

CPNEFP des commerces de gros

Développer les compétences clés dans la branche des commerces de gros

- Cahier des charges:

- **Éléments structurant les modules**
- **Fiches modules**

I. Éléments structurant les prestations des organismes de formation

1. Contexte	p. 2
2. Publics	p. 6
3. Objectifs	p. 8
4. Activités attendues des organismes de formation	p. 13
5. Échéances	p. 14
6. Lieu et organisation	p. 14
7. Préparation à la certification	p. 14
8. Ressources mises à disposition des organismes de formation	p. 14

II. Annexes

Sommaire	p. 15
----------	-------

I – Éléments structurant les prestations des organismes de formation

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 des commerces de gros servent de relais entre les fabricants et les distributeurs pour faciliter les échanges.

La branche des commerces de gros (CCN n°3044) est constituée en 2008 de 25 000 entreprises qui emploient 318 000 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 de 538 entreprises de la branche, employant 50 000 salariés, a été réalisée sur le premier semestre 2008. Parmi les entreprises interrogées, 19% déclarent être conscientes que certaines des salariés ne maîtrisent pas les savoirs élémentaires de base.

Afin d'aider les entreprises de la branche des commerces de gros à appréhender cet enjeu, **les partenaires sociaux de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle (CPNEFP) 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.**

Les métiers de la logistique concernent une grande partie des salariés de la branche. Peu attachées au diplôme dans cette 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 process 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 process 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 l'Observatoire des métiers (OCI), service intégré de l'OPCA du commerce Interentreprises INTERGROS a souhaité passer commande pour **la mise en place d'un dispositif de formation aux compétences clés dans les commerces de gros.**

L'OCI a lancé en début d'année 2010 une première 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 suivi, 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 la labellisation des organismes de formation afin de construire un réseau d'organismes de formation qualifiés.

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

- le descriptif de 4 activités types : réception de marchandise, préparation de commande, contrôle des marchandises avant expédition et expédition

- un référentiel de compétences clés élaboré à partir des 6 situations professionnelles décrites (cf. annexe 2),
- une architecture de formation modulaire (cf. annexe 3),
- les fiches modules (cf. annexe 4),
- un outillage et une démarche pour l'évaluation diagnostique par l'encadrement (cf. annexe 5 sous format Excel),
- le présent cahier des charges à l'attention des organismes de formation souhaitant obtenir leur labellisation dans le cadre de ce dispositif.

2. Publics

Parmi les salariés des premiers niveaux de qualification exerçant leur activité dans les services « logistiques » des entreprises de la branche, 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 populations 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 son 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 de la branche un ensemble d'outils permettant d'une part d'identifier les besoins 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 formés à la démarche mise en place par la branche :

- Réaliser un dispositif de positionnement des salariés sur les compétences clés, prenant appui sur une évaluation diagnostique réalisée par l'encadrement (cf. annexe 5),
- Mettre en place et animer les modules de formation aux compétences clés en situation professionnelle,
- Accompagner les salariés tout au long de leur parcours de formation,
- Faciliter l'accès des salariés à un ensemble de certifications professionnelles, en les accompagnant aux plans pédagogiques et administratifs.

Le dispositif comporte 3 types de modules de formation correspondant aux différents types de besoins identifiés chez les salariés de la branche :

1 – Deux modules (jaune dans l'architecture en annexe) répondant aux besoins des publics positionnés en dessous du degré 2 du cadre de référence ANLCl¹ :

11. Se familiariser avec les écrits de la vie professionnelle (durée indicative² : 120h)

Exemple : prendre en compte les consignes et les procédures écrites pour préparer les commandes.

12. Maîtriser le calcul et réaliser les tâches du quotidien (durée ind. 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 systématiquement et ayant des difficultés à expliquer leur retard,
- remplissant peu voire jamais les documents écrits ou le faisant faire par d'autres,

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 Les durées de l'action et des modules sont données à titre indicatif.

- 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 (bleu dans l'architecture en annexe) répondant aux besoins des publics positionnés en dessous du degré 3 du cadre de référence ANLCl³ :

21. Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des idées de façon précise et concise (durée ind. 50 heures)
Exemple : rendre compte d'un incident
22. S'adapter à son interlocuteur dans les discussions (durée ind. : 30h)
Exemple : s'expliquer avec un collègue à propos d'un colis égaré
23. Etre à l'aise dans les pourcentages pour agir en sécurité (durée ind. 30h)
Exemple : interpréter une plaque de charge
24. Organiser son travail en intégrant les règles de sécurité (durée ind. 30h)
Exemple : appliquer les règles d'hygiène et de sécurité lors des différentes phases de la chaîne logistique
25. Se familiariser avec les outils informatiques pour agir plus efficacement dans sa vie personnelle et professionnelle (durée ind. 50h)
Exemple : utiliser divers outils numériques associés au système de gestion intégré

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 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, ...

3 – Dix modules « de perfectionnement » (vert dans l'architecture en annexe) répondant aux besoins des publics positionnés au dessus du niveau 3 du cadre de référence de l'ANLCI :

31. Produire une note d'analyse et de traitement d'un problème et l'argumenter à l'oral (durée ind. 20h)
Exemple : émettre des réserves sur la lettre de voiture du transporteur et en expliquer les motifs à un chauffeur
32. Etre plus efficace dans les situations demandant un recours au calcul rapide (durée ind. 20h)
Exemple : constituer une palette en respectant les logiques de transport de marchandises
33. Etre plus à l'aise dans les situations demandant une représentation dans l'espace (durée ind. 20h)
Exemple : constituer une palette en respectant les logiques de transport de marchandises
34. Développer des méthodes d'organisation pour optimiser ses actions (durée ind. 20h)
Exemple : organiser son circuit de préparation de commande
35. Réagir efficacement face aux aléas (durée ind. 20h)
Exemple : traiter une absence de livraison
36. S'organiser et interagir dans le cadre du travail en équipe (durée ind. 20h)
Exemple : faciliter le bon déroulement global des opérations lors de la préparation de commande
37. Améliorer ses méthodes de travail par l'analyse de ses expériences (durée ind. 20h)
Exemple : formuler des propositions d'amélioration au sein de son équipe
38. Rédiger une note d'information en utilisant les outils informatiques (durée ind. 20h)
Exemple : rédiger et transmettre une note numérique informant le service approvisionnement des non conformités constatées lors d'un contrôle avant expédition
39. Créer des outils de gestion du temps avec un tableur (durée ind. 20h)
Exemple : utiliser les logiciels de type tableurs pour organiser le travail de l'équipe
40. Créer des supports efficaces de communication avec les outils informatiques (durée ind. 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.

Attentes vis-à-vis des organismes de formation

La CPNEFP des commerces de gros souhaite constituer un réseau d'organismes de formation capables de répondre aux besoins des salariés et des entreprises de la branche 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. Utiliser les supports du travail mis à disposition par la CPNEFP, en particulier les outils pédagogiques élaborés dans le cadre de l'étude conduite par la branche, et qui prennent appui sur des documents professionnels réels utilisés au sein des entreprises,
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 peut par exemple passer par la nomination au sein de l'entreprise d'un « référent compétences clés » maîtrisant les enjeux de la démarche.

4. Activités attendues des organismes de formation

- **La mise en œuvre d’actions de positionnement permettant de repérer les besoins des salariés. Cette activité devra se réaliser** en articulation avec la démarche et les outils proposés en annexe 5 (évaluation diagnostique réalisée par l’encadrement). Ce positionnement sera cohérent avec l’approche par les compétences envisagée par la branche et structuré autour d’une situation problème permettant d’évaluer le degré de maîtrise de plusieurs compétences clés. Il s’agit en effet, dès le démarrage des interventions, d’ancrer le dispositif dans les situations professionnelles vécues par les salariés de la branche.
- **La mise au point de modules de formation avec :**
 - Un déroulé pédagogique complet détaillant les caractéristiques du module et prenant appui sur le présent cahier des charges :
 - intitulé,
 - durée,
 - objectifs de formation,
 - degré de maîtrise de la compétence clé visée,
 - situations professionnelles servant de points d’ancrage aux situations d’apprentissage,
 - étapes de l’action,
 - objectifs pédagogiques,
 - contenus,
 - modalités d’évaluation,
 - modalités d’accompagnement à la certification.
 - Le détail des étapes de mise en œuvre de l’action de formation : temps de formation, d’accompagnement et régulation ainsi que d’accompagnement à la certification professionnelle, situations problèmes servant de base aux apprentissages, supports pédagogiques utilisés, autres modalités pédagogiques, ...
- **La réalisation de ces actions de formation et son évaluation**

Une méthode de travail est préconisée en annexe 7. Elle se veut guidante et facilitante à l’opérationnalisation d’une approche par les compétences.

5. Echéances

A remplir par INTERGROS, au moment de l'envoi de l'appel d'offre

6. Lieu et organisation

A remplir par INTERGROS, au moment de l'envoi de l'appel d'offre

7. Préparation à la certification

Parallèlement à la formation aux compétences clés, les salariés de la branche bénéficiaires des actions de formation seront préparés chaque fois que possible aux épreuves des certifications professionnelles préconisées sur les fiches modules jointes en annexe. L'objectif de la branche 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, ...).

8. Ressources mises à disposition des organismes de formation (cf.annexe 6)

Plusieurs types de ressources sont mises à disposition des organismes de formation afin d'élaborer les productions attendues :

1. Les situations de travail décrites sur les 6 activités types de l'opérateur logistique des commerces de gros (cf. annexe 1), indispensables pour ancrer la formation dans les situations professionnelles rencontrées par les salariés du secteur,
2. La liste des supports authentiques et supports professionnels représentatives des activités types (voir tableau porté en annexe 6) : ces supports et outils ont vocation à être utilisés pour construire des outils pédagogiques adaptés aux besoins spécifiques des salariés de la branche
3. Des sites aidant à la contextualisation, à la scénarisation (annexe 9).

II – Annexes

Annexe 1	Les 6 situations de travail	p. 16
Annexe 2	Référentiel de compétences clés	p. 42
Annexe 3	Architecture du dispositif de formation aux compétences clés	p. 49
Annexe 4	Fiches modules	p. 50
Annexe 5	Diagnostic encadrement	fichier excel
Annexe 6	Méthode de travail pour une pédagogie basée sur une approche par les compétences	p. 69
Annexe 7	Glossaire	p. 74
Annexe 9	Liste des supports authentiques	p. 79
Annexe 10	Liste des sites aidant à la contextualisation	p. 80
Annexe 11	Exemple de situation problème	p. 81

Annexe 1

Six situations décrites à partir des 4 activités types

1. Réception des marchandises	p. 17
2. Préparation de commandes	
a. vocales	p.21
b. Préparation de commande en gros	p. 26
c. Préparation de commande export	p. 30
3. Contrôle des marchandises avant expédition	p. 34
4. Expédition des marchandises	p. 38

Descriptif de la situation : « 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

Enjeu 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 » : doc RDP 1 et « Semainier des réceptions » : doc RDP 2
- Remplir le tableau de suivi indiquant l'arrivée du camion et la prise en charge des marchandises
Voir le document « Réception Fournisseur » : doc RDP 3
- 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 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 » : doc RDP 4 et « bon de réception » : doc RDP 5
- 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 marchandise 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 « C10-018228 » : doc RDP 6
- 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

Alés 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 livrées :
Le réceptionnaire indique dans le scan la quantité de produits effectivement livrée. A 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
Voir photos RDP 1, RDP 2 et RDP 3
- Liste des codes utiles pour effectuer les réceptions du le scan
Voir le document « Pense bête mnémoniques réception » : doc RDP 7
- Tableau récapitulatif des réceptions effectuées
- Lettre de voiture du transporteur
- Bon de livraison et bon de réception
- Palettes
Voir Photo RDP 4
- Etiquettes 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 / Ecriture

Calcul

Connaissance des produits

Compétences de communication pour expliquer un dysfonctionnement

Compétences relationnelles

Règles d'hygiène et de sécurité

Gestion des aléas

Descriptif de la situation : **« 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 PDCV 1**). 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 abîmés 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)

Enjeu 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 roulants 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
Photo PDCV 2 : série d'étiquettes correspondant à un circuit
Photo PDCV 3 : 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
Photo PDCV 4 : clé de contrôle pour l'emplacement des champignons de Paris = 52
- 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
Photo PDCV 5 : 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
Photo PDCV 6 : 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. A la fin du circuit, le système imprime une liste des produits « manquants » avec les adresses correspondantes. Le préparateur doit donc se rendre sur chacune des adresses et préparer 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.
Photo PDCV 7 : 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 utilisées

- 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.
- Etiquettes
Photo PDCV 2 : série d'étiquettes correspondant à un circuit
- Affichages présents dans l'entrepôt rappelant les procédures de rangement des produits par exemple
Photo PDCV 5 : affiches présentes dans l'entrepôt
- Echanges 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
- Ecran 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) - **Photo PDCV 8 et PDCV 9**
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

Descriptif de la situation : « 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 PDC 1**). 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 abîmés 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)

Enjeu 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, contre partie 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 roulants 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
Voir document « Edition du bordereau de prélèvement » : doc PDC 1
- Se connecter à la bonne opération sur le scan
Voir document « Mnémoniques » : doc PDC 2
- 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 « Ecran de prélèvement » : doc PDC 3
- 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

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 indiqué :

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.

- 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.

Moyens et ressources utilisés

- Le scan
Voir photo PDC 1
- Bordereau de préparation
Voir document « Edition du bordereau de prélèvement » : doc PDC 1
Voir photo PDC 2
- Etiquette de contenant
Voir photo PDC 3
- Affiches de rappel de procédure ou de sécurité
Voir photo PDC 4, PDC 5, PDC 6 et PDC 7
- 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

Descriptif de la situation : « 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 abîmés 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

Enjeu 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 contres parties 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
- Ecrire 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 PCExport1**)
- 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 utilisées

- Le scan
- Bordereau de préparation
- Etiquette 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

Descriptif de la situation : « 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 abîmés 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.

Enjeu 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 : doc CAE1

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 : doc CAE 2

- 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

Voir la photo du scan CAE 1

- 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 à la situation :

- S'il s'agit d'une erreur de produit, le scan le 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 : doc CAE 3
- 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 utilisées

- 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

- Eventuellement 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

Ecriture

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

Descriptif de la situation : « 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

Enjeu 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 (**doc EXP1**)
- 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 (**doc EXP2**)
- 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 (voir **photo EXP1**)
- 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 (**voir photo EXP2 et EXP3**)
- 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 transporteur disponible 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 utilisées

- Bon de prélèvement
- Bon de livraison
- Bon de transport
- Etiquette 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 A 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

Annexe 2

Référentiel détaillé

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, chariot 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

Varié 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

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

2/ Interaction

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

- Evaluer 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
- Evaluer 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 manutention 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 produits, 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 partir effectués 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

Vue d'ensemble du dispositif de sécurisation des parcours visant le développement des compétences clés

COMMUNICATION à l'ORAL et à l'ECRIT

CALCUL

ORGANISATION, COMPORTEMENT et ATTITUDES

INFORMATIQUE

DEGRES 1 et 2

11. Se familiariser avec les écrits de la vie professionnelle

Prendre en compte les consignes et les procédures écrites pour préparer les commandes (2)

MODULE de formation (120h) (1)

12. Maîtriser le calcul pour réaliser des tâches du quotidien

Compter les colis sur une ou plusieurs palettes lors de la réception de marchandise ; effectuer un rangement logique dans les cartons.

MODULE de formation (50h)

24. Organiser son travail en intégrant les règles de sécurité

Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité lors des différentes phases de la chaîne logistique

MODULE de formation (30h)

25. Se familiariser avec outils informatiques pour agir plus efficacement dans sa vie personnelle et professionnelle

Utiliser divers outils numériques associés au système de gestion intégré

MODULE de formation (50h)

DEGRE 3

21. Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des idées de façon précise et concise

Rendre compte d'un incident

MODULE de formation (30h)

23. Etre à l'aise dans les pourcentages pour agir en sécurité

Interpréter une plaque de charge

MODULE de formation (30h)

22. S'adapter à son interlocuteur dans les discussions

S'expliquer avec un collègue à propos d'un colis égaré

MODULE de formation (30h)

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

- Epreuves écrites CACES 1 3 5
- 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)

34. Développer des méthodes d'organisation pour optimiser ses actions

Organiser son circuit de préparation de commande

MODULE de formation (20h)

38. Rédiger et transmettre une note d'information en utilisant les outils informatiques

Rédiger et transmettre une note numérique au service approvisionnement

MODULE de formation (20h)

Modules de perfectionnement

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

Emettre des réserves sur lettre de voiture du transporteur et en expliquer les motifs à un chauffeur

MODULE de formation (20h)

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

Constituer une palette en respectant les logiques de transport de marchandises

MODULE de formation (20h)

35. Réagir efficacement face aux aléas

Traiter une absence de livraison

MODULE de formation (20h)

39. Créer des outils de gestion du temps avec un tableur

Utiliser les logiciels de type tableurs pour organiser le travail de l'équipe

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

Constituer une palette en respectant les logiques de transport de marchandises

MODULE de formation (20h)

36. 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

MODULE de formation (20h)

40. Créer des supports efficaces de communication avec les outils informatiques

Réaliser des affiches de procédures et de consignes pour l'équipe

MODULE de formation (20h)

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

Faire des propositions d'amélioration au sein de son équipe

MODULE de formation (20h)

Certifications de niveau V (formation, VAE)

B2I

(1) Toutes les durées sont données à titre indicatif

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

Annexe 4

Fiches modules

Module de formation	Se familiariser avec les écrits de la vie professionnelle
Résumé	Dans la plupart des situations, les opérateurs logistiques doivent comprendre des écrits nombreux et variés pour agir avec pertinence. Ils doivent également reporter des informations à l'écrit.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Ecrit degré 1 : identifier les signes graphiques (signaux, schémas, pictogrammes, logos...) ; déchiffrer une consigne et en tenir compte ; utiliser les éléments de signalisation ; lire un ordre du jour ; noter une anomalie sur un cahier de liaison (contexte, date, dysfonctionnement, ...) ; recopier de l'information/accumuler des données ; renseigner des documents qualité
Compétence clé (référentiel MEN)	Utiliser et produire des écrits en langue française
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	Reconnaître les principaux types d'écrits formatés, en extraire les informations visuellement saillantes et renseigner certaines informations prévisibles
Durée indicative	120 heures
Publics	Publics ayant été positionnés en dessous du degré 1 du cadre de référence de l'ANLCI ⁴
Pré-requis	Aucun
Situations professionnelles de référence	<p>Contrôler la validité des documents de réception</p> <p>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</p> <p>Mettre en œuvre les procédures d'entretien et de nettoyage des espaces et matériels de stockage, de réception et d'expédition</p> <p>Mettre en œuvre des procédures d'inventaire : renseignement des fiches et saisie d'inventaire</p> <p>Prélever des marchandises pour préparer une ou plusieurs commandes à partir d'un listing</p> <p>Mettre en œuvre des consignes de sécurité</p> <p>Suivre des consignes relatives aux cadences et délais de réalisation des activités de préparation de commande</p> <p>Suivre des consignes relatives au conditionnement ou à la mise en palettes des produits</p> <p>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</p>
Liste des objectifs de formation	<p>Maîtriser le processus élémentaire de lecture de notes et informations du travail</p> <p>Construire du sens à partir de la lecture des notes et informations au travail</p> <p>Maîtriser le tracé des lettres en vue de produire des notes à l'attention de collègues et hiérarchiques</p> <p>Recopier sans erreur des informations, d'un support professionnel vers un autre.</p> <p>Ecrire des mots et informations simples dictées par un collègue ou un hiérarchique</p>
Savoirs associés	<p>Lecture : lettres et sons, sons et graphies, espace graphique, mots usuels, discrimination, élargissement du champ visuel, sens des mots, nature, fonction et sens de documents simples du quotidien, sens d'énoncés courts</p> <p>Expression écrite : gestes graphiques, écritures simples, majuscules – minuscules, les différents types d'écriture, lisibilité, signes de ponctuation, graphie et son, orthographe, organisation des éléments</p>
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	<p>Epreuves écrites CACES 135 (voir document pdf en annexes : formationCACES.pdf)</p> <p><u>Mise à niveau</u> en vue des épreuves de français du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel</p> <p><u>Mise à niveau</u> en vue de l'épreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.</p>

⁴ Cf. les degrés du cadre national de référence de l'ANLCI, page 27 de la brochure ANLCI http://www.anlci.fr/fileadmin/Medias/PDF/ENTREPRISE/410599_ANLCI_Brochure_compétences.pdf

MODULE de formation	Maîtriser le calcul pour réaliser des tâches du quotidien
Résumé	Dans bon nombre de situations, les opérateurs doivent faire appel à des calculs simples, les utiliser et les combiner afin de réussir les opérations professionnelles. Ils doivent aussi faire appel à la logique et la mettre en œuvre au quotidien au travail.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Calcul degré 1 : compter, dénombrer ; utiliser des relations d'ordre (avant, après, plus petit, plus grand...) ; communiquer des quantités ; formaliser des hypothèses quantitatives ; expliciter des relations de causes ; enregistrer des données chiffrées ; évaluer des marges de fonctionnement. Espace temps degré 1 : mesurer, enregistrer des mesures ; utiliser des termes de géométrie (cercle, rectangle), lire un plan ; réaliser et expliquer un croquis ; prendre connaissance d'un plan de travail collectif ; utiliser des outils de traçabilité .
Compétence clé (référentiel MEN)	Développer et appliquer un raisonnement mathématique pour résoudre une situation en choisissant les outils adaptés
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	Utiliser un outil mathématique du registre concret afin de traiter une situation simple de son environnement de proximité immédiate
Durée indicative	50h
Publics	Publics ayant été positionnés au dessous du degré 1 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir suivi le module « se familiariser avec les écrits de la vie professionnelle »
Situations professionnelles de référence	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
Liste des objectifs de formation	Classer les produits du plus lourd au plus léger Attribuer une mesure (longueur, hauteur, surface, volume..) à un produit en fonction de l'activité à réaliser Utiliser l'addition, la soustraction simple pour résoudre des problèmes de rangement Compter des colis disposés dans un volume donné Identifier les formes géométriques des palettes ou des ensembles de colis Se repérer dans l'espace et dans le temps Logique : Identifier les composantes (enjeu, acteurs, moment de la chaîne logistique...) d'une situation de travail Inventorier les ressemblances et les différences entre le prévu et le réel Mettre en œuvre un raisonnement logique par tâtonnement, pour identifier les causes d'une anomalie
Savoirs associés	Nombres entiers, nombres décimaux, addition, soustraction simple et avec retenue, formes géométriques simples, mesures, méthode logique et mode opératoire, repères topologiques, orthonormés et euclidiens, repères chronologiques et outils, positions des événements les uns par rapport aux autres.
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves écrites CACES 135 (voir document pdf en annexes : formationCACES.pdf) <u>Mise à niveau</u> en vue des épreuves de mathématiques du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel <u>Mise à niveau</u> en vue de l'épreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier.

MODULE de formation	Exprimer à l'oral et par écrit des faits, des idées de façon précise et concise
Résumé	Dans certaines situations et en plus des tâches liées au poste, les opérateurs doivent savoir transmettre des informations à l'écrit ou à l'oral aux bons interlocuteurs, afin de réussir les opérations.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	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 formules... Ecrit degré 2 . identifier la fonction d'un document (note, circulaire, consigne) ; déchiffrer et écrire des textes simples ; utiliser un cahier de liaison ; prendre des notes pendant une réunion ; écrire des recommandations sur un cahier de liaison ; classer des documents ; alimenter une « boîte à idées ».
Compétences clés (référentiel MEN)	Communiquer à l'oral en langue française Utiliser et produire des écrits en langue française
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	Interagir avec des interlocuteurs connus ou inconnus sur des sujets propres à son environnement élargi. 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
Durée indicative	50 heures
Publics	Publics positionnés en dessous du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus de l'action 11
Situations professionnelles de référence	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 expliquant 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 Informers 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 Solliciter le chef d'équipe ou du service maintenance en réponse à l'identification d'un problème matériel
Liste des objectifs de formation	Choisir le terme exact pour nommer un élément (objet, outil, procédure...) d'une situation professionnelle Identifier le sens exact d'un mot ou d'une expression souvent utilisés dans le travail Identifier la nature, la fonction et sens des documents simples du quotidien au travail Dégager le sens d'énoncés courts entendus au travail Rédiger des messages courts en respectant les signes de ponctuation et l'orthographe Rédiger des messages courts en organisant les éléments à communiquer Décrire une situation de travail Présenter son service et sa fonction Demander ou donner des renseignements en lien avec son poste
Savoirs associés	Signifiant et signifié – graphie et son – orthographe - outils de liaison et compléments circonstanciels – organisation et structuration des éléments d'un message oral et écrit – les différents types de situation de communication – style direct et indirect .

Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves écrites CACES 135 (voir document pdf en annexes : formationCACES.pdf) <u>Mise à niveau</u> en vue des épreuves de français du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel <u>Mise à niveau</u> en vue de l'épreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier

L'ECRIT

MODULE de formation	S'adapter à son interlocuteur dans les discussions
Résumé	Les opérateurs doivent parfois savoir expliquer des faits de manière positive, sans jugement a priori de l'interlocuteur afin de faire avancer le travail de manière positive et non conflictuelle, même en cas d'urgences ou de malheurs imprévus...
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Attitudes et comportement degré 2 : mettre en avant une règle pour justifier son action ; solliciter l'attention des autres ; Ouverture culturelle : saisir le sens d'une prescription de comportement ; identifier les codes et attitudes en usage dans l'entreprise ; prendre en compte le code et les usages de l'autre (collègue, hiérarchique, client)
Compétences clés (référentiel MEN)	Adapter son comportement dans une situation de relation interpersonnelle (Comprendre les codes de conduite de divers environnements et adapter son comportement afin de gérer avec succès une relation interpersonnelle)
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	Degré 2
Durée indicative	30 heures
Publics	Publics positionnés en dessous du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus de l'action 11
Situations professionnelles de référence	Informé un autre agent d'une difficulté rencontrée Informé 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 Informé 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
Liste des objectifs de formation	Transmettre une information en utilisant les outils de communication facilitant la relation avec l'autre Adapter les outils de communication à l'interlocuteur, à la situation Interpréter les indices de la communication non verbale Adopter une attitude communicative facilitant le dialogue et la compréhension
Savoirs associés	Communication interpersonnelle – codes – expression orale – gestes et postures de communication.
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves écrites CACES 135 (voir document pdf en annexes : formationCACES.pdf) Mise à niveau en vue des épreuves de français 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

MODULE de formation	Etre à l'aise dans les pourcentages pour agir en sécurité
Résumé	Dans certaines situations, les opérateurs doivent calculer des pourcentages pour réaliser avec justesse les opérations.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Calcul, degré 2 : utiliser les unités de mesure ; utiliser les quatre opérations ; expliciter un calcul ; négocier un montant, un horaire... ; prendre en compte la fréquence d'événements ; signaler des disproportions ; expliciter des écarts à des objectifs Items suivants du degré 3 : calculer une quantité ; utiliser les pourcentages ; évaluer des proportions.
Compétences clés (référentiel MEN)	Développer et appliquer un raisonnement mathématique pour résoudre une situation en choisissant les outils adaptés
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	Choisir et utiliser quelques outils mathématiques élémentaires afin de traiter une situation courante de manière efficiente.
Durée indicative	30 heures
Publics	Publics positionnés en dessous du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus de l'action 12
Situations professionnelles de référence	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 Expliciter les écarts entre le prévu et le réel
Liste des objectifs de formation	Compter les colis composant une palette : soustraire, multiplier... Convertir des mesures pour préparer les commandes Utiliser les fractions, les proportions, les pourcentages Raisonnement : Identifier tous les composants d'une situation simple Adopter, établir une méthode Etablir une relation d'ordre entre les actions Choisir, organiser, combiner plusieurs données d'une situation
Savoirs associés	Les quatre opérations – Unités de mesure – ordonnancement – méthodologie de résolution de problème – fractions – proportions - pourcentages
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves écrites CACES 135 (voir document pdf en annexes : formationCACES.pdf) Mise à niveau en vue des épreuves de mathématiques 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

MODULE de formation	Organiser son travail en intégrant les règles de sécurité et autres contraintes
Identité du module	L'opérateur doit agir tout en intégrant les règles et contraintes, nombreuses : règles de sécurité, cadence, règles de transport de marchandise, spécificités des règles liées aux produits frais. Il doit mesurer les enjeux du respect de ces règles et contraintes, organiser son action en fonction de l'ensemble des règles et contraintes et signaler à qui de droit en cas de constat de leur non respect
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Attitudes et comportements : mettre en avant une règle pour justifier son action ; contrôler les résultats de son action Réglementaires : Respecter un règlement sécurité ou une procédure qualité ; expliciter les consignes sécurité ou qualité ; décrire un dysfonctionnement ; déterminer les sources et les risques de non-conformité ;
Compétences clés (référentiel MEN)	S'organiser
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	Prendre connaissance de la tâche et réaliser son activité à partir d'une procédure et de ressources spécifiées pour atteindre un objectif prescrit.
Durée indicative	30 heures
Publics	Publics positionnés en dessous du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus de l'action 11
Situations professionnelles de référence	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
Liste des objectifs de formation	Identifier le sens des règlements intégrés à l'activité Décoder chaque règlement Appliquer le règlement à son activité propre Intégrer les règlements à son agir professionnel Se réguler en cours d'application
Savoirs associés	Concepts : règle, règlement – positionnement des individus au regard des règles – décodage de règlement – application d'un règlement : principes et méthodologie – agir en prenant en compte des contraintes.
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves écrites CACES 135 (voir document pdf en annexes : formationCACES.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

MODULE de formation	Se familiariser avec les outils informatiques pour agir plus efficacement dans sa vie personnelle et professionnelle
Résumé	Les opérateurs doivent se servir sans appréhension des outils numériques mis à leur disposition pour travailler avec efficacité.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Informatique degré 1 : Utiliser la procédure pour démarrer un outil numérique ; anticiper le comportement d'un outil numérique ; utiliser une messagerie vocale ; utiliser une messagerie instantanée ; identifier une défaillance de l'outil numérique ; s'autoformer à l'utilisation d'un outil numérique ; s'informer sur les outils numériques Informatique degré 2 : utiliser le clavier et la souris ; sauvegarder des données ; tester une application
Compétences clés (référentiel MEN)	Traiter et produire des documents numériques
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	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.
Durée indicative	50 heures
Publics	Publics positionnés en dessous du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus de l'action 11
Situations professionnelles de référence	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 Préparer les commandes à l'aide du système audio de type « pick to voice »
Liste des objectifs de formation	Utiliser les outils numériques : pistolet scanner, PC... Utiliser un système de commande orale (« pick to voice ») Expliquer à l'oral un dysfonctionnement de l'outil
Savoirs associés	Notion d'outil numérique – Vocabulaire spécifique aux outils numériques – Connexion et identification sur différents types de réseaux – Mise en œuvre des fonctionnalités de base – Lecture de l'information à partir de différents supports – Démarche d'utilisation des outils
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
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

MODULE de formation	Produire une note d'analyse et de traitement d'un problème et l'argumenter à l'oral
Résumé	Les opérateurs doivent rendre compte par écrit des problèmes rencontrés aux services ou personnes concernées, de manière univoque et concise. Ils doivent également s'expliquer à l'oral à propos de ces écrits.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Ecrit degré 3 : écrire un relevé de décisions ; rédiger un rapport simple sur une décision prise ;
Compétences clés (référentiel MEN)	Utiliser et produire des écrits en langue française
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	Rechercher des informations pertinentes dans des documents longs et complexes, et rédiger des écrits organisés pouvant être diffusés
Durée indicative	20 heures
Publics	Publics positionnés au dessus du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus des modules et action de formation 11, 12, 21 et 22
Situations professionnelles de référence	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
Liste des objectifs de formation	Ordonner les éléments de la description du problème et énoncer les idées clés Utiliser un vocabulaire simple précis et adapté à la situation professionnelle Identifier et organiser les éléments à communiquer Maîtriser la syntaxe Utiliser les outils suivants pour produire la note : comparaisons et images, style direct et indirect ; synonymes ; temps, Situer des événements dans le temps et l'espace Expliquer des faits et leur enchaînement Donner une chronologie des faits Argumenter à l'oral
Savoirs associés	Outils linguistiques de la description – principe d'univocité des messages écrits – organisation des descriptions : notion de temps et d'espace, d'enchaînement – outils linguistiques de l'argumentation – temps grammaticaux.
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves de français et pratiques du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) Epreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier

MODULE de formation	Etre plus efficace dans les situations demandant un recours rapide au calcul
Résumé	Les opérateurs doivent savoir à quels outils de calcul faire appel pour faire face à certaines tâches, puis les utiliser, les combiner correctement pour réussir l'opération.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	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
Compétences clés (référentiel MEN)	Développer et appliquer un raisonnement mathématique pour résoudre une situation en choisissant les outils adaptés
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	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.
Durée indicative	20 heures
Publics	Publics positionnés au dessus du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus des modules et action de formation 11, 12 et 23
Situations professionnelles de référence	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 Evaluer les conséquences d'une rupture de stock en fonction des différents types d'exigences des clients (degré d'exigence, éloignement géographique...)
Liste des objectifs de formation	Utiliser la multiplication et la division Appliquer des conversions en situation Utiliser les fractions, les proportions, les pourcentages Identification des solides usuels Raisonnement logico-mathématique : Identifier les éléments de la situation Choisir le mode opératoire en fonction du problème à résoudre Associer différents outils mathématiques Généraliser à toutes les situations similaires, en trouver de nouvelles. Décrire la démarche utilisée et la justifier
Savoirs associés	Les 4 opérations – mesures – fractions, proportions et pourcentages – solides usuels – résolution de problème
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves de mathématiques et pratiques du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) Epreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier

MODULE de formation	Etre plus à l'aise dans les situations demandant une représentation dans l'espace
Résumé	Les opérateurs doivent souvent avoir recours aux outils de la représentation dans l'espace, que ce soit pour se situer dans l'espace de manière à agir avec efficacité ou pour utiliser des formules géométriques nécessaires à la réalisation de certaines tâches.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Calcul degré 3 : calculer une quantité 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 .
Compétences clés (référentiel MEN)	Développer et appliquer un raisonnement mathématique pour résoudre une situation en choisissant les outils adaptés
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	Choisir, utiliser et combiner entre eux plusieurs outils mathématiques des registres concret et abstrait afin de mener avec stratégie et efficacité les étapes nécessaires à la réalisation d'une action ou d'un projet
Durée indicative	20 heures
Publics	Publics positionnés au dessus du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus des modules et action de formation 11, 12 et 23.
Situations professionnelles de référence	Intégrer les éléments spatiaux à chacune des opérations logistiques afin d'optimiser leur réalisation Evaluer le ou les contenants à partir des marchandises à regrouper pour une commande Optimiser le rangement des produits dans un carton en fonction des caractéristiques des produits commandés Réaliser des groupages et des dégroupages, des conditionnements et emballages de marchandises inhabituels dans le cadre d'une commande spéciale Constituer des palettes stables et transportables afin de garantir l'intégrité des produits Conditionner et emballer les marchandises Constituer les palettes en prenant compte des conditions de transport inhabituelles (avion, longue distance, en conteneur, contraintes spécifiques à un transporteur, une tournée...)
Liste des objectifs de formation	Se situer dans son espace de travail et trouver la place qui optimisera le déroulement de la situation Représenter les colis et palettes à l'aide des figures géométriques de base, Identifier et représenter, à partir des colis et palettes : parallélisme, orthogonalité, médiatrice, symétrie centrale et orthogonale, Mesurer les angles et la bissectrice d'une palette Construire des polygones usuels pour monter une palette Calculer les périmètres et les aires à partir des palettes Raisonnement logico-mathématique : Identifier les éléments de la situation Choisir le mode opératoire en fonction du problème à résoudre Associer différents outils mathématiques Généraliser à toutes les situations similaires, en trouver de nouvelles. Décrire la démarche utilisée et la justifier
Savoirs associés	Représentations spatiales (2D et 3D) – place dans l'espace - figures géométriques – parallélisme – orthogonalité – mesure des angles, bissectrices – symétrie centrale et orthogonale – polygones usuels et du cercle – périmètres et aires – propriété de Pythagore (et réciproque) ; propriété de Thalès (relative au triangle) – relations trigonométriques dans le triangle rectangle
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves de mathématiques et pratiques du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) Epreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier

MODULE de formation	Développer des méthodes d'organisation pour optimiser ses actions
Résumé	Pour certaines opérations plus complexes, les opérateurs doivent eux-mêmes mettre au point des méthodes qui leur conviendront le mieux pour agir avec efficience.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Attitudes et comportement degré 3 : S'organiser dans la vie quotidienne ou professionnelle Gestes, postures, observation : optimiser ses gestes pour réduire la fatigue
Compétences clés (référentiel MEN)	S'organiser
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	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
Durée indicative	20 heures
Publics	Publics positionnés au dessus du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus des modules et action de formation 11 et 12.
Situations professionnelles de référence	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
Liste des objectifs de formation	Organiser les ressources à disposition pour réaliser les opérations logistiques : les identifier, les nommer, les ranger, les classer selon des critères prédéfinis Identifier les événements de la chaîne logistique et situer son action au sein de la chaîne Etablir des liens de cause à effet entre les événements de la chaîne logistique Optimiser son utilisation de l'espace Optimiser sa gestion du temps Optimiser ses actions
Savoirs associés	Nommer, classer, ordonner selon critères – relations topologiques et chronologiques – relations de cause à effet – logique des enchaînements – gestion du temps, de l'espace, des actions.
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves de pratique du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) Epreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier

MODULE de formation	Réagir efficacement aux aléas
Résumé	Les opérateurs doivent savoir comment faire face aux situations imprévues ou dégradées, soit en agissant de leur propre chef si leur responsabilité le permet, soit en signalant aux bons interlocuteurs la situation imprévue.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Attitudes et comportements degrés 2 et 3 : prendre des responsabilités ; saisir des opportunités : s'informer sur les nouveautés
Compétences clés (référentiel MEN)	Prendre des initiatives
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	A 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
Durée indicative	20 heures
Publics	Publics positionnés au dessus du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus des modules et action de formation 11 et 12.
Situations professionnelles de référence	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 Réagir après avoir constaté un écart entre une commande préparée et un bon de préparation Réagir rapidement face à un dysfonctionnement matériel
Liste des objectifs de formation	Identifier une situation de travail dans sa globalité Définir une situation nouvelle offrant une amélioration Identifier les opérations à mettre en œuvre pour atteindre son but, mesurer les moyens nécessaires Identifier les risques du processus envisagé, les conditions de réussite, les contraintes et les aléas Prendre la décision de mener à bien les opérations
Savoirs associés	Image mentale de la situation présente et future - Image mentale du processus à mettre en œuvre : opérations, moyens – logique modale, probabiliste - raisonnement stratégique – affirmation de soi – prise de décision – anticipation des risques et aléas
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves de pratique du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) Epreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier

MODULE de formation	S'organiser et interagir dans le cadre d'un travail en équipe
Résumé	Les opérateurs et les chefs d'équipe doivent avoir à l'esprit la chaîne logistique globale afin d'agir en tant que « maillon » à part entière. En plus des tâches précises qui leur sont confiées dans le cadre de leur poste, Ils doivent aussi agir pour faciliter le fonctionnement global de la structure ou du service.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Attitudes et comportements, degrés 2 et 3 : solliciter l'attention des autres ; distinguer les enjeux d'une décision collective ; travailler en équipe, agir dans une relation de service ; s'engager dans la mise en œuvre d'une décision collective Ouverture culturelle : identifier les codes et attitudes en usage dans l'entreprise ; saisir le sens d'une prescription de comportement ; prendre en compte le code et les usages de l'autre ; expliciter une différence de culture ou de valeurs ; analyser la nature culturelle d'une divergence pour la résoudre ; appréhender la logique des acteurs ; motiver une équipe autour d'un projet nouveau, convaincre
Compétences clés (référentiel MEN)	Travailler en équipe
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	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.
Durée indicative	20 heures
Publics	Publics positionnés au dessus du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus des modules et action de formation 11 et 12.
Situations professionnelles de référence	Définir des modalités alternatives de stockage de produits et marchandises en période de forte charge, de dépassement des capacités de stockage de l'entrepôt Informar 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
Liste des objectifs de formation	Se situer dans la chaîne logistique : identifier ses responsabilités Identifier les rôles de chacun des acteurs de la chaîne logistique Repérer les interactions nécessaires avec les collègues et l'ensemble des interlocuteurs Distinguer les relations au travail des relations dans la vie privée Participer à une opération complexe en coopérant, collaborant avec des collègues Réaliser son travail en ayant le sens du collectif et du bon fonctionnement global d'un service ou de l'entreprise
Savoirs associés	Positionnement de l'individu au travail – coopération/collaboration – relations interpersonnelles au travail – sens du collectif.
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves de pratique du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) Epreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier

MODULE de formation	Améliorer ses méthodes de travail par l'analyse de ses expériences
Résumé	Les opérateurs doivent chercher à comprendre les causes des différents dysfonctionnements internes ou externes , afin de les anticiper, les éviter si cela est possible ou d'en atténuer les effets négatifs sur le travail. Les opérateurs doivent évoluer au quotidien.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Attitudes et comportements, degré 3 : Analyser son vécu, nommer ses capacités ; retenir de ses expériences.
Compétences clés (référentiel MEN)	Se connaître (Se situer par rapport à un ensemble de repères pertinents dans la situation afin d'aider au choix et/ou à l'optimisation de ses stratégies d'action)
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	A 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.
Durée indicative	20 heures
Publics	Publics positionnés au dessus du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus des modules et action de formation 11 et 12.
Situations professionnelles de référence	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 Evaluer la pertinence de réaliser un contrôle d'une commande préparée en cas de doute sur au 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
Liste des objectifs de formation	Valoriser sa place au sein de la chaîne logistique Repérer les éléments pouvant générer pour soi de la motivation Identifier ses méthodes de travail et repérer les préférées Identifier ses atouts et ses axes de progrès concernant les différentes activités au travail Envisager des évolutions dans les façons de faire face aux différentes situations Envisager des évolutions au niveau de son poste ou au niveau de son parcours professionnel
Savoirs associés	Connaissance de soi – valorisation de ses actions et ses façons de faire – évolution de l'individu – motivation – analyse de pratique et réflexivité
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	Epreuves de pratique du CAP entreposage et messagerie et du CAP emballeur professionnel Renseignement du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) Epreuve de synthèse des titres professionnels Préparateur de commandes en entrepôt, Cariste d'entrepôt, Agent magasinier

MODULE de formation	Rédiger et transmettre une note d'information en utilisant les outils informatiques
Résumé	Les opérateurs responsables de l'organisation doivent transmettre aux autres services ou hiérarchiques des notes d'information, d'explication, de demandes diverses en se servant des outils numériques à disposition.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Informatique degrés 2 : utiliser une messagerie internet
Compétences clés (référentiel MEN)	Communiquer et échanger, collaborer en réseau Utiliser les outils numériques afin d'échanger et/ou de collaborer avec des interlocuteurs.
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	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
Durée indicative	20 heures
Publics	Publics positionnés au dessus du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus des modules et action de formation 11 et 12.
Situations professionnelles de référence	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
Liste des objectifs de formation	Utiliser une messagerie : transmettre un message avec pièce jointe Gérer et organiser les messages envoyés Diffuser un document numérique Collaborer en réseau intranet
Savoirs associés	Messagerie électronique : principe et méthode d'utilisation – gestion de messagerie – diffusion de documents à plusieurs interlocuteurs – règles d'usage de la communication numérique – fonctions de réseau intranet.
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	B2I

MODULE de formation	Créer des outils de gestion du temps avec un tableur
Résumé	Les opérateurs responsables de l'organisation d'une équipe d'opérateurs logistiques doivent planifier le travail à l'aide de logiciels dédiés.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Informatique degrés 2 et 3 : utiliser un agenda partagé, choisir un outil informatique adapté à son activité
Compétences clés (référentiel MEN)	Traiter des informations et produire des documents en utilisant des outils numériques.
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	Choisir et utiliser des appareils ou applications numériques pour répondre à une situation nouvelle. Produire un document numérique simple.
Durée indicative	20 heures
Publics	Publics positionnés au dessus du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus des modules et action de formation 11 et 12.
Situations professionnelles de référence	Formaliser les commandes à préparer sous forme de tableur Réaliser les tableaux d'activités des agents logistiques sous forme de tableur Elaborer les plannings de livraison sur tableur Planifier les activités d'entretien / maintenance de premier niveau lors des périodes de faible charge
Liste des objectifs de formation	Identifier et organiser les données à traiter et l'objectif visé Entrer les données correspondant aux plannings de chaque opérateur Mettre en œuvre les fonctionnalités de base de l'outil choisi Réaliser et diffuser un document présentant la planification souhaitée
Savoirs associés	Utilisation des logiciels de type tableurs – fonctionnalités – fonctionnement : saisie des données, traitement et exploitation – mise en forme des résultats obtenus.
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	B2I

MODULE de formation	Créer des supports efficaces de communication avec les outils informatiques
Résumé	Les opérateurs responsables de l'organisation du travail au sein d'une équipe d'opérateurs logistiques doivent produire des affiches qui attirent l'attention des salariés afin que soient respectées les règles en vigueur et que soient mémorisées les informations essentielles.
Savoirs généraux et savoirs appliqués (référentiel CCSP ANLCI)	Informatique degré 3 : choisir un outil informatique adapté à son activité
Compétences clés (référentiel MEN)	Traiter des informations et produire des documents en utilisant des outils numériques.
Déclinaison en degrés (voir annexes p. 73)	Choisir et utiliser des appareils ou applications numériques pour répondre à une situation nouvelle. Produire un document numérique simple.
Durée indicative	20 heures
Publics	Publics positionnés au dessus du degré 2 du cadre de référence ANLCI
Pré-requis	Avoir le niveau correspondant aux contenus des modules et action de formation 11 et 12.
Situations professionnelles de référence	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
Liste des objectifs de formation	Connaître les droits et obligations relatifs à l'utilisation de l'informatique et d'internet Mettre en œuvre les fonctionnalités de base des outils informatiques permettant la réalisation d'affiches ou de notes Réaliser un document composite (textes + images) afin de réaliser une affiche ou une note
Savoirs associés	Droits et règles liés à l'usage de l'informatique – fonctionnalités de base des traitement de textes, de nombres, d'images – méthodologie de réalisation de documents composites.
Critères d'évaluation	L'évaluation se situera à deux niveaux. Elle portera d'une part sur le développement de la compétence au degré visé et d'autre part sur la maîtrise des savoirs associés à la compétence
Articulation à la certification	B2I

Annexe 6

Méthode de travail pour une pédagogie basée sur 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. *Emettre 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 ».

Une démarche en 3 temps

La modalité « situation problème » structurera le module de formation aux étapes de développement des compétences clés, selon une démarche en 3 temps :

- Temps 1 : démarrer la formation par une situation problème, puisée dans le travail, qui mobilise spécifiquement la compétence visée
→ *Ancrer l'apprentissage dans une situation.*
- Temps 2 : faire réaliser des acquisitions de notions, techniques, méthodes... en lien avec la compétence et indispensables à maîtriser mais ne suffisant pas, seuls, à entraîner la personne à la compétence.

→ *Organiser l'appropriation de chacun de ces savoirs en reliant ce temps de travail avec le précédent pour donner du sens à ces apprentissages.*

- Temps 3 : travailler le transfert : proposer différentes situations à l'analyse et à la résolution

→ *Entraîner au transfert en proposant d'autres situations problèmes.*

Complémentaire à cette démarche, d'autres modalités adaptées aux besoins du public pourront être proposées, notamment pour les modules supérieurs à 20 heures.

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 d'une compétence clé. Ce sont ces situations qu'il transformera en « situations problème ». Exemples pour l'opérateur logistique :

Situations	Module de l'architecture du dispositif de formation	Compétences clés (cf. référentiel ministère de l'éducation nationale)	Savoirs associés (cf. référentiel CCSP ANLCI)
<i>Affecter les marchandises aux emplacements prévus</i>	« organiser son travail en intégrant les règles de sécurité »	- S'organiser (gérer son temps, son espace, agir avec méthode) - Adapter son comportement en respectant les règles et codes en vigueur.	Respecter un règlement sécurité ou une procédure qualité – Organiser l'exécution d'une tâche – Ordonner la succession des sous-tâches -
<i>Constituer des palettes</i>	« Etre plus à l'aise dans les situations demandant une représentation dans l'espace »	Utiliser les outils et les démarches logico-mathématiques pour agir en situation (Choisir et utiliser des outils mathématiques pour traiter une situation)	Mesurer, enregistrer des mesures – utiliser des termes de géométrie – réaliser et expliquer un croquis... (voir lignes du référentiel CCSP lignes espace/temps en fonction du degré de maîtrise visé)
<i>Interpréter une plaque de charge</i>	« Etre à l'aise dans les pourcentages pour agir avec sécurité »	Utiliser les outils et les démarches logico-mathématiques pour agir en situation (Choisir et utiliser des outils mathématiques pour traiter une situation)	Utiliser les unités de mesure – utiliser les pourcentages... (Voir lignes du référentiel CCSP lignes calcul, en fonction du degrés de maîtrise visé)

1. Le formateur identifie le module de l'architecture à partir duquel il construira la situation problème, notamment en prenant appui sur les synthèses des éléments recueillis par l'encadrement lors de la phase *Evaluation diagnostique des besoins de formation en compétences clés*.
2. Le formateur procède à une description fine de la situation choisie :
 - 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 savoirs associés (concepts, connaissances, savoir-faire, attitudes...) aux 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
 6. Le formateur prépare le guide d'animation de la situation problème

Dossier remis aux personnes en formation

Ce dossier comportera :

- une mission (environ un recto A4).
C'est la mission confiée à l'apprenant le temps de la situation d'apprentissage nommée « situation problème ». La mission doit être formulée avec soin car elle détermine les activités d'apprentissage effectuées par l'apprenant. La mission présente également le contexte (espace, temps, acteurs...), le résultat attendu, les aléas éventuels...
- un ensemble de ressources comprenant 3 sous dossiers :
 1. Ressources utiles pour faire face à la situation (Fiches savoirs, fiches méthodologie...)
 2. Documents de contextualisation (cartes géographiques, carte de restaurant, panneau d'affichage, fiche « aléas », signes...)
 3. Documents ou tableau pouvant faciliter la résolution de la situation (ex. tableau vierge, arborescence non remplie)
- une pochette vierge dans laquelle l'apprenant insèrera, suite au débriefing individuel réalisé en fin de situation problème, des fiches, exercices etc.... qui permettront de travailler des points ayant entraîné des blocages lors de la phase de résolution. Des pages réservées à cet effet seront prévues en cours d'action de formation. Ces exercices, ces fiches seront remises par le formateur à la personne en formation lors du debriefing individuel de fin de situation problème. Ils sont un ensemble de supports pédagogiques compilés en lien avec la compétence visée (extraits d'ouvrages, sites internet...). Ils constituent une banque de données organisée en lien avec une compétence clé.

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.

Annexe 7

Glossaire

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

Cadre de référence ANLCI	Degrés	Capacités professionnelles décrites dans le référentiel CCSP	Caractéristiques des situations de mise en œuvre des compétences clés dans le référentiel CC MEN
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.	Degré 1 Repères structurants	1. Imitation Ce degré correspond à des tâches simples dans leur définition, souvent répétitives dans une activité. L'exécution de ces tâches se réfère à un modèle précis. La consigne donnée à l'oral ou à l'écrit ne nécessite par la maîtrise d'un vocabulaire spécifique	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.
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. Les personnes concernées s'acheminent vers la mise en place de savoir-faire d'ordre linguistique, cognitif, mathématique,	Degré 2 Compétences fonctionnelles pour la vie courante	2. Adaptation 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. Les tâches à exécuter font appel à une séquence coordonnée d'activités dans un cadre professionnel connu.	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.

mais ceux-ci sont encore étroitement finalisés sur les situations pratiques de leur vie quotidienne.			
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. 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...). Le degré trois est proche du niveau de certification de formation générale.	Degré 3 Compétences facilitant l'action dans des situations variées	3. Transposition 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). Les tâches à exécuter font appel à la maîtrise d'un processus complet.	Contexte familial 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.
Ce degré regroupe l'ensemble des compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société, s'adapter aux évolutions et continuer à se former. Il correspond au bagage de fin de scolarité obligatoire. Le degré quatre est proche des exigences de formation générale des qualification de niveau V (CAP, BEP, Brevet des collèges, etc.)	Degré 4 Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance	Le référentiel CCSP ne couvre pas le degré 4	Contexte non familial, cadre entraînant la nécessité de se projeter, d'anticiper, informations assez nombreuses, pertinentes ou non et fiables ou non, interactions assez nombreuses, plusieurs aléas ayant un impact sur l'évolution de la situation, enjeux individuels et/ou collectifs présents, cadre structuré avec autonomie partielle et dans la limite des consignes définies, savoirs factuels et méthodes requises reposant sur des éléments théoriques dans des contextes généraux dans plusieurs domaines

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, et non dans le cadre d'une situation réelle et complexe.

Compétence

Mise en oeuvre 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 ANLCl)

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.

Evaluation

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

Module de formation

Composante du dispositif de formation présent visant l'acquisition de compétences clés, c'est-à-dire l'articulation de savoirs associés aux compétences clés visées, organisés, finalisés et contextualisés dans une activité professionnelle.

Le module, d'une durée comprise entre 20 et 50 heures, est composé de 3 temps : temps 1 : situation didactisée puisée dans le travail, qui mobilise la compétence visée ; temps 2 : travail visant l'acquisition de savoirs ou de techniques à mobiliser pour la mise en œuvre de la compétence ; temps 3 : travail visant le transfert. Il peut, tout comme l'action de formation, être formalisé avec les paramètres suivants : objectif de formation, objectifs pédagogiques, contenus, durée, pré-requis.

Objectifs de formation

Compétences à développer exprimés et contractualisés 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 co-construit par le candidat et l'organisme de formation et fait l'objet d'une contractualisation à l'issue du positionnement à l'entrée en 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. La fin du parcours de formation doit correspondre à l'obtention de la validation visée.

Parcours de professionnalisation

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

Positionnement à l'entrée en formation

Processus permettant d'évaluer à l'entrée en formation les acquis et les besoins d'un individu au regard d'un référentiel de formation et préalable à la contractualisation du parcours de formation. Il peut comprendre un passage d'épreuves, la constitution d'un dossier, des entretiens.

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

A partir de la recommandation européenne ont été produits deux référentiels utilisés pour le présent dispositif :

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 2010 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.

Dans une approche par compétence ou par situation : cette unité de temps perd de son sens dans la mesure où les apprentissages sont organisés de manière dynamique et non linéaire. Une séquence pourrait être le temps que dure une situation didactisée par exemple, ou bien le temps que dure un travail sur un point particulier ayant émergé durant la situation didactisée.

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 permettra 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 aux compétences clés visées.

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

Annexe 9

Liste des supports authentiques mis à disposition (voir site...)

Supports	code	Activité type de référence
Lettre de voiture	RDP 1	Réception des marchandises
Semainier des réceptions	RDP 2	id
Réception fournisseur	RDP 3	id
Bon de livraison	RDP4	id
Bon de réception	RDP 5	id
Etiquette	RDP 6	id
Photographies de scan	RDP photos 1, 2 et 3	id
Document « pense bête mnémorique réception » ²	RDP 7	id
Photographie de palettes	RDP photo 4	id
Témoignage audio	Audio RDP	id
Série d'étiquettes correspondant à un circuit	Photo PDCV2	Préparation de commande à l'aide d'un système vocal
Zoom sur 2 étiquettes	Photo PDCV3	id
Clé de contrôle pour l'emplacement des champignons de Paris	Photo PDCV4	id
Affiches présentes dans l'entrepôt	Photo PDCV5	id
Broyeuse	Photo PDCV6	id
Emplacement pour les produits cassés	Photo PDCV7	id
Sens de la circulation	Photo PDCV8	id
Sens interdit de circulation	Photo PDCV9	id
Film comportant le numéro de commande, le numéro de colis...	PCE export 1	Préparation de commande export
Scan	Photo PDC1	Préparation de commande en gros
Bordereau de prélèvement	Doc PDC1 (1) et (2) Photo PDC2	id
Mnémoriques pour se connecter à la bonne opération sur le scan	Doc PDC2	id
Ecran de prélèvement	Doc PDC3	id
Etiquette de contenant	Photo PDC3	
Affiches de rappel de procédure ou de sécurité	Photo PDC4, PDC5, PDC6 et PDC7	id
Plan de l'entrepôt	Doc CAE1	
Bon de préparation	Doc CAE2	Contrôle des marchandises avant expédition
Scan	Photo CAE1	Id.
Bon de déstockage	Doc CAE3	
Bons de préparation ou de prélèvement associés à la liste des expéditions à préparer	Doc EXP1	Expédition des marchandises
Etiquette et bon d'expédition à coller sur la palette	Photo EXP2 et EXP3	id

Annexe 10

Sites pouvant aider à la contextualisation

- http://www.dailymotion.com/video/x7p418_responsable-logistique_lifestyle
- <http://www.ac-nancy-metz.fr/enseign/transportslp/video%20animations.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://www.dailymotion.com/video/x7p418_responsable-logistique_lifestyle
- <http://www.generixgroupondemand.com/FR/>
- <http://9pictos.com/>

Annexe 11

Une situation problème sera donnée en exemple au moment de l'envoi de l'appel d'offre aux organismes de formation