

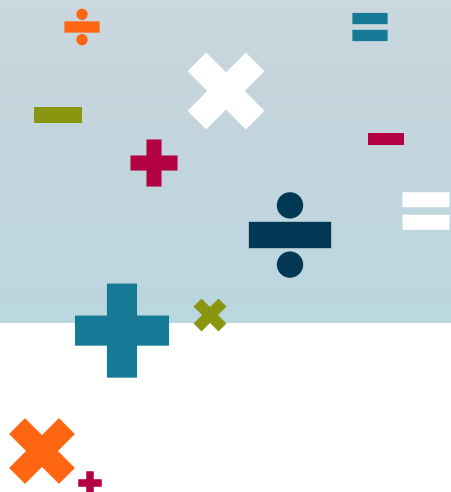
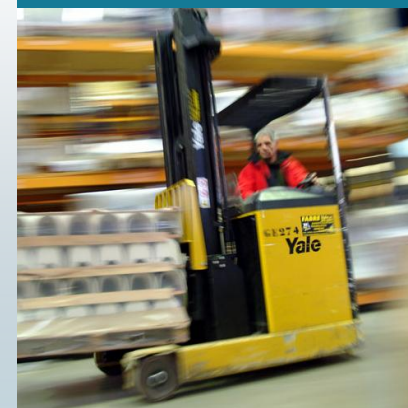


CCN n 3044

# Formations en savoirs élémentaires de base dans la branche des commerces de gros

Point d'étape

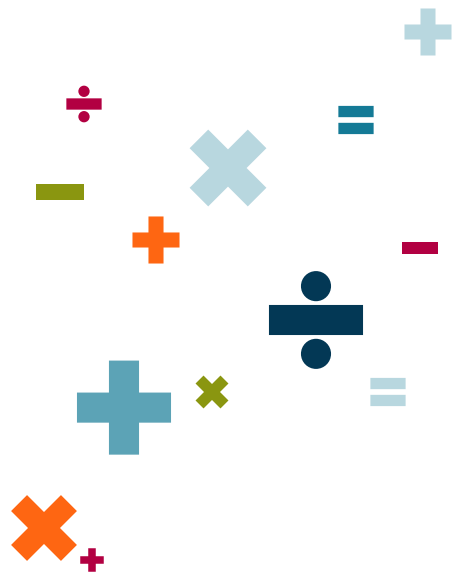
CPNEFP du 16 septembre 2010





# Ordre du jour

1. Rappel des objectifs des travaux et des phases de travail
2. Présentation les travaux réalisés à ce jour
3. Présentation du contenu des modules de formation et de la méthode de positionnement des bénéficiaires du dispositif
4. Présentation du cahier des charges à l'attention des organismes de formation
5. Organisation opérationnelle du dispositif
6. Actions à venir





## Rappel des objectifs des travaux et des phases de travail





# Les objectifs des travaux

Concevoir un **dispositif de formation** en direction des **salariés** exerçant un des **métiers de la logistique** considérés comme **prioritaires** ainsi que l'ensemble de ses outils supports :

- Parcours de formation et outils pédagogiques,
- Supports de communication à destination des entreprises et des salariés,
- Réseau de prestataires capables d'intervenir sur l'ensemble du territoire,
- Outils facilitant le repérage et la mise en œuvre de passerelles vers les certifications professionnelles de premier niveau



## Les étapes de travail

**Lancement des travaux** et validation du périmètre de l'étude.

**Phase 1** – Identification des situations de travail, les compétences clefs et les savoirs de base associées

**Comité de Pilotage : CPNE du 11 mai 2010**

**Phase 2** – Conception des éléments structurant les modules de formation (dont cartographie des certifications)

**Phase 3** – Elaboration des supports de formation

**Comité de Pilotage : CPNE du 16 septembre 2010**

**Phase 4** – Elaboration des supports pour les acteurs du dispositif

**Comité de Pilotage : CPNE du 18 novembre 2010**



Janvier – Mars  
2010

CAFOC de Nantes



CAFOC de Nantes



Coordination CG Conseil

Avril – Septembre  
2010



Juin – Octobre  
2010



## Périmètre de l'étude *(métiers à étudier)*

- Réception : *contrôle des documents et marchandises, traçabilité et enregistrement des opérations de réception, entretien des espaces et matériels, ...*
- Tenue des stocks : *contrôle des marchandises, rangement dans le stock, enregistrement et suivi des mouvements de stocks, entretien des espaces et matériels de stockage, réalisation d'inventaires, ...*
- Manutention – déplacement de marchandises : *choix des matériels et accessoires, identification des zones ou aires cibles, utilisation des engins spéciaux de manutention, déplacement dans le respect des consignes de sécurité, entretien des matériels de manutention, ...*
- Préparation de commande et expédition : *recueil des informations sur la commande à préparer, repérage des marchandises dans l'entrepôt, prélèvement, groupage/dégroupage, conditionnement, emballage, mise en colis, préparation des livraisons et contrôle des marchandises avant départ, enregistrement des opérations de préparation, renseignement et contrôle des documents d'expédition*
- Activités du chef d'équipe : *enregistrement et contrôle des informations (support informatique), animation d'une équipe, contrôle des procédures, règles (dont QSHE), organisation du travail, ...*



## Les travaux réalisés





## Les travaux réalisés

- **Analyse des situations de travail** : *dans quelles situations de travail sont placés les salariés ? Quelles caractéristiques ? Quelles spécificités ? Sur quels supports travaillent-ils ? Quelles sont leurs éventuelles difficultés ?*
- **Référentiel détaillé des compétences clefs** : *quelles sont les compétences que les salariés doivent mobiliser dans le cadre de ces situations professionnelles ? Parmi ces compétences, quelles sont celles qui relèvent de compétences clés, transférables dans différents contextes professionnels ?*
- **Identification des savoirs généraux et appliqués** : *Quelles sont les connaissances dont les salariés ont besoin pour mettre en œuvre ces compétences clés ?*



## Les travaux réalisés

- **Architecture modulaire du dispositif de formation et cartographie des certifications** : *quelle est l'architecture la plus pertinente par rapport aux besoins des salariés et des entreprises ? Par rapport à un lien éventuel avec des certifications professionnelles ?*
- **Contenu des modules de formation** : *quels contenus, quels outils pédagogiques sont les mieux adaptés et les plus proches des situations professionnelles des salariés ? Comment permettre une appropriation rapide et une mise en œuvre opérationnelle des acquis de la formation ?*
- **Méthode de positionnement des bénéficiaires du dispositif** : *comment repérer les besoins des salariés en entreprise ? Quels outils mettre à la disposition des acteurs chargés d'identifier les besoins en formation ?*
- **Cahier des charges à l'attention des organismes de formation** : *quelles attentes de la branche vis-à-vis des prestataires de formation ? Comment s'assurer que les formations seront adaptées aux besoins des salariés visés et aux situations professionnelles qu'ils rencontrent en entreprise ?*



## Contenu des modules de formation et méthode de positionnement des bénéficiaires







## Rappel de l'architecture modulaire

Produire une note  
d'analyse et de  
traitement d'un problème  
et l'argumenter à l'oral

Etre plus efficace dans les  
situations demandant un  
recours au calcul rapide

Etre plus à l'aise dans les  
situations demandant une  
représentation dans  
l'espace

Développer des méthodes  
d'organisation pour  
optimiser ses actions

Réagir efficacement face  
aux aléas

S'organiser et interagir  
dans le cadre du travail en  
équipe

Améliorer ses méthodes  
de travail par l'analyse de  
ses expériences

Rédiger une note  
d'information en utilisant  
les outils informatiques

Créer des outils de gestion  
du temps avec un tableur

Créer des supports efficaces  
de communication avec les  
outils informatiques

Module de perfectionnement



# Contenu de chaque module de formation

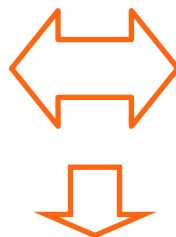
- Intitulé formulé en référence aux besoins identifiés
- Résumé
- Durée indicative
- Profil de public
- Pré-requis
- Compétences clés visées
- Degré visé de mise en œuvre de la compétence
- Situations professionnelles de référence
- Objectifs de formation
- Savoirs associés aux compétences clés visées
- Modalités pédagogiques préconisées
- Critères d'évaluation
- Articulation avec des certifications professionnelles



# Evaluation des besoins en formation (Réalisée en entreprise)

## 1/ Analyser la réalisation des activités par le salarié

Par activité, repérer  
les **dysfonctionnements récurrents**



Par activité, repérer les **aléas**  
face auxquels le salarié est en **difficulté**

En fonction  
des **dysfonctionnements** et **aléas identifiés**, repérer les  
**compétences clés associées**  
les **moins mobilisées** par le salarié

Effectuer une **analyse**  
**croisée**

## 2/ Identifier les difficultés du salarié

Identifier les **difficultés** du salarié



## Evaluation des besoins en formation (Réalisée en entreprise)

### 3/ S'appuyer sur l'entretien annuel pour proposer un accompagnement formation



#### Pendant l'entretien :

Aisance verbale ? Réaction face aux difficultés pointées ? Intérêts ou réticence face à une proposition d'accompagnement et/ou de formation ? ....



En **conclusion de l'entretien**, s'accorder sur des **objectifs de progrès** en lien avec les activités professionnelles qui mobilisent des compétences clés et proposer un **accompagnement-formation**.

### 4/ Transmettre une synthèse des besoins du salarié à l'Organisme de Formation

**Éléments de synthèse des besoins du salarié** à l'attention de l'organisme de formation



Prendre en compte **tous les éléments** recueillis



**Motiver, contextualiser** la formation





# Des outils supports à chaque étape : Identifier les dysfonctionnements et les aléas

	Dysfonctionnements récurrents	Si possible en lien avec <->	Aléas déstabilisants
Réception des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mauvaise compréhension et mauvaise communication avec le chauffeur</li> <li>Erreur dans le calcul des quantités de marchandises livrées</li> <li>Absence d'émission de réserves sur la réception en cas de doutes sur l'état des produits (cartons écrasés, ouverts...) ou mauvaise ordre des priorités des réceptions non respecté</li> <li>Difficultés à identifier les causes d'un écart constaté entre la livraison prévue et réelle</li> <li>Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés (responsable réception ou autres services, notamment non respect des conditions de sécurité dans les déplacements dans l'entrepôt)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Le transporteur n'a pas pris rendez-vous ou n'arrive pas au moment prévu, le service réception n'est pas disponible</li> <li>Erreur dans la quantité de marchandises livrées</li> <li>Détérioration d'un ou plusieurs colis</li> <li>Non-conformité du produit</li> </ul>
Préparation de commandes au détail à l'aide d'un système vocal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non compréhension des indications du système vocal car la voix parle trop vite par exemple</li> <li>Identification difficile de l'emplacement des produits dans l'entrepôt</li> <li>Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt (entrée dans l'entrepôt par le sens interdit)</li> <li>Erreur de quantité de produits</li> <li>Attribution du produit à la mauvaise commande (dans le carton B au lieu du C par exemple)</li> <li>Non détection d'un produit abîmé</li> <li>Non résolution d'une rupture de stock</li> <li>Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés</li> <li>Anticipation des clés de contrôle du fait d'une très bonne connaissance de l'entrepôt et de son organisation</li> <li>Identification difficile de l'emplacement des produits dans l'entrepôt</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Non fonctionnement du boîtier et du casque ou non reconnaissance du préparateur</li> <li>Absence de produit à l'adresse indiquée par le système vocal</li> <li>Erreur de produit à l'adresse indiquée</li> <li>Le produit est abîmé ou cassé</li> <li>Le préparateur n'arrive pas à ranger correctement les produits pour fermer le carton</li> <li>Deux préparateurs se trouvent à la même adresse au même moment</li> <li>Un carton positionné sur la palette est tombé entre deux circuits dans l'entrepôt</li> <li>Le préparateur a un doute à la fin d'un circuit</li> </ul>
Préparation de commandes en gros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt (entrée dans l'entrepôt par le sens interdit)</li> <li>Erreur de quantité de produits prélevés</li> <li>Non détection d'un produit abîmé</li> <li>Non alerte d'une rupture de stock</li> <li>Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés</li> <li>Identification difficile de l'emplacement des produits dans l'entrepôt</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Non fonctionnement du scan</li> <li>Absence de produit à l'adresse indiquée</li> <li>Erreur de produit à l'adresse indiquée</li> <li>Le produit est abîmé ou cassé</li> <li>Deux préparateurs se trouvent à la même adresse au même moment</li> </ul>
Préparation de commandes export	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt (entrée dans l'entrepôt par le sens interdit)</li> <li>Erreur de quantité de produits prélevés</li> <li>Non détection d'un produit abîmé</li> <li>Non alerte d'une rupture de stock</li> <li>Difficultés à organiser la préparation de commande (du fait du nombre de produits importants à préparer)</li> <li>Erreur dans la classe de dangerosité attribuée au produit</li> <li>Non respect de la hauteur maximale des palettes</li> <li>Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Non fonctionnement du scan</li> <li>Absence de produit à l'adresse indiquée</li> <li>Erreur de produit à l'adresse indiquée</li> <li>Le produit est abîmé ou cassé</li> <li>Deux préparateurs se trouvent à la même adresse au même moment</li> <li>Le préparateur ne connaît pas la classe de dangerosité du produit</li> <li>L'entreprise n'a pas encore reçu le paiement du client alors que sa commande est déjà préparée</li> </ul>
Contrôle des marchandises avant expédition	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification difficile de l'emplacement dans l'entrepôt de la palette à contrôler</li> <li>Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt</li> <li>Erreur dans le calcul des quantités de produits</li> <li>Ordre des priorités des contrôles non respecté</li> <li>Non détection d'un produit abîmé présent sur une palette</li> <li>Non résolution d'une rupture de stock mettant en suspens la commande sans information donnée au client</li> <li>Difficultés à expliquer un problème ou un aléa aux interlocuteurs concernés</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Erreur dans la nature des produits</li> <li>Erreur dans la quantité de produits</li> <li>Mauvais montage de la palette</li> <li>Produits abîmés</li> <li>Absence d'un produit, rupture de stock sur un produit</li> <li>Dans l'alimentaire : date limite de consommation trop courte</li> </ul>
Expédition des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erreur de qual d'expédition</li> <li>Mauvais contrôle de la palette</li> <li>Non identification d'un colis perdu ou d'un colis en trop</li> <li>Ordre des priorités de préparation non respecté</li> <li>Non identification ou non remplacement d'un produit abîmé</li> <li>Non identification d'un mauvais montage de la palette</li> <li>Non respect des critères de choix des transporteurs</li> <li>Difficultés à expliquer un problème ou un aléa</li> <li>Non respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'entrepôt</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Non fonctionnement du scan</li> <li>Produit abîmé ou cassé</li> <li>Colis préparé sur le qual d'expédition mais qui ne figure pas sur le bon de préparation</li> <li>Colis manquant</li> <li>Transporteur habituellement prévu ne peut pas assurer la livraison</li> <li>Transporteur contacté dans le cadre d'un affrètement ne répond pas</li> </ul>



# Des outils supports à chaque étape : Identifier les difficultés du salarié

Constater des difficultés chez le salarié



	Très souvent	Souvent	Rarement	Jamais
Le salarié est en retard ou exagérément en avance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le salarié s'égare dans l'entrepôt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le salarié demande des explications orales pour se rendre dans un endroit nouveau (alors qu'un plan lui a été communiqué)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les bordereaux, fiches... sont régulièrement mal renseignées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'écriture est difficilement lisible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lorsque le salarié relate un problème, il rencontre des difficultés à retracer les différentes étapes à l'origine du problème	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le salarié demande à relater les faits plutôt à l'oral que par l'écrit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le salarié ne détecte pas des anomalies lors de la livraison des colis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le salarié ne respecte pas le planning (et évoque un planning trop compliqué)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
etc...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
etc...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Cahier des charges à l'attention des organismes de formation



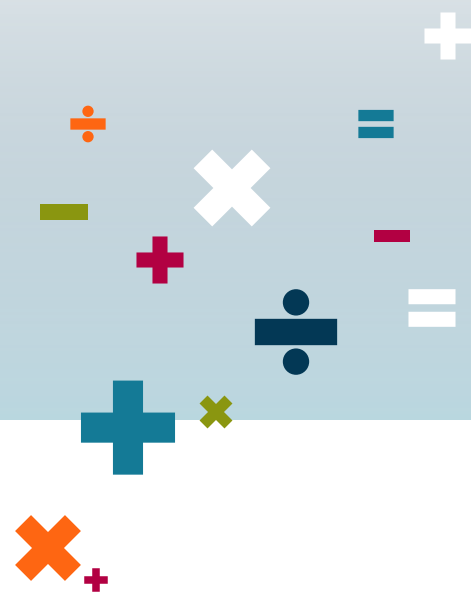


# Contenu du cahier des charges

- Présentation du contexte du dispositif
- Typologie des publics cibles (à partir des catégories de salariés rencontrés en entreprise)
- Objectifs du dispositif et architecture modulaire (modules 1<sup>er</sup> niveau / intermédiaire / perfectionnement)
- Attentes vis-à-vis des Organismes de Formation, en particulier en matière d'approche compétences et de liens avec les situations professionnelles rencontrées dans les entreprises de commerces de gros
- Productions attendues du prestataire
- Présentation de la méthode de travail à mettre en œuvre pour concevoir et animer les actions de formation
- Supports et ressources pédagogiques



## Mise en œuvre opérationnelle du dispositif





# Mise en œuvre opérationnelle du dispositif de formation

## Les acteurs du dispositif :

- **CPNEFP** : définit les orientations du dispositif et en analyse les résultats
- **Délégations Régionales Intergros et les partenaires sociaux** : assurent le déploiement des outils supports du dispositif auprès des entreprises et des salariés
- **Organismes de formation** : mettent en œuvre les actions prévues dans le respect du cahier des charges défini par la CPNEFP



## Actions à prévoir

### Mise en œuvre : Délégations Régionales INTERGROS , sous la coordination de l'Observatoire et des partenaires sociaux

- Identification des **organismes de formation** susceptibles d'intervenir auprès des entreprises de la branche. Conditions : respect du cahier des charges + expérience de la formation aux savoirs de base auprès de salariés

*Mise en place d'une démarche de type « appel à projets » à examen des réponses + communication aux entreprises*

- Information / sensibilisation des **entreprises** : présentation du dispositif, diffusion des outils d'information, ...

*Dans le cadre des opérations régulières conduites par les différents acteurs (supports de communication, réunions collectives, entretiens individuels, ...)*

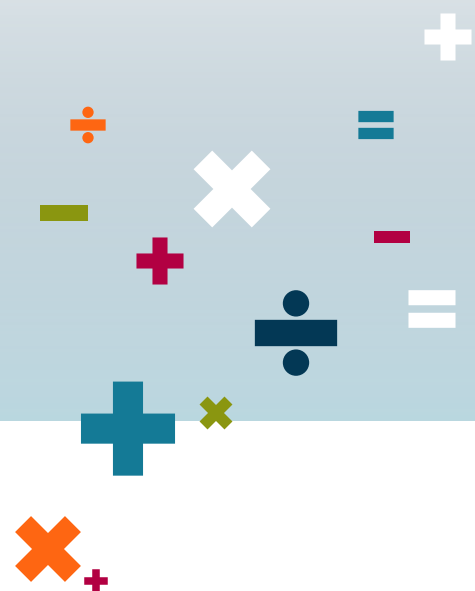
- Suivi des actions mises en œuvre

*A partir des données détenues par l'OPCA, un bilan annuel est réalisé en CPNEFP : quantitatif et qualitatif avec témoignages d'organismes choisis par les partenaires sociaux. (identification nécessaire des actions « savoirs de base »)*

*La liste des organismes intervenant sera transmise, mise à jour, en CPNEFP*



## Actions à venir





## Actions à venir (*septembre – décembre*)

Elaboration des **supports** pour les acteurs du dispositif :

- **Supports d'information et de sensibilisation pour les :**
  - Ressources humaines / responsables d'entreprise
  - Encadrants de proximité
  - Salariés potentiellement bénéficiaires
  
- **Supports de repérage des besoins pour les acteurs intervenant auprès des entreprises et pour les entreprises** (sur la base de situations professionnelles clés)
  
- **Formation** à destination des **conseillers** INTERGROS et élaboration d'outils en fonction de leurs besoins (formation prévue le vendredi 3 décembre 2010)