
- Connaissance des produits et de leur classe de dangerosité le cas échéant pour optimiser leur rangement
- Compétences de communication pour expliquer un dysfonctionnement
- Compétences relationnelles avec le chef d'équipe
- Sens du service client
- Règles d'hygiène et de sécurité
- Se repérer dans l'espace
- Analyse d'une préparation de commande pour optimiser les palettes et le temps de préparation

1.5. Contrôle des marchandises

avant expédition

MISSION

S'assurer de la conformité des commandes préparées avant expédition.

COMPÉTENCE ASSOCIÉE À CETTE ACTIVITÉ

Apprécier la conformité des marchandises en qualité et quantité.

PÉRIMÈTRE DE L'ACTIVITÉ

Cette activité se déroule après la préparation de commande et avant son expédition.

Une fois ce contrôle réalisé, la palette pourra être filmée et étiquetée avant d'être chargée dans le camion et expédiée au client.

RÉSULTATS ATTENDUS ? (CRITÈRES DE RÉUSSITE, QUOI ? COMMENT ?)

Le contrôleur doit vérifier les marchandises pour éviter toute erreur ou anomalie dans les commandes envoyées au client : l'adéquation doit être parfaite entre la commande passée et celle qui sera livrée. Si toutefois il devait y avoir un écart (rupture de stock, retard d'approvisionnement), le contrôleur doit transmettre les informations en interne pour que le client en soit informé.

Une partie du contrôle de la commande peut être automatisée grâce aux systèmes de codes barres et de scan, notamment le contrôle de la désignation produit et éventuellement des dates limites de consommation pour le secteur alimentaire.

Le contrôleur doit néanmoins effectuer un contrôle final de la commande préparée : cela consiste en un contrôle qualité (nature des produits, qualité des produits, essentiellement par un contrôle visuel) et un contrôle de quantité (nombre de colis, évaluation du poids).

Les critères de réussite sont les suivants :

- Les produits préparés correspondent aux produits commandés (critère de désignation)
- Les quantités souhaitées par le client sont respectées (critère de quantité)
- Les produits ne sont pas abimés ou détériorés (critère de qualité)
- Dans le secteur alimentaire : les dates limites de consommation (dlc) correspondent au contrat-date passé avec l'entreprise cliente, c'est-à-dire qu'en fonction des clients, l'écart entre la date de livraison et la date limite de consommation doit respecter certains critères qui sont différents en fonction des clients.

ENJEUX POUR LA STRUCTURE ? POUR LA PERSONNE ?

Les enjeux sont déterminants pour la structure :

- Des enjeux d'image commerciale dans un secteur très concurrentiel
- Des enjeux financiers : incluant notamment les coûts indirects induits par les erreurs (coûts du transport pour récupérer les produits non conformes, pour les réceptionner et pour réacheminer la bonne commande, contrepartie financière exigée par le client...)
- Des enjeux liés au manque de productivité puisque le contrôle n'aura pas été efficace et l'entreprise aura perdu du temps dans la préparation et dans la livraison des commandes.

Pour la personne, l'enjeu est lié à l'efficacité de l'amélioration du service de préparation de commandes puisque le contrôleur doit transmettre au préparateur les erreurs constatées et si c'est possible, lui demander de les corriger. Le préparateur sera ainsi davantage sensibilisé aux erreurs qu'il commet le plus souvent et il sera également mobilisé sur les conséquences qu'elles peuvent avoir.

CONTEXTE (CADRE SPATIO-TEMPOREL)

Cette situation se déroule sur le quai d'expédition, souvent dans des conditions de travail difficiles liées à l'entrepôt : espace de travail non chauffé, circulation d'engins et de personnes dans l'entrepôt...

► Voir plan de l'entrepôt

Selon l'organisation de l'entreprise, cette activité peut être réalisée la veille des expéditions des commandes ou le jour même.

INTERVENTIONS DU PROFESSIONNEL POUR LA RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

- Collecter les bons de préparation dans l'ordre de priorité défini par le responsable de l'équipe contrôle où figurent les informations suivantes :
 - Nom du client,
 - Date de départ de la commande,
 - Position dans l'entrepôt de la palette préparée,
 - Bon de préparation de commandes sur lequel figure la nature des produits, leurs quantités et les accords éventuels du client en cas de changement dans la commande (rupture, dlc non conforme etc)
 - Contrat date lorsqu'il existe
- ▶ Voir le bon de préparation
- Réaliser un pré-contrôle de la marchandise préparée en analysant les informations contenues dans le scan, concernant notamment la désignation des produits et les dates DLC
- Transmettre les informations du scan au service de saisie pour édition du bon de livraison en vidant le scan sur sa base
- Identifier l'emplacement de la palette dans l'entrepôt à partir des informations du scan
- Vérifier la conformité des quantités des produits présents sur la palette par rapport au bon de préparation
- Vérifier la qualité des produits et l'organisation de la palette (produits lourds en bas) par un contrôle visuel
- Résoudre les écarts constatés entre la commande passée et la commande préparée (alerte du préparateur ou rectification de la commande)
- Transmettre les informations utiles (produits détériorés, rupture de stocks, dlc non conforme...) aux services approvisionnement et qualité
- Alerter les services concernés (saisie notamment) en cas d'écart entre la commande passée et la commande préparée pour qu'ils assurent la communication avec le client
- Noter sur le bon de préparation la réalisation du contrôle
- Déposer le bon de préparation complété à l'endroit prévu pour permettre le filmage de la palette et son expédition

ENCHAÎNEMENT ENTRE LES INTERVENTIONS

- Réaliser les contrôles dans l'ordre des priorités
- Adopter une stratégie de résolution de problème en cas d'écart constaté
- Contrôler une autre commande en cas d'attente de directives d'autres services (qualité, saisie...) sur une commande non conforme
- Vérifier que toutes les commandes du jour sont finalisées en fin de poste

ALÉAS POSSIBLES

Les problèmes peuvent être liés aux éléments suivants :

- Erreur dans la nature des produits
- Erreur dans la quantité de produits
- Mauvais montage de la palette
- Produits abîmés
- Absence d'un produit, rupture de stock sur un produit
- Dans l'alimentaire : date limite de consommation trop courte

Lorsqu'il y a une erreur dans la préparation de commande, le contrôleur doit comprendre ce qu'il s'est passé et adopter une stratégie de résolution de problème pour palier la situation :

- S'il s'agit d'une erreur de produit, le scan la détecte avant la réalisation du contrôle. Le contrôleur demande donc au préparateur de corriger la préparation.
- Si l'erreur est liée à la quantité des produits ou au rangement de la palette, le contrôleur communique avec le préparateur pour corriger l'erreur. Selon l'organisation de l'entreprise, la correction de l'erreur est réalisée soit par le préparateur, soit par le contrôleur.
- L'erreur est liée à une rupture de stock : dans ce cas, le contrôleur explique le problème à son responsable qui se met en relation avec l'approvisionneur. Le contrôleur doit alors suivre le traitement du problème et recueillir le document qui indique l'accord du client pour annuler le produit, le remplacer, décaler l'envoi de la commande etc. Il finalise ensuite le contrôle
- Si le contrôleur constate un produit abîmé qui n'aurait pas été écarté par le préparateur, il place le produit concerné sur la palette de déstockage et remplit le bon de déstockage permettant au service concerné (notamment le service qualité) d'arbitrer sur l'avenir du produit (détruit, rendu au fournisseur ou remis à la vente sous condition).
- Si un produit identique est disponible, le contrôleur remplace le produit défectueux. Dans le cas contraire, la situation devient la même que si l'erreur est liée à une rupture de stock.
 - ▶ Voir le bon de déstockage

- Si le contrôleur constate que la palette est mal montée, il doit évaluer en fonction de la destination de la palette, si cette dernière peut quand même être transportée sans risque de détérioration des produits et dans de bonnes conditions. Si ce n'est pas le cas, il demande au préparateur de la refaire.
- Si le contrôleur constate une rupture de stocks sur un produit au cours du contrôle, il en informe les approvisionneurs et participe à la prise de décision sur la résolution de problèmes (répartition de la rupture sur plusieurs clients ou sur les clients les plus proches géographiquement)

MOYENS ET RESSOURCES UTILISÉS

- Bon de préparation de commande
- Scan
- Bon de déstockage
- Bon de retour fournisseur

INTERACTIONS

Dans les conditions optimales, c'est-à-dire dans le cas où la commande est correctement préparée, le contrôleur n'a pas d'interactions avec ses collègues puisque tout est informatisé ou consigné par écrit sur les bons de préparation ou de déstockage.

En revanche, en mode dégradé, le contrôleur a des relations avec :

- Le préparateur pour corriger les erreurs identifiées
- Le service de saisie pour modifier les bons de livraison et assurer la relation avec le client
- Le service qualité concernant les produits déstockés
- Éventuellement le service approvisionnement pour la gestion des aléas

DYSFONCTIONNEMENTS RÉGULIÈREMENT CONSTATÉS

- Identification difficile de l'emplacement dans l'entrepôt de la palette à contrôler
- Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt
- Erreur dans le calcul des quantités de produits
- Ordre des priorités des contrôles non respecté
- Non détection d'un produit abîmé présent sur une palette
- Non résolution d'une rupture de stock mettant en suspend la commande sans information donnée au client
- Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés

COMPÉTENCES PARTICULIÈREMENT SOLLICITÉES

- Écriture
- Calcul
- Connaissance de l'entrepôt
- Connaissance des produits
- Compétences de communication pour expliquer un dysfonctionnement
- Compétences relationnelles avec le préparateur, notamment pour expliquer une erreur en restant positif et constructif
- Orientation client
- Règles d'hygiène et de sécurité

1.6. Expédition des marchandises

MISSION

Préparer l'expédition des commandes par les transporteurs ou les chauffeurs-livreurs.

COMPÉTENCES ASSOCIÉES À CETTE ACTIVITÉ

Apprécier la conformité des commandes préparées.

Optimiser les palettes en fonction des destinataires et de la taille du camion.

Respecter les délais.

PÉRIMÈTRE DE L'ACTIVITÉ

Cette activité se déroule après la préparation de commande. Dans certaines entreprises, le contrôle avant expédition fait partie de cette situation, dans d'autres, les marchandises ne sont pas systématiquement contrôlées avant l'expédition. C'est la dernière étape logistique au sein de l'entrepôt.

Les agents d'expédition peuvent être confrontés à deux organisations différentes sans qu'il y ait un impact important sur leur mission : ils peuvent en effet préparer les expéditions pour un chauffeur-livreur salarié de l'entreprise ou pour un transporteur qui agira comme prestataire pour l'entreprise afin de livrer les commandes.

RÉSULTATS ATTENDUS ? (CRITÈRES DE RÉUSSITE, QUOI ? COMMENT ?)

L'agent d'expédition doit regrouper les commandes préparées pour un même chauffeur-livreur ou transporteur. Il est chargé de les filmer, de les peser, d'effectuer un dernier contrôle, de préparer le bon de livraison et de regrouper les marchandises sur le lieu prévu à cet effet.

Il peut être amené à choisir les transporteurs à utiliser en fonction de la zone géographique de livraison par exemple.

Il accueille le chauffeur-livreur ou le transporteur et peut participer au chargement du camion.

Les critères de réussite sont les suivants :

- Les contrôles de conformité des commandes sont correctement réalisés
- Les commandes sont regroupées par transporteur ou par chauffeur livreur avant leur arrivée, avec les bons de livraison correspondants
- Les expéditions sont prêtes lors de l'arrivée du transporteur ou du chauffeur-livreur
- Les expéditions sont acheminées vers le bon quai

ENJEUX POUR LA STRUCTURE ? POUR LA PERSONNE ?

Les enjeux sont à la fois liés à l'image commerciale de l'entreprise, puisque cette activité est la dernière étape dans la préparation des commandes au sein d'un entrepôt, mais aussi financiers. Une erreur dans l'affectation de la commande au transporteur ou au chauffeur-livreur peut considérablement allonger les délais de livraison au client et induire des coûts indirects de réacheminement de la commande.

Dans le cas d'un fonctionnement avec des prestataires externes de livraison, les enjeux se situent davantage dans la relation de confiance entre l'entreprise et son prestataire de livraison. Avec un mode de fonctionnement souvent en flux tendu, les transporteurs ne peuvent pas se permettre de perdre du temps lors du chargement des marchandises. Du côté de l'entreprise, le respect des délais par le prestataire de livraison est un facteur clé de la satisfaction du client dans la mesure où les délais de livraison seront respectés.

Pour l'agent d'expédition, il s'agit de finaliser le circuit logistique dans le respect des délais impartis. Un des enjeux majeur réside également dans la relation avec le chauffeur-livreur de l'entreprise, puisque l'agent d'expédition est directement impliqué dans les échanges concernant les erreurs de livraison, la satisfaction ou la non satisfaction client.

La maîtrise des échanges verbaux ou non verbaux avec le transporteur peut enfin être un enjeu dans la bonne réalisation de la mission, car ces derniers ne maîtrisent pas toujours la langue française (notamment lorsque l'entreprise fait appel à des prestataires externes).

CONTEXTE (CADRE SPATIO-TEMPOREL)

Cette situation se déroule sur le quai d'expédition, souvent dans des conditions de travail difficiles liées à l'entrepôt : espace de travail non chauffé, circulation d'engins et de personnes dans l'entrepôt...

En cas de retard sur la préparation de commande, l'agent d'expédition peut avoir à travailler dans l'urgence pour ne pas faire attendre le transporteur ou le chauffeur-livreur lors de son arrivée.

INTERVENTIONS DU PROFESSIONNEL POUR LA RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

- Récupérer auprès du chef d'équipe la liste des expéditions à préparer et les bons de préparation ou de prélèvement associés
- Entrer dans le scan le numéro de commande indiqué sur le bon de prélèvement
- Contrôler visuellement la commande qui a été préparée pour s'assurer de sa conformité au bon de préparation ou de prélèvement
- Clôturer la commande permettant d'éditer les bons de livraison ou bon d'expédition
- En cas de commande incomplète, due à l'indisponibilité d'un produit lors de la préparation :
 - Prélever les produits manquants en se rendant à l'adresse indiquée dans l'entrepôt
 - Scanner le produit
 - Entrer la quantité de produit prélevée
 - Scanner l'étiquette de contenant
 - Clôturer la commande
 - Ranger le produit dans le carton affecté à la commande en cours
- Regrouper les commandes clôturées sur les quais d'expédition indiqués sur les bons de prélèvement
- Ranger les palettes pour faciliter leurs transports et éviter toute détérioration des produits
- Contrôler le poids et filmer la palette
- Agrafes les bons de prélèvement à l'étiquette indiquant le quai d'expédition
- Valider la préparation de l'expédition sur le scan
- Saisir sur la borne informatique le numéro de commande ainsi que le poids de la palette
- Imprimer l'étiquette et le bon d'expédition à coller sur la palette
- Imprimer le bon de livraison et le bon de transport et les placer dans l'enveloppe réservée au transporteur affecté
- Sélectionner le transporteur adéquat en cas d'affrètement particulier (jour et heure de livraison déterminés par le client) en fonction de la zone géographique de livraison et de la disponibilité des prestataires
- Accueillir le transporteur et/ou le chauffeur-livreur lors de son arrivée à l'entrepôt
- Vérifier l'adéquation entre la lettre de voiture du transporteur et les bons de livraison prévus

- Participer au chargement du camion en vérifiant que les palettes chargées correspondent à celles devant être expédiées
- Contrôler le nombre de colis chargés avant le départ du camion et donner l'accord de départ au transporteur

ENCHAÎNEMENT ENTRE LES INTERVENTIONS

- Réaliser les préparations des expéditions dans l'ordre des priorités
- Compléter la préparation des commandes si besoin
- Ranger et organiser les palettes sur les quais d'expédition
- Peser et filmer les palettes
- Imprimer les bons de livraisons et les bons de transport
- Accueillir le transporteur ou le chauffeur-livreur
- Participer au chargement du camion

ALÉAS POSSIBLES

- Non fonctionnement du scan :
L'agent d'expédition alerte immédiatement le chef d'équipe et récupère un scan en fonctionnement afin de commencer la préparation des expéditions.
- Un produit est abîmé ou cassé :
L'agent d'expédition peut être amené à aller chercher un produit dans l'entrepôt (dans les petites entreprises) ou à contacter le service de préparation pour leur demander de préparer un nouveau produit (dans les plus grandes structures)
- Un colis est préparé sur le quai d'expédition mais ne figure pas sur le bon de préparation :
L'agent d'expédition doit identifier à quel quai d'expédition le colis est attribué en repérant le numéro du quai sur l'étiquette ou en effectuant une recherche sur le logiciel de gestion en scannant l'étiquette du colis. Cette étape de recherche peut être réservée au chef d'équipe.
- Un colis est manquant :
L'agent d'expédition peut être amené à préparer le colis manquant. Si les délais de préparation aux expéditions sont trop courts, il peut faire appel à son chef d'équipe.
- Le transporteur habituellement prévu ne peut pas assurer la livraison :
L'agent d'expédition doit rechercher un autre transporteur parmi la liste de transporteurs disponibles dans l'entreprise. Le choix se fait en fonction de la destination et du prix, puis de la disponibilité.

- Le transporteur contacté dans le cadre d'un affrètement ne répond pas:
De la même manière, l'agent d'expédition devra rechercher un autre transporteur, dans les mêmes conditions que précédemment.

MOYENS ET RESSOURCES UTILISÉS

- Bon de prélèvement
- Bon de livraison
- Bon de transport
- Étiquette d'expédition
- Scan
- Filmeuse
- Transpalette

INTERACTIONS

Les échanges avec les transporteurs peuvent être assez limités du fait de la barrière de la langue pour les transporteurs étrangers. En revanche, dans le cas d'une livraison par un chauffeur-livreur appartenant à l'entreprise, des échanges se mettent en place en vue de limiter le nombre d'erreurs de livraison lors de la tournée.

DYSFONCTIONNEMENTS RÉGULIÈREMENT CONSTATÉS

- Erreur de quai d'expédition (les commandes pour le transporteur devant être positionnées sur le quai d'expédition 1 ont été préparées sur le quai d'expédition 2)
- Mauvais contrôle de la palette : erreur dans le calcul du nombre de colis, mauvaise lecture du bon de prélèvement
- Non identification d'un colis perdu ou d'un colis en trop ou non résolution de cette non-conformité
- Ordre des priorités de préparation non respecté par rapport à l'ordre de départ des livraisons prévu
- Non identification ou non remplacement d'un produit abîmé présent sur la palette
- Non identification d'un mauvais montage de la palette, induisant un risque pour les produits lors du transport
- Non respect des critères de choix des transporteurs
- Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés
- Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt

COMPÉTENCES PARTICULIÈREMENT SOLLICITÉES

- Lecture
- Calcul
- Compétences de communication pour échanger avec le transporteur ou le chauffeur-livreur
- Règles d'hygiène et de sécurité

1. Réalisation

🕒 EXÉCUTER UNE TÂCHE

REPRODUIRE UNE TÂCHE

- Contrôler la validité des documents de réception
- Contrôler la qualité, la quantité, l'étiquetage des marchandises et des supports et contenants lors de la réception, du suivi de l'état des stocks et du déplacement des marchandises
- Contrôler la conformité des conditions de transport des produits alimentaires aux normes en vigueur
- Repérer les différentes catégories de marchandises et les affecter aux emplacements prévus
- Contrôler le respect des conditions de stockage
- Contrôler la qualité et la quantité des produits et marchandises en stock
- Mettre en œuvre les procédures d'entretien et de nettoyage des espaces et matériels de stockage, de réception et d'expédition
- Mettre en œuvre des procédures d'inventaire : comptage des marchandises, renseignement des fiches et saisie d'inventaire
- Utiliser les techniques de déplacement des marchandises : manipulation et déplacement des marchandises dans l'entrepôt dans le respect des consignes de sécurité, conduite et utilisation des engins spéciaux de manutention (gerbeur, charriot monte-élévateur ou transpalette)
- Identifier les marchandises à prélever et mettre en œuvre des techniques de manipulation de produits pour préparer une ou plusieurs commandes à partir d'un listing ou d'un système à commande vocale
- Réaliser des palettes stables et transportables afin de garantir l'intégrité des produits
- Identifier différentes catégories de marchandises à expédier pour les grouper ou les dégroupier
- Utiliser les outils et techniques en vigueur pour conditionner et emballer des marchandises
- Constituer des colis en fonction des contraintes d'expédition

VARIER LES MODALITÉS D'EXÉCUTION D'UNE TÂCHE

- Repérer, lors d'une opération de réception, des marchandises non conformes ou non accompagnées des documents requis
- Définir des modalités alternatives de stockage de produits et marchandises en période de forte charge, de dépassement des capacités de stockage de l'entrepôt
- Définir des conditions de manutention ou de déplacement de marchandises alternatives en l'absence du matériel habituellement requis ou d'une défaillance des engins nécessaires
- Réaliser une préparation de commande en tenant compte des classes de dangerosité des produits ou des dates limites de consommation
- Réaliser des palettes en prenant en compte des conditions de transport inhabituelles (transport avion, longue distance, en conteneur, contraintes spécifiques à un transporteur, une tournée, ...)
- Réaliser une préparation de commande en respectant une cadence plus élevée liée à un retard transporteur par exemple
- Réaliser de manière exceptionnelle la préparation de plusieurs commandes en simultanée
- Optimiser le rangement des produits dans un carton en fonction des caractéristiques des produits commandés
- Réaliser des déplacements en tenant compte des engins et des personnels circulant dans l'entrepôt
- Réaliser des groupages ou dégroupages, des conditionnements et emballages de marchandises inhabituels dans le cadre d'une commande spéciale

ORGANISER L'EXÉCUTION D'UNE TÂCHE

- Identifier les informations nécessaires à la préparation d'une commande à préparer (nature, quantité et localisation des marchandises, instructions relatives aux conditionnements, aux modalités de déstockage, ...)
- Repérer dans l'entrepôt les marchandises à préparer
- Préparer les opérations de prélèvement de marchandises : documents supports, matériel ...
- Préparer la manutention : choix des accessoires (élingues, palonniers, sangles, taille des cartons...), Identification des zones ou des aires cibles (instructions générales, allocation informatisée, ...)
- Préparer des livraisons et expéditions en fonction des consignes
- Organiser le travail et affecter des agents logistiques aux différents postes en fonction des besoins de l'activité
- Adapter des procédures en vigueur à une situation inhabituelle
- Définir une nouvelle procédure en réponse à une évolution de l'organisation de l'entrepôt ou de l'activité

2. Interaction

🔗 COMPRENDRE ET JUSTIFIER

TENIR COMPTE D'UNE CONSIGNE

- Mettre en œuvre des consignes de sécurité (équipements de protection individuelle)
- Mettre en œuvre des consignes d'hygiène
- Mettre en œuvre et suivre des procédures et consignes d'entretien et de maintenance du matériel et des engins affectés à l'entrepôt
- Identifier les limites de son intervention en cas d'aléas et transmettre l'information à l'interlocuteur compétent
- Mettre en œuvre des consignes relatives aux cadences et délais de réalisation des activités de préparation de commande
- Mettre en œuvre des consignes relatives au conditionnement ou à la mise en palettes des produits (lourd/léger, solide/fragile)
- Réaliser les tests de matériels prévus lors de la prise de poste

RENDRE COMPTE D'UNE TÂCHE EXÉCUTÉE

- Utiliser les procédures et outils en vigueur pour renseigner les documents de réception ou d'expédition sans erreur ni oubli
- Utiliser les procédures et outils en vigueur pour saisir les informations relatives à la mise en œuvre des opérations de réception
- Utiliser les procédures et outils en vigueur pour enregistrer des mouvements de marchandises : sur système informatique, par scanner, sur supports papier...
- Utiliser les procédures et outils en vigueur pour enregistrer des opérations de préparation de commande
- Utiliser les procédures et outils en vigueur pour enregistrer et suivre des mouvements de stock : identification et classement des marchandises, enregistrement des entrées et sorties de stocks, enregistrement des mouvements dans les stocks, suivi de l'état des stocks et des mouvements de marchandises

🔗 COMMUNIQUER

DONNER UNE INFORMATION FACTUELLE

- Transmettre au filmeur les informations lui permettant d'identifier les palettes finalisées
- Transmettre à un autre agent une information claire sur une difficulté rencontrée
- Transmettre au chef d'équipe des informations claires sur la nature des incidents intervenus lors de la prise de poste (notamment vérifications de matériel), des opérations de réception, de manutention, de préparation de commande ou d'expédition
- Identifier les informations sur les dysfonctionnements ou aléas à prendre en compte au cours de la journée et les transmettre aux membres de l'équipe
- Transmettre au service approvisionnement une information sur l'arrivée inopinée d'une livraison pour vérifier si la marchandise a été commandée
- Transmettre aux services concernés (approvisionnement, qualité) des informations sur les non-conformités constatées lors d'un contrôle avant expédition en tenant compte de leurs attributions respectives

DONNER UNE INFORMATION CIRCONSTANCIÉE

- Communiquer avec des chauffeurs en situation de réception pour les aider au positionnement du camion sur le quai en fonction de la nature des marchandises livrées et les informer des précautions associées
- Rédiger une réserve ou un refus de marchandise en se référant aux défauts constatés
- Argumenter auprès du chef d'équipe sur des propositions d'amélioration de l'organisation des activités en réponse à des dysfonctionnements constatés

DONNER UNE INFORMATION ADAPTÉE À L'INTERLOCUTEUR

- Expliquer le motif d'une réserve ou d'un refus de marchandise à un chauffeur
- Expliquer un dysfonctionnement ou un aléa à différents services de l'entreprise en sélectionnant la nature des informations à communiquer en fonction de la mission du service (approvisionnement, expédition, ...)
- Communiquer avec un chauffeur non francophone
- Transmettre des informations sur l'organisation de l'entrepôt et les consignes de l'entreprise à un nouveau membre de l'équipe ou à un intérimaire

🕒 PARTICIPER À UNE DÉCISION

ECOUTER LE POINT DE VUE D'UN AUTRE

- Recueillir auprès d'un chauffeur les informations nécessaires à la prise en charge de la marchandise livrée
- Identifier les raisons de l'arrivée d'un camion non inscrite dans le planning de réception
- Identifier les raisons pour lesquelles des marchandises arrivent détériorées dans l'entrepôt
- Identifier les raisons d'un mécontentement client suite à une erreur de préparation de commande
- Identifier les non-conformités constatées lors d'une opération de contrôle dans le cadre d'un entretien avec le contrôleur
- Ecouter et utiliser les informations communiquées par le chef d'équipe

DISTINGUER SON POINT DE VUE DE CELUI DES AUTRES

- Expliquer les raisons d'un écart entre la commande passée par l'entreprise et la marchandise reçue et prendre en compte les informations communiquées par le service approvisionnement ou le service expédition
- Expliquer les raisons d'un non respect des consignes ou d'une erreur effectuée dans les opérations de réception, de préparation de commande ou d'expédition
- Formuler des propositions adaptées d'optimisation du système à commande vocale ou de l'organisation de l'entrepôt en référence aux difficultés constatées lors des préparations de commandes lors d'un échange avec un ou plusieurs chefs d'équipe
- Expliquer à un autre service de l'entreprise les raisons d'une proposition de gestion d'aléas en référence aux caractéristiques et exigences d'un client ou à l'organisation du service
- Expliquer aux autres équipes les contraintes de son activité

RECHERCHER UN CONSENSUS DANS UNE DISCUSSION

- Définir avec un chauffeur une nouvelle date de livraison lors d'une période de moindre affluence en réception
- Définir la conduite à tenir vis-à-vis d'une livraison non conforme en lien avec les autres services de l'entreprise
- Définir la conduite à tenir vis-à-vis d'une préparation de commande présentant des ruptures en lien avec les autres services de l'entreprise
- Identifier lors d'une réunion d'équipe les points sur lesquels il conviendrait d'agir pour optimiser le fonctionnement du service

3. Initiative

🕒 FAIRE FACE À UN ALÉA

IDENTIFIER LA PRÉSENCE D'UN DYSFONCTIONNEMENT

- Contrôler l'état de fonctionnement des matériels de stockage, réception, expédition, manutention et identifier une non-conformité
- Identifier et enregistrer un écart entre la marchandise reçue et la marchandise commandée (quantité et qualité)
- Identifier et enregistrer un écart d'inventaire
- Identifier une rupture de stock ou un produit détérioré au cours d'une opération de prélèvement
- Identifier une erreur de produit à l'adresse indiquée
- Identifier une surcharge de travail dans une autre équipe ou un autre service
- Identifier un écart entre une commande préparée et un bon de préparation

IDENTIFIER UN PROBLÈME ET ÉNUMÉRER LES SOLUTIONS CONNUES

- Identifier un dysfonctionnement matériel
- Communiquer avec le chef d'équipe ou du service maintenance en réponse à l'identification d'un problème matériel
- Identifier les raisons d'un écart d'inventaire ou de la non-conformité d'une livraison
- Évaluer les conséquences d'une rupture de stock en fonction des différents types de clients (degré d'exigence, éloignement géographique, ...)
- Identifier les différentes solutions possibles pour faire face à une rupture de stock ou à une erreur d'adresse lors d'une opération de prélèvement
- Identifier lors d'une préparation de commande une difficulté à ranger dans un seul carton l'ensemble des marchandises prévues dans la commande
- Identifier les opérations à réaliser pour remédier à un écart constaté entre une commande préparée et un bon de préparation

PRENDRE LES DÉCISIONS QUI S'IMPOSENT FACE À UN PROBLÈME PARTICULIER

- Transmettre rapidement les informations clés en cas de dysfonctionnement matériel pour éviter tout retard dans les opérations prévues
- Proposer la commande d'un nouveau matériel en réponse à un dysfonctionnement constaté

- Traiter une situation de rupture de stock ou de produit détérioré lors d'une opération de prélèvement dans le respect des consignes de l'entreprise et en tenant compte des caractéristiques des clients (degré d'exigence, éloignement géographique, ...)
- Rectifier une erreur de produit à l'adresse indiquée en alertant le chef d'équipe et en positionnant les produits à la bonne place
- Comparer lors d'une préparation de commande le temps nécessaire pour ranger à nouveau les marchandises dans un seul carton au temps demandé par la sollicitation d'un nouveau carton auprès du chef d'équipe et choisir l'option la plus appropriée
- Évaluer la pertinence de réaliser un contrôle sur une commande préparée en cas de doute ou de remonter une palette risquant de ne pas supporter un transport
- Identifier les besoins d'autres agents qui font face à une surcharge de travail (ouvrir des cartons non encore ouverts ou montage de cartons, aide au prélèvement de produits) et y répondre
- Identifier les opérations réalisées par d'autres services en réponse au signalement d'un aléa et les prendre en compte dans la résolution d'un dysfonctionnement (écart entre commande préparée et bon de préparation constaté lors d'un contrôle avant expédition par exemple)

🕒 APPRENDRE, TIRER PARTI DE L'EXPÉRIENCE

APPRENDRE DANS UN CADRE FORMEL, ENCADRÉ ET STRUCTURÉ

- Utiliser un nouveau matériel (matériel et engins de maintenance et de déplacement de charges, scan, outil informatique, commande vocale ...) à l'issue d'une formation organisée par l'entreprise ou le fournisseur du matériel
- Mettre en œuvre les consignes en vigueur en matière de fonctionnement de l'entrepôt ou les consignes de sécurité et de qualité à l'issue d'une formation organisée par l'entreprise
- Mettre en œuvre les techniques en matière de gestes et postures à l'issue d'une formation

APPRENDRE DANS UN CADRE FORMEL ET INFORMEL AVEC TUTEUR

- Identifier le fonctionnement d'un nouveau matériel (scan, outil informatique, ...) au poste de travail
- Identifier et mettre en œuvre des consignes de préparation de commande et de l'organisation d'un entrepôt dans le cadre d'un compagnonnage (nouveaux salariés, intérimaires)

- Identifier et mettre en œuvre des consignes de gestion des aléas relatifs à ses activités auprès d'un tuteur ou dans le cadre d'un travail en binôme ou en doublon

APPRENDRE DANS UN CADRE INFORMEL

- Identifier les informations clés à prendre en compte pour son activité d'agent logistique sur un nouveau site en observant l'organisation de l'entrepôt et les pratiques des autres agents (nouveaux salariés, intérimaires)
- Repérer les modalités de gestion des aléas susceptibles de se présenter lors de ses activités (rupture de stock, erreur d'adresse, casse, non-conformité produit, ...) à partir d'une observation des autres agents ou des situations professionnelles vécues
- Repérer les différentes catégories de produit, leurs caractéristiques et leur positionnement dans l'entrepôt

🕒 FAIRE PREUVE D'AUTONOMIE

PRENDRE DE LA DISTANCE PAR RAPPORT À SA TÂCHE

- Identifier les périodes de faible / forte activité en vue de planifier les opérations de rangement exceptionnelles ou les opérations de maintenance et d'entretien du matériel
- Identifier ses erreurs les plus fréquentes en matière de contrôle de réception ou de préparation de commande à effectuer par les autres services ou membres de l'équipe
- Identifier les situations posant régulièrement problème lors des opérations de réception, de préparation de commande ou d'expédition (attente récurrente à une même adresse lors des opérations de préparation de commande, commandes vocales inappropriées, ...)
- Apprécier et adapter son rythme de travail en référence à la cadence attendue

SE DONNER DES OBJECTIFS

- Planifier les activités d'entretien / maintenance de premier niveau lors des périodes de faible charge
- Identifier ses marges de progression en matière de cadence pour la préparation des commandes
- Identifier ses marges de progression en matière de qualité de la préparation des commandes à partir des retours effectués par les livreurs ou des résultats des contrôles réalisés avant expédition
- Proposer des modifications de commandes vocales ou de nouveaux raccourcis pour optimiser le fonctionnement du système à commande vocale

Annexe 3

Guide de repérage des besoins en formation (4 grilles)

Annexe 4

Charte de formation tripartite

Annexe 5

Livret de suivi de la formation (16 fiches de suivi)

annexe 6 | Schéma récapitulatif des étapes à mettre en place par l'organisme de formation

	Étapes	Acteurs
1	Repérage des besoins de formation	Salarié
	Entretien pour valider les modules	Responsable
2	1 ^{er} contact avec l'entreprise	Organisme de formation
3	Entretien d'accueil avec les salariés	Organisme de formation
4	Début du parcours de formation : mise en œuvre des modules :	
	<ul style="list-style-type: none"> • Module 1 à n 	Formateur
	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi / régulation 	Organisme de formation
5	Fin du parcours	Organisme de formation
6	Évaluation en entreprise	Entreprise

Objectifs	Outils / supports
S'auto-évaluer sur ses besoins en formation et échanger avec le responsable	Grille(s) de repérage des besoins en formation
Echanger des informations sur les salariés en formation et l'organisation souhaitée (cadence, planning...)	Liste des salariés
Transmettre les grilles de repérage de chaque salarié	Grille(s) de repérage des besoins en formation
Présenter les fiches modules et leur traduction en pédagogique	Charte de formation à signer par les 3 parties : entreprise, salarié, organisme de formation
Développer les compétences clés en contextualisant la formation	Scénarios pédagogiques des modules sur la base des situations professionnelles des salariés (à contextualiser en fonction des entreprises)
Réaliser le bilan des capacités développées en lien avec les compétences clés	
Formaliser les compétences développées	
Faire le point sur les certifications	
Évaluer les effets de la formation	Livret de suivi de la formation

Méthode de travail

pour une pédagogie basée

sur une approche par les compétences

IMPLICATIONS PÉDAGOGIQUES D'UNE APPROCHE PAR LES COMPÉTENCES

Dans une approche par les compétences, l'entrée dans les apprentissages se fait par la situation professionnelle. Celle-ci sera :

- Emblématique de l'emploi : se présentant souvent aux opérateurs. Exemples : le comptage des colis lors de la réception, le contrôle de l'étiquetage des marchandises...
- Problématique : suffisamment complexe pour appeler la compétence, c'est à dire la mise en œuvre d'un processus de résolution de problème et non l'application mécanique de procédures qui ne viserait alors « que » l'acquisition d'un savoir faire et non le développement de compétence. Compter les colis n'est pas une fin en soi sauf si on réduit cette activité à un objectif pédagogique : les personnes en formation compteraient alors des colis sous forme d'exercices appliqués. Problématiser une action, c'est l'envelopper de son contexte réel : compter les colis pour... identifier les éventuels écarts entre le prévu et le réceptionné.
- Spécifique d'une compétence clé : le traitement de la situation appellera particulièrement et spécifiquement la mobilisation de l'ensemble des savoirs associés à la compétence clé visée. Émettre des réserves fera particulièrement appel aux savoirs associés à la compétence clé « produire et utiliser des écrits en langue française » ; interpréter un plan de charge aux savoirs associés à la compétence mathématique...

Pour développer une même compétence clé, il est nécessaire de didactiser plusieurs situations. Celles-ci devront avoir des traits de structure identiques, c'est-à-dire des caractéristiques appelant le même schème opératoire, autrement dit une combinatoire de ressources similaire pour être traitées avec efficacité. Ainsi, « se déplacer dans l'entrepôt en respectant les règles de déplacement » et « préparer un colis en respectant les règles de qualité » ont en commun au moins un schème opératoire que l'on pourrait nommer « organiser son action pour prendre en compte des contraintes ou des règles ».

LA SITUATION PROBLÈME

La situation **problème** est une modalité privilégiée pour développer les compétences (clés), sans pour autant être la seule.

Une situation problème, c'est :

- Une situation véridique ou vraisemblable
- Une situation qui se situe dans un environnement donné qui est décrit
- Une situation qui implique de résoudre un problème ou de mener à bien une mission, de mettre en œuvre des stratégies
- Une situation qui peut être réalisée de différentes façons, avec différents niveaux de performance et qui laisse une marge de manœuvre à l'apprenant (dans la manière dont il s'y prend pour traiter la situation)
- Une situation qui fait manipuler des informations de nature et de sources diverses
- Enfin une situation qui met réellement la personne en action (pour l'action « se familiariser avec les écrits de la vie professionnelle », la personne en formation sera amenée à produire un écrit dans le cadre d'une situation vraisemblable, contextualisée...

Une situation problème, ça n'est pas :

- Un exercice au sens strict
- L'application d'une procédure (même si, dans une situation, certaines étapes de la résolution passent par l'application d'une procédure prescrite)
- Un exercice contextualisé (exemple : un problème de maths qu'on « habille » avec des données empruntées à un contexte professionnel)
- Une étude de cas au sens strict du terme puisque l'on y inclut l'idée d'une performance (action appropriée en fonction d'un résultat attendu) et pas seulement un objet de réflexion.

Suggestion de méthodologie de construction d'une situation problème :

1. Le formateur identifie les situations emblématiques de l'emploi des personnes en formation, problématiques (complexes même au minimum) et spécifiques des compétences clés visées en fonction des modules. Ce sont ces situations qu'il transformera en « situations problème ». Exemples pour l'opérateur logistique :
 - Effectuer le rangement des marchandises aux emplacements prévus
 - Constituer des palettes lors de la préparation de commandes
 - ...
2. Le formateur procède à une description fine de la situation choisie, en contactant si besoin l'entreprise :
 - Synopsis (en quelques lignes, résumé de la situation : contexte, acteurs, tâche à réaliser ou mission à mener, résultat attendu)
 - Lieu, durée de l'action
 - Périmètre de l'activité (début – fin)
 - Les « attendus » à l'issue de la situation (éléments concrets illustrant la réussite de l'action)
 - Cadre spatio temporel (durée de la situation, lieu de déroulement)
 - Nombre et nature des informations à traiter
 - Interactions avec l'environnement humain et matériel
 - Opérations mises en œuvre par le sujet agissant et enchaînements entre chaque opération
 - Aléas possibles en cours de déroulement
 - Points d'achoppement, dysfonctionnements constatés, dus à un manque de ressources internes en lien avec la compétence visée
3. Le formateur identifie les éléments constitutifs (concepts, connaissances, savoir-faire, attitudes...) des compétences clés visées
4. Le formateur scénarise la situation et rédige la mission
5. Le formateur prépare le dossier à remettre aux personnes en formation, regroupant les ressources déjà à sa disposition, les adaptant et/ou en élaborant de nouvelles
6. Le formateur prépare le guide d'animation de la situation problème

Un dossier sera remis aux personnes en formation

RAPPORT ENTRE DEGRÉ DE MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE ET COMPLEXITÉ DE LA SITUATION

Plus une situation est complexe et plus elle sera exigeante du point de vue de la compétence à mettre en œuvre. Ainsi, ce qui différencie le degré 1 du degré 3 se situe au niveau de l'envergure des paramètres suivants :

- Contexte : plus ou moins proche de la personne agissant (préparer des commandes de produits alimentaires lorsqu'on a été cuisinier ou serveur est a priori plus aisé que lorsqu'on a été mécanicien...)
- Cadre spatio temporel : plus ou moins étendu (une préparation de commande qui se déroule en 1 heure est a priori plus aisé qu'une autre se déroulant sur 1 journée. En effet l'anticipation et la planification sera nécessaire, les aléas seront de fait plus nombreux...)
- Nombre et nature des informations à traiter : plus ou moins important, plus ou moins spécialisées (l'expédition sera a priori plus aisée si la liste des destinataires est courte, si la commande comporte peu de produits, si un seul transporteur correspond aux besoins de l'expéditeur...)
- Nombre d'interactions avec l'environnement matériel et humain : plus ou moins nombreuses (plus les interactions sont nombreuses et plus l'opérateur devra les prendre en compte, tout en étant productif...)
- Enjeu pour la personne, le service, l'entreprise : plus ou moins fort (une erreur lors de la préparation de l'expédition aura plus d'enjeux financier que lors de la préparation de commande...)
- Nombre d'aléas : plus ou moins nombreux, plus ou moins impactants (plus les aléas sont nombreux et plus ils risqueront d'entraver l'organisation prévue pour l'action...)
- Nature et étendue des savoirs à mobiliser pour traiter la situation (l'expédition est une activité qui requiert a priori la mobilisation d'un nombre plus important de savoirs que la préparation de commande, notamment en lien avec le respect des délais, le dialogue avec les transporteurs, l'identification des anomalies restantes, l'optimisation des palettes préparées...)

Ces paramètres sont des points de repère pour scénariser les situations au degré voulu. Voir également le glossaire et la définition de « cadre de références ».

Adresses web

- http://www.dailymotion.com/video/x7p418_responsable-logistique_lifestyle
- <http://www.ac-nancy-metz.fr/enseign/transportslp/video%2oanimations.Htm>
- <http://www.technofeliz.com/2008/04/22/les-aventures-de-klaus-le-cariste-allemand/>
- <http://www.youtube.com/watch?V=vwgt86gw1bc&feature=related>
- <http://www.youtube.com/watch?V=pf3xosdvtqq&feature=related>
- <http://9pictos.com/>

Lien entre les dysfonctionnements et les modules de formation

Activités types	Dysfonctionnements récurrents en situation de travail	Domaine de compétence clé concerné	Modules du dispositif
Réception de marchandises	Mauvaise compréhension et mauvaise communication avec le chauffeur	Communication à l'oral et à l'écrit	2.2 S'adapter à son interlocuteur dans les discussions professionnelles
	Erreur dans le calcul des quantités de marchandises livrées	Calcul et gestion de l'espace	1.2 Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail
	Absence d'émission de réserves sur la réception en cas de doutes sur l'intégrité des produits (cartons écrasés, ouverts...) ou mauvaise formulation des réserves (formulation trop imprécise: « carton abîmé »)	Communication à l'oral et à l'écrit	1.1 Se familiariser avec les consignes professionnelles écrites et orales 2.1 Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des situations de façon précise et concise
	Ordre des priorités des réceptions non respecté	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Difficultés à identifier les causes d'un écart constaté entre la livraison prévue et réelle	Organisation du travail	3.3 Développer des méthodes d'organisation pour optimiser ses actions
	Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés (responsable réception ou autres services, notamment l'approvisionnement)	Communication à l'oral et à l'écrit	2.1 Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des situations de façon précise et concise
	Non respect des conditions de sécurité dans les déplacements dans l'entrepôt	Organisation du travail	2.4 Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes

Activités types	Dysfonctionnements récurrents en situation de travail	Domaine de compétence clé concerné	Modules du dispositif
Préparation de commandes au détail à l'aide d'un système vocal	Non compréhension des indications du système vocal car la voix parle trop vite par exemple	Communication à l'oral et à l'écrit	2.1 Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des situations de façon précise et concise
	Identification difficile de l'emplacement des produits dans l'entrepôt	Calcul et gestion de l'espace	3.2 Être plus efficace dans des situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace
	Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt (entrée dans l'entrepôt par le sens interdit)	Organisation du travail	2.4 Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes
	Erreur de quantité de produits	Calcul et gestion de l'espace	1.2 Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail 2.3 Être à l'aise dans les pourcentages et l'agencement d'éléments pour agir en sécurité
	Attribution du produit à la mauvaise commande (dans le carton B au lieu du C par exemple)	Organisation du travail	3.3 Développer ses méthodes d'organisation pour optimiser ses actions
	Non détection d'un produit abîmé	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Non résolution d'une rupture de stock	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés	Communication à l'oral et à l'écrit	2.1 Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des situations de façon précise et concise
	Anticipation des clés de contrôle du fait d'une très bonne connaissance de l'entrepôt et de son organisation	Organisation du travail	3.6 Améliorer ses méthodes de travail par l'analyse de ses expériences

Activités types	Dysfonctionnements récurrents en situation de travail	Domaine de compétence clé concerné	Modules du dispositif
Préparation de commandes en gros	Identification difficile de l'emplacement des produits dans l'entrepôt	Calcul et gestion de l'espace	3.2 Être plus efficace dans des situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace
	Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt (entrée dans l'entrepôt par le sens interdit)	Organisation du travail	2.4 Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes
	Erreur de quantité de produits prélevés	Calcul et gestion de l'espace	1.2 Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail 2.3 Être à l'aise dans les pourcentages et l'agencement d'éléments pour agir en sécurité
	Non détection d'un produit abîmé	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Non alerte d'une rupture de stock	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés	Communication à l'oral et à l'écrit	2.1 Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des situations de façon précise et concise
Préparation de commandes export	Identification difficile de l'emplacement des produits dans l'entrepôt	Calcul et gestion de l'espace	3.2 Être plus efficace dans des situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace
	Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt (entrée dans l'entrepôt par le sens interdit)	Organisation du travail	2.4 Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes
	Erreur de quantité de produits prélevés	Calcul et gestion de l'espace	1.2 Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail 2.3 Être à l'aise dans les pourcentages et l'agencement d'éléments pour agir en sécurité
	Non détection d'un produit abîmé	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Non alerte d'une rupture de stock	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Difficultés à organiser la préparation de commande (du fait du nombre de produits importants à préparer)	Organisation du travail	3.3 Développer des méthodes d'organisation pour optimiser ses actions

Activités types	Dysfonctionnements récurrents en situation de travail	Domaine de compétence clé concerné	Modules du dispositif
Préparation de commandes export	Erreur dans la classe de dangerosité attribuée au produit	Organisation du travail	2.4 Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes
	Non respect de la hauteur maximale des palettes	Calcul et gestion de l'espace	1.2 Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail 3.2 Être plus efficace dans des situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace
	Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés	Communication à l'oral et à l'écrit	2.1 Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des situations de façon précise et concise
Contrôle des marchandises avant expédition	Identification difficile de l'emplacement dans l'entrepôt de la palette à contrôler	Calcul et gestion de l'espace	3.2 Être plus efficace dans des situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace
	Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt	Organisation du travail	2.4 Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes
	Erreur dans le calcul des quantités de produits	Calcul et gestion de l'espace	1.2 Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail 2.3 Être à l'aise dans les pourcentages et l'agencement d'éléments pour agir en sécurité
	Ordre des priorités des contrôles non respecté	Organisation du travail	2.4 Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes
	Non détection d'un produit abîmé présent sur une palette	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Non résolution d'une rupture de stock mettant en suspend la commande sans information donnée au client	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés	Communication à l'oral et à l'écrit	2.1 Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des situations de façon précise et concise

Activités types	Dysfonctionnements récurrents en situation de travail	Domaine de compétence clé concerné	Modules du dispositif
Expédition des marchandises	Erreur de quai d'expédition	Calcul et gestion de l'espace	3.2 Être plus efficace dans des situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace
	Mauvais contrôle de la palette	Organisation du travail	3.3 Développer des méthodes d'Organisation pour optimiser ses actions
	Non identification d'un colis perdu ou d'un colis en trop	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Ordre des priorités de préparation non respecté	Organisation du travail	2.4 Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes
	Non identification ou non remplacement d'un produit abîmé	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Non identification d'un mauvais montage de la palette	Organisation du travail	3.4 Réagir efficacement face aux aléas
	Non respect des critères de choix des transporteurs	Organisation du travail	2.4 Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes
	Difficultés à expliquer un problème ou un aléa	Communication à l'oral et à l'écrit	2.1 Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des situations de façon précise et concise
	Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt	Organisation du travail	2.4 Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes

ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN FORMATION

Accompagnement sur le parcours: activité réalisée tout au long du parcours de formation, en direction de la personne en formation, par un professionnel de l'organisme de formation. L'accompagnement s'appuie sur une prise en compte du vécu des personnes en formation et leur permet d'exercer leur responsabilité dans la réalisation de leur parcours de formation.

Accompagnement pendant les situations d'apprentissage: activité faisant partie intégrante de l'animation des situations d'apprentissage et favorisant le développement des processus cognitifs.

CADRE DE RÉFÉRENCE ET DÉCLINAISON DANS LES DEUX RÉFÉRENTIELS

Degrés	Cadre de référence ANLCI	Capacités professionnelles décrites dans le référentiel CCSP	Caractéristiques des situations de mise en œuvre des compétences clés dans le référentiel CC MEN
Degré 1	<p>« Repères structurants »</p> <p>Compétences permettant, de se repérer dans l'univers de l'écrit (identification des signes et des mots), dans l'univers des nombres (base de la numération), dans l'espace et dans le temps, de participer à des échanges oraux avec des questions - réponses simples, etc.</p>	<p>1. Imitation</p> <p>Ce degré correspond à des tâches simples dans leur définition, souvent répétitives dans une activité.</p> <p>L'exécution de ces tâches se réfère à un modèle précis.</p> <p>La consigne donnée à l'oral ou à l'écrit ne nécessite pas la maîtrise d'un vocabulaire spécifique</p>	<p>Contexte familial, défini et restreint, cadre spatio temporel de proximité immédiate, informations à traiter utiles, simples et très peu nombreuses, interactions très peu nombreuses, pas plus d'un aléa et très peu conséquent, très peu d'enjeu pour la personne et la structure, cadre structuré sécurisant, savoirs généraux de base et application de procédures requis pour traiter la situation.</p>
Degré 2	<p>« Compétences fonctionnelles pour la vie courante »</p> <p>Compétences permettant, dans un environnement familial, de lire et d'écrire des phrases simples, de trouver des informations dans des documents courants, de donner et de prendre des informations orales lors d'un entretien, de résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples, etc.</p> <p>Les personnes concernées s'acheminent vers la mise en place de savoir-faire d'ordre linguistique, cognitif, mathématique, mais ceux-ci sont encore étroitement finalisés sur les situations pratiques de leur vie quotidienne.</p>	<p>2. Adaptation</p> <p>Ce degré constitue une progression dans laquelle, dans un environnement familial, une personne s'achemine vers la mise en place de savoir-faire sur des situations pratiques, à travers la maîtrise de consignes plus complexes exprimées avec un vocabulaire précis.</p> <p>Les tâches à exécuter font appel à une séquence coordonnée d'activités dans un cadre professionnel connu.</p>	<p>Contexte familial et défini, cadre spatio temporel de proximité, informations à traiter utiles et peu nombreuses, interactions peu nombreuses, un ou deux aléas peu conséquents en cours de situation, enjeu individuel et collectif faibles, cadre structuré sous supervision, savoirs factuels de base, procédures de base et notions simples requis pour traiter la situation.</p>

Degrés	Cadre de référence ANLCI	Capacités professionnelles décrites dans le référentiel CCSP	Caractéristiques des situations de mise en œuvre des compétences clés dans le référentiel CC MEN
Degré 3	<p>« Compétences facilitant l'action dans des situations variées »</p> <p>Ces compétences permettent de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes, d'utiliser plus largement des supports numériques, etc.</p> <p>Il s'agit d'aller au-delà du pragmatisme quotidien et de se diriger vers plus de distanciation, de transversabilité, d'automatisation, vers une appropriation croissante des codes (règles orthographiques, registres de langue...) vers un usage plus systématique d'outils d'appréhension du réel (tableaux, graphiques, schémas...).</p> <p>Le degré trois est proche du niveau de certification de formation générale.</p>	<p>3. Transposition</p> <p>On peut, à ce niveau, confier à une personne la responsabilité d'une tâche globale en fonction d'un objectif assigné dans des situations nouvelles et variées, ainsi que la réalisation des tâches ou une adaptation de la consigne (notamment en ce qui concerne le choix des moyens).</p> <p>Les tâches à exécuter font appel à la maîtrise d'un processus complet.</p>	<p>Contexte familier et ouvert, évolution dans des espaces connus sur des durées courtes, informations pertinentes ou non dans la situation et assez nombreuses, interactions peu nombreuses, quelques aléas ayant un impact sur l'évolution de la situation, enjeux individuels et collectifs légers, cadre sous supervision avec un certain degré d'autonomie, savoirs factuels, méthodes sollicitant des principes, des processus et des concepts généraux dans un domaine donné.</p>

CAPACITÉ

Mise en œuvre d'une combinatoire de connaissances, savoir-faire, aptitudes, comportements ou attitudes ayant pour but de résoudre un problème posé et évalué en formation dans le cadre d'une situation didactisée se voulant complexe et bâtie à partir du réel.

COMPÉTENCE

Mise en œuvre de savoirs, savoir-faire, conduites, procédures, types de raisonnement dans une situation de la vie. Plus largement, c'est la possibilité de faire face à une situation complexe. En ce sens, elle se différencie de la capacité développée en formation.

COMPÉTENCE CLÉ

« Ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes appropriés au contexte. Les compétences clés sont celles nécessaires à tout individu pour l'épanouissement et le développement personnels, la citoyenneté active, l'intégration sociale et l'emploi » (extrait de la recommandation européenne du 18 décembre 2006).

COMPÉTENCE CLÉ EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Mise en œuvre, en situation professionnelle, d'un socle de savoirs essentiels (ou savoirs de base) qui permettent de réaliser les activités du poste de travail. (Glossaire ANLCI)

COMPORTEMENTS OU ATTITUDE

Etat d'esprit, disposition intérieure acquise, d'une personne à l'égard d'elle-même ou de tout élément de son entourage, qui incite à une manière d'être ou d'agir face à une situation particulière.

CONNAISSANCE

Ensemble stabilisé de savoirs et savoir-faire acquis par un individu par l'étude ou la pratique, et mobilisable par ce dernier.

ÉVALUATION

Processus d'appréciation des acquis s'inscrivant dans le cadre d'une formation, d'une validation ou d'une certification.

MODULE DE FORMATION (AUX COMPÉTENCES CLÉS)

Composante d'un dispositif de formation ayant pour finalité le développement de compétences clés et structuré de manière à développer les capacités associées aux compétences clés visées à partir de situations réelles didactisées.

OBJECTIFS DE FORMATION

Compétences à développer exprimées et contractualisées entre les commanditaires et les prestataires de formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Capacités à acquérir formalisés par le formateur lorsqu'il élabore ses situations d'apprentissage. L'atteinte des objectifs pédagogiques ne suffit pas à rendre la personne compétente dans une situation donnée.

PARCOURS DE FORMATION

Le parcours de formation est proposé au salarié par l'organisme de formation et fait l'objet d'une contractualisation ou d'une charte précisant la durée, les contenus, l'emploi du temps etc. avant la mise en œuvre des modules de formation. Ce parcours peut s'échelonner sur cinq ans, durée correspondant à la période de validité des unités de certification communément retenue par différents certificateurs.

PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION

Itinéraire, continu ou discontinu, d'une personne qui vise à développer des compétences (clés) et pouvant avoir pour objectif l'accès à une validation ou à une certification permettant de sécuriser son parcours professionnel.

PRÉ-REQUIS

Ensemble des conditions à remplir avant l'entrée sur un module ou une action de formation et nécessaires à l'atteinte des objectifs visés.

RÉFÉRENTIELS DE COMPÉTENCES CLÉS

À partir de la recommandation européenne ont été produits deux référentiels utilisés pour le présent dispositif (dont un est en cours de validation) :

L'ANLCI a réuni en 2009 plusieurs partenaires et produit un référentiel de compétences clés en situation professionnelle (CCSP) liant capacités de base et activité professionnelle et décrivant ainsi « deux types de capacités associées à la compétence en situation professionnelle : les capacités professionnelles directement liées à l'activité et les savoirs mobilisés (savoirs généraux et savoirs appliqués) » (glossaire ANLCI). Le référentiel CCSP couvre les 3 premiers degrés des 4 degrés de son cadre de référence (voir définition glossaire).

Le Ministère de l'Éducation nationale a produit en début d'année 2011 un référentiel opérationnel servant de base à l'élaboration des situations d'apprentissage visant le développement de compétences clés chez les adultes (référentiel MEN CC), couvrant les 4 degrés du cadre de référence de l'ANLCI.

SAVOIR

Ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liées à un domaine de travail ou d'étude.

SAVOIRS ASSOCIÉS

Ensemble de connaissances, concepts, savoir faire, comportements ou attitudes mis en œuvre pour le traitement compétent d'une situation complexe dans un contexte donné.

SAVOIR FAIRE

Mise en œuvre d'un savoir théorique ou pratique dans une réalisation pratique mais non une situation suffisamment complexe pour appeler le processus lié à la compétence.

SÉQUENCE

Dans une approche par objectifs : unité de temps visant l'atteinte d'un objectif pédagogique ou le développement une à une des capacités associées à la compétence (clé) en situation. La séquence est organisée selon un processus linéaire et statique.

Dans une approche par compétence ou par situation : cette unité de temps perd de son sens dans la mesure où les apprentissages sont organisés en fonction de la stratégie mise en œuvre par la personne en formation pour traiter une situation proposée. Le développement de la compétence est **accompagné** par le formateur, qui guide la personne tout au long de la résolution d'un problème ou la réalisation d'une mission. Les capacités associées à la compétence (clé) en situation sont développées de manière dynamique et non linéaire, en prenant appui sur les étapes et composantes de l'agir en situation (input, élaboration, output; processus de régulation et contrôle de soi et processus de socialisation).

SITUATION PROBLÈME

Situation d'apprentissage construite à partir de situations complexes réelles, visant le développement de compétence et pas seulement l'acquisition des capacités constitutives de la compétence. La situation problème n'est pas orchestrée selon un principe d'accumulation de contenus morcelés mais bien comme une construction dynamique au service du développement accompagné de la compétence. Généralement d'une demi-journée, elle permet tant par sa construction que son animation, de développer chez les personnes en formation l'ensemble des processus cognitifs mobilisés dans l'action.

SITUATION PROFESSIONNELLE DE RÉFÉRENCE

Situation professionnelle (contexte, cadre spatio temporel, acteurs, traitement, ressources internes et externes à mobiliser, niveau de responsabilité) significative de l'emploi et faisant appel à une ou plusieurs compétences clés.

Les situations professionnelles de référence seront les bases des situations didactisées.

Développer les compétences clés : un engagement fort de la branche des commerces de gros

À la demande des partenaires sociaux de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle (CPNEFP) de la branche des commerces de gros, l'Observatoire du Commerce Interentreprises et Intergros ont mis au point une démarche de formation aux Compétences clés pour les salariés exerçant dans la logistique.

Cette démarche bénéficie du soutien financier du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSP).

À la clé : des financements privilégiés pour accompagner le développement des compétences des salariés concernés des entreprises du commerce interentreprises.

Plus d'information ?

Parlez-en à la délégation Intergros de votre région

www.intergros.com



L'Observatoire
du Commerce Interentreprises INTERGROS
12, avenue Ampère - Champs-sur-Marne
77447 Marne-la-Vallée
Tél. 01 60 95 66 71

