

TRANSFORMER LE LYCÉE PROFESSIONNEL

Former les talents aux métiers de demain

Ressources pour la classe de seconde professionnelle

Famille des métiers de la gestion
administrative, du transport et de la
logistique

Baccalauréats professionnels

- Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités
- Organisation de transport de marchandises
- Logistique

Juin 2020

**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**



Ressources pour la classe de seconde professionnelle

Famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique

Table des matières

Préambule.....	3
Les enjeux de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique.....	4
Liste des spécialités de baccalauréat professionnel de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique.....	5
Enseigner au sein de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique.....	6
Les 5 domaines de compétences communes	7
Les démarches et pratiques pédagogiques à privilégier au service de la professionnalisation...	15
Ressources pédagogiques visant la mise en œuvre de scénarios pédagogiques GA-T-L dans les classes	16
ANNEXE PLATE-FORME PEDAGOGIQUE - FAMILLE GA-T-L.....	18

Préambule

Le baccalauréat professionnel est un diplôme de l'Éducation nationale certifiant des compétences pour occuper des emplois de niveau IV dans des métiers bien identifiés. La formation est à la fois générale et professionnelle. La professionnalisation est progressive tout au long des trois années du cycle de formation. Elle repose sur le principe de l'alternance avec une part importante de périodes de formation en milieu professionnel et en immersion en établissement dans des espaces pédagogiques de professionnalisation (plateaux techniques, magasins pédagogiques, espaces administratifs, restaurants et cuisines d'application, entrepôts pédagogiques, etc.).

Afin de mieux accompagner le parcours de l'élève, ces derniers peuvent désormais opter soit pour une seconde formant à un métier précis soit pour une seconde formant à une famille de métiers. Ainsi l'élève peut être formé à tout un champ professionnel et choisir de se former à un métier en particulier à la fin de la seconde.

Définies nationalement, les familles de métiers regroupent des compétences professionnelles communes aux spécialités de baccalauréat qui la composent. Elles permettent d'améliorer la transition entre la classe de troisième et le lycée professionnel et engagent la réflexion de l'élève sur son parcours de formation et son projet professionnel.

L'organisation par famille de métiers en classe de seconde propose ainsi un cadre sécurisant. Il permet aux élèves déjà décidés de consolider leur choix et donne à ceux qui hésitent et aux plus indécis l'opportunité de se diriger vers une spécialité de la famille correspondant le mieux à leurs aspirations. Dans la perspective d'une insertion professionnelle ou d'une poursuite d'études réfléchies, chaque élève est ainsi accompagné dans la construction d'un projet professionnel personnalisé lui permettant de préparer son parcours de formation.

La classe de seconde « famille de métiers » permet de professionnaliser le jeune en lui faisant acquérir des compétences professionnelles communes aux spécialités qui la constituent. Plus encore, la découverte de cet éventail de métiers enrichira son métier futur ainsi mieux contextualisé par des métiers connexes.

En formation, articuler les différentes spécialités entre elles suppose que les équipes enseignantes puissent développer une ingénierie et des pratiques pédagogiques qui soient à la hauteur de ces ambitions. Ce document a pour objectif de soutenir le travail des professeurs dans la conception des organisations, des progressions et des séquences pédagogiques, tout en leur permettant de renforcer leur pratique professionnelle en matière d'alternance pédagogique, de contextualisation des activités, de différenciation des apprentissages, d'évaluation et de mobilisation des élèves autour de projets.

Ce travail collaboratif pluridisciplinaire de réflexion et de production est également alimenté par des ressources numériques disponibles sur la plateforme m@gistère dans un parcours national de formation à distance intitulé « transformer la voie professionnelle ».

Les enjeux de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique

Cette famille regroupe tous les métiers qui interviennent ensemble, conjointement ou successivement, dans la réalisation d'opérations fondamentales pour les entreprises : le traitement des commandes, l'approvisionnement, la gestion des flux entrants et sortants de marchandises, le suivi et l'optimisation du stockage, la distribution des produits, la facturation aux clients.

Ces activités sont reliées et articulées entre elles par des *processus*¹ qui nécessitent à la fois le traitement d'informations de gestion associées au traitement des flux physiques de marchandises.

Clés de voûte du fonctionnement au quotidien et garants de la parfaite fluidité entre tous les acteurs, les activités et les services, les métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique sont **les facteurs-clés de performance interne** des entreprises. À ce titre, ils contribuent de manière décisive à la transformation profonde des modes d'organisation des entreprises face aux défis posés en matière de développement durable, de digitalisation des relations, de dématérialisation des informations, de normalisation croissante des activités, de compression du temps et des espaces économiques dans une logique d'ouverture au monde.

La famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique, qui doit répondre à de multiples enjeux :

- **la généralisation et l'omniprésence de ces emplois dans tous les secteurs de la société et dans tous les types d'entreprises et d'organisation nécessite de fortes compétences d'adaptation** : grandes, moyennes et petites entreprises, entreprises artisanales, commerce de détail, professions libérales, administrations, collectivités, associations, toute structure doit dorénavant se poser la question de l'efficacité de son fonctionnement, de la rationalisation de ses activités, de la meilleure organisation pour servir au mieux les clients, les usagers, les adhérents. Ce sont donc des métiers « multi-facettes » qui peuvent prendre des formes assez différentes selon les secteurs d'activités et les contextes où ils s'exercent ; entre les différents types de transport, les différents circuits logistiques, la variété de modes de gestion et d'administration, la palette des emplois proposés est très large et requiert de chacun la capacité à s'approprier la spécificité des contextes et à définir le périmètre de son activité professionnelle ;
- **Le renforcement des normes et des réglementations exige de la part de ces métiers une rigueur professionnelle de plus en plus forte** : les métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique participent à cette évolution réglementaire. Intégrant une veille juridique et réglementaire, actualisant en permanence leurs pratiques, ils sont précieux pour garantir la conformité des activités avec la réglementation, pour effectuer les contrôles nécessaires et ce d'autant plus que les emplois associés, notamment en matière de transport, sont de plus en plus déterminés par l'existence de normes et réglementation notamment en matière de droit du travail et de droit social ;

¹ Un **processus** est un ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté – source : norme ISO 9000 (2015)

- **La disparition des frontières entre le front-office et le back-office passe par un renforcement de la dimension relationnelle de ces métiers** : il n'y a plus à différencier des métiers qui seraient en prise directe avec les clients et les usagers et d'autres qui n'y seraient pas exposés, ne travaillant qu'à l'interne. Désormais, c'est bien l'ensemble des personnels qui participent à l'installation d'un système de relations durables avec les partenaires. Les métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique sont dans leurs activités des interfaces permanentes avec des partenaires externes et internes avec lesquels ils ont à faire preuve d'une grande réactivité relationnelle. Ils doivent donc être en mesure de participer à la qualité des relations, directes ou médiatisées, qu'ils entretiennent avec les clients, les usagers, les partenaires métiers, les fournisseurs, les partenaires financiers, les institutions, les administrations ;
- **La garantie d'un fonctionnement et d'une organisation « sans faille » suppose de ces métiers peu visibles une excellence de chaque instant** : commandes, expéditions, livraisons, facturation, règlements, acheminement, opérations de gestion, plannings, contrôles en chaîne, gestion des risques, respect des délais et des échéances sont quelques-unes des activités « sensibles » prises en charges par ces métiers. S'il n'y a pas une reconnaissance visible et immédiate de la qualité des gestes professionnels et des productions qui leur sont associés, ces emplois requièrent un haut niveau de professionnalité permettant de développer une très forte réactivité pour résoudre des problèmes, faire face aux aléas tout en exécutant bien souvent plusieurs tâches à la fois. C'est à ce prix que les gestionnaires administratifs, les transporteurs, les conducteurs, les logisticiens, les préparateurs de commande et autres emplois de cette famille, deviennent des acteurs essentiels pour éviter toute rupture de la chaîne de valeur et pour réussir toute démarche qualité ;
- **La révolution numérique modifie en profondeur les emplois même si les compétences métiers restent essentielles et pour certaines d'entre elles spécifiques** : la révolution numérique se traduit dans cette famille de métiers par une intégration de plus en plus forte des processus (commercial/administratif/logistique/transport), par la prise en charge d'une relation digitalisée et interactive avec tous les partenaires (clients, fournisseurs, banques, administrations, etc.), par la dématérialisation continue des déclarations et des documents de gestion, de transport, de logistique, et enfin par l'évolution des applications logicielles et notamment celles utilisant les technologies de la géolocalisation. Cela modifie donc considérablement les environnements de travail et conduit à adopter de nouvelles pratiques professionnelles où le numérique est omniprésent. Pour autant, le numérique conduit plus à élever le niveau de maîtrise des compétences en les intensifiant plus qu'en les remplaçant ou en les homogénéisant ; il en va ainsi pour les situations professionnelles demandant toujours plus de réactivité, d'organisation et de rigueur, dimensions caractéristiques communes de ces métiers malgré leur diversité.

Liste des spécialités de baccalauréat professionnel de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique

- Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités
- Organisation de transport de marchandises
- Logistique

Enseigner au sein de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique

Cette partie identifie :

- cinq grandes compétences communes à la famille de métier pouvant être travaillées dès la classe de seconde ;
- des principes de mise en œuvre de formation amorçant l'acquisition de ces compétences communes.

Compétences communes à la famille de métiers

Ces compétences émergent du rapprochement entre les référentiels des trois diplômes.

Dans les tableaux ci-dessous, il a été décidé de rattacher chacune des compétences communes à l'ensemble des compétences des référentiels des diplômes pour donner toute latitude aux équipes pédagogiques de construire leur progression.

Les compétences communes constituent plus une *convergence pédagogique* qu'un programme de la classe de seconde.

La classe de seconde constituant une amorce de professionnalisation, les activités professionnelles qui y seront proposées par les équipes à partir de situations de travail simples, pourront être reprises en classe de première et terminale avec des niveaux de technicité et de complexité plus importants. La structuration autour des compétences communes pouvant d'ailleurs tout aussi bien inspirer les progressions en classe de 1^{ère} et T^{ale}.

Les 5 domaines de compétences communes de la famille de métiers GA-TL

En classe de seconde chacun des 5 domaines de compétences communes devra être travaillé. Ainsi, l'équipe pédagogique établira une stratégie de formation correspondant aux compétences de la spécialité du référentiel du baccalauréat professionnel préparé par les apprenant(e)s, tout en veillant à ce qu'elle coïncide avec les 5 domaines de compétences communes.

L'ingénierie pédagogique définie par les enseignant(e)s, en équipe, prend en compte la dimension de la « famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique » et doit permettre aux apprenant(e)s d'avoir une ouverture sur les métiers et activités connexes à la spécialité du baccalauréat professionnel au travers de scénarii pédagogiques.

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
1. GERER DES RELATIONS INTERPERSONNELLES	Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents 1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l’usager ou l’adhérent ▪ Identifier les caractéristiques de la demande ▪ Apporter une réponse adaptée à la demande ▪ Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés 1.3. Actualisation du système d’information en lien avec le client, l’usager ou l’adhérent ▪ Mettre à jour l’information ▪ Rendre compte des anomalies repérées lors de l’actualisation du système d’information ▪ Assurer la visibilité numérique de l’organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs) Pôle 2 – Organisation et suivi de l’activité production (de biens ou de services) 2.2. Suivi financier de l’activité de production ▪ Rendre compte de l’équilibre financier et de la situation économique de l’organisation 2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail ▪ Actualiser et diffuser l’information interne sur le support adéquat	BC1 - Préparer les opérations de transport C1.4 - Élaborer la cotation de l’offre de transport ▪ A1.4C4 - Formaliser et communiquer l’offre au client/donneur d’ordre BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport C2.2 - Exécuter la commande du client/donneur d’ordre ▪ A2.2C6 - Transmettre les informations, les documents et les instructions par le moyen de communication le plus adapté C2.3 - Suivre l’opération de transport et communiquer avec les interlocuteurs ▪ A2.3C5 - Rendre compte de l’avancée de l’opération de transport aux différents interlocuteurs BC3 - Préparer les opérations de transport C3. 1 - Contrôler les engagements contractuels avec le client/donneur d’ordre ▪ A3.1C6 - Entretenir une relation suivie avec le client/donneur d’ordre ▪ A3.1C7 - Contribuer à la satisfaction du client C3.2 - Participer à la gestion des moyens matériels et humains ▪ A3.2C2 - Transmettre les éventuelles infractions	G1 - La réception et le transfert des marchandises G1.C1 - Recevoir les marchandises ▪ G1C1.1 - Accueillir le conducteur G2 - La préparation et l’expédition des marchandises G2C2 - Expédier les marchandises ▪ G2C2.1 Accueillir les conducteurs (trices) G3 - L’organisation des flux entrants et sortants G3C3 - Organiser la préparation et l’expédition des commandes ▪ G3C3.4 - Prendre contact avec le transporteur G6 - Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère) G6C1 - Accueillir ou contacter l’interlocuteur G6C2 - Identifier le besoin de l’interlocuteur G6C3 - Collecter des informations G6C4 - Transmettre des informations G6C5 - Formuler une réponse orale G6C6 - Formuler oralement un besoin G6C7 - Rédiger des messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d’information et de communication

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
1. GERER DES RELATIONS INTERPERSONNELLES	Pôle 3 – Administration du personnel 3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation - Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels - Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion - Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation	C3.3 - Actualiser les tableaux de bord liés à l'activité de transport A3.3C3 - Transmettre les indicateurs aux interlocuteurs concernés C3.4 - Contribuer à l'amélioration de la performance de l'entreprise A3.4C7 - Rendre compte des observations	

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
2. ORGANISER ET PLANIFIER L'ACTIVITE	Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents 1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent - Assurer le suivi des relances clients Pôle 2 – Organisation et suivi de l'activité production (de biens ou de services) 2.1. Suivi administratif de l'activité de production - Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés 2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail - Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation Pôle 3 – Administration du personnel 3.1. Suivi de la carrière du personnel - Organiser des actions de formation 3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel - Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation - Organiser les déplacements des personnels	BC1 - Préparer les opérations de transport C1.1 - Prendre en compte la demande du client/donneur d'ordre A1.1C1 - Collecter les informations nécessaires au traitement de la demande en français ou en langue étrangère A1.1C2 - Sélectionner les données utiles au traitement de la demande A1.1C3 - Identifier les caractéristiques de la marchandise, de son emballage et de son conditionnement A1.1C4 - Détecter les contraintes et les impératifs (sauf y compris l'incoterm) C1.2 - Choisir les modalités de l'opération de transport A1.2C1 - Sélectionner le ou les mode(s) et/ou la technique de transport en tenant compte des contraintes et des impératifs A1.2C2 - Choisir les moyens humains et matériels A1.2C3 - Prendre en compte les prestations associées à effectuer A1.2C4 - Sélectionner le ou les opérateur(s) de transport et/ou les sous-traitants C1.3 - Optimiser l'offre de transport A1.3C1 - Déterminer ou sélectionner un itinéraire A1.3C3 - Élaborer un plan de chargement	G3 - L'organisation des flux entrants et sortants G3C1 - Préparer la réception des marchandises G3C1.1 - Ordonner les réceptions G3C1.2 - Planifier l'occupation de la zone de réception G3C1.3 - Évaluer les besoins en matériel G3C1.4 - Participer à la prévision des moyens humains G3C3 - Organiser la préparation et l'expédition des commandes G3C3.1 - Hiérarchiser les préparations à réaliser G3C3.2 - Évaluer les besoins en matériel G3C3.3 - Participer à la prévision des moyens humains G4 - Le suivi et l'optimisation du stockage G4C1 - Gérer des emplacements - G4C1.1- Identifier la zone de stockage - G4C1.2 - Prévoir le matériel nécessaire - G4C1.4 - Participer à l'implantation des structures de stockage - G4C1.5 - Participer à la modification de l'implantation des stocks G4C2 - Contrôler les stocks G4C2.2 - Préparer l'inventaire G4C4 - Valoriser les déchets G4C4.1 – Organiser la collecte des déchets G4C4.2 – Préparer l'expédition des déchets G5 - La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5 G5C1 - Choisir un chariot

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
2. ORGANISER ET PLANIFIER L'ACTIVITE	3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles	C1.4 - Élaborer la cotation de l'offre de transport A1.4C1 - Appliquer les grilles tarifaires A1.4C2 - Valoriser les prestations annexes A1.4C3 - Établir le coût de revient et le prix de vente de l'opération de transport BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport C2.2 - Exécuter la demande du client/donneur d'ordre A2.2C1 - Réserver le moyen de transport approprié A2.2C2 - Planifier l'opération de transport BC3 - Contribuer à l'amélioration de l'activité de transport C3.2 - Participer à la gestion des moyens matériels et humains A3.2C3 - Recenser et planifier les formations, les certifications et les habilitations du personnel roulant A3.2C4 - Tenir à jour les données du parc de véhicules A3.2C5 - Planifier les opérations de maintenance et de contrôles des véhicules	

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
3. METTRE EN ŒUVRE ET CONTRÔLER LES PROCESSUS ADMINISTRATIFS	Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents 1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent - Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection 1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent - Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » Pôle 2 – Organisation et suivi de l'activité production (de biens ou de services) 2.1. Suivi administratif de l'activité de production - Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production	BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport C2.1 - Constituer le dossier transport A2.1C1 - Collecter et vérifier les données et/ou les documents nécessaires à la création du dossier de transport A2.1C2 - Renseigner ou saisir les données nécessaires à la création du dossier de transport A2.1C3 - Contrôler le dossier transport C2.2 - Exécuter la demande du client/donneur d'ordre A2.2C4 - Saisir les données utiles à l'établissement des documents de transport A2.2.C5 - Mettre à jour les données liées au déroulement de l'opération de transport BC3 - Contribuer à l'amélioration de l'activité de transport C3.1 - Contrôler les engagements contractuels avec le client/donneur d'ordre A3.1C1 - Vérifier la concordance de l'opération de transport avec les engagements contractuels A3.1C4 - Vérifier la présence des éléments nécessaires à la facturation A3.1C5 - Clôturer le dossier	G3 - L'organisation des flux entrants et sortants G3C4 - Suivre les expéditions G3C4.1 - Signaler les anomalies G3C4.2 - Transmettre ou archiver les documents G4 - Le suivi et l'optimisation du stockage G4C3 - Gérer des supports de charge consignés G4C3.2 - Enregistrer les mouvements G4C3.3 - Suivre les retours G4C4 - Valoriser les déchets G4C4.3 - Assurer la traçabilité des déchets spéciaux G4C4.4 - Appliquer les règles de gestion des déchets

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
3. METTRE EN ŒUVRE ET CONTRÔLER LES PROCESSUS ADMINISTRATIFS	2.2. Suivi financier de l'activité de production ▪ Établir un état de rapprochement ▪ Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires ▪ Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI ▪ Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA ▪ Établir un état périodique de trésorerie Pôle 3 – Administration du personnel 3.1. Suivi de la carrière du personnel ▪ Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel 3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel ▪ Contrôler les états de frais ▪ Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie ▪ Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	C3.2 - Participer à la gestion des moyens matériels et humains ▪ A3.2C6 - Suivre les supports de charge ▪ A3.2C7 - Tenir à jour les mouvements de supports de charge	

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
4. TRAITER LES FLUX PHYSIQUES EN RELATION AVEC LES DONNEES DE GESTION	Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents 1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l’usager ou l’adhérent - Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique Pôle 2 – Organisation et suivi de l’activité production (de biens ou de services) 2.1. Suivi administratif de l’activité de production - Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks	BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport C2.3 - Suivre l’opération de transport et communiquer avec les interlocuteurs A2.3C1 - Assurer la traçabilité de l’opération de transport en moyen propre ou en moyen sous-traité A2.3C2 - Prendre en compte le statut douanier de la marchandise A2.3C4 - Assurer le suivi des autres opérations de transport en cours BC3 - Contribuer à l’amélioration de l’activité de transport C3.3 - Actualiser les tableaux de bord liés à l’activité de transport A3.3C1 - Sélectionner les données A3.3C2 - Saisir et vérifier les données	G1 - La réception et le transfert des marchandises G1C1 - Recevoir des marchandises G1C1.2 - Vérifier la conformité de la livraison G1C1.3 - Réaliser les opérations de déchargement G1C1.4 - Contrôler physiquement la livraison G1C1.5 - Accepter ou refuser la marchandise G1C1.6 - Saisir les informations nécessaires G1C1.7 - Remettre la zone de réception en état G1C2 - Transférer des marchandises G1C2.1 - Préparer ou reconditionner les marchandises G1C2.2 - Identifier les adresses de mise à disposition G1C2.3 - Préparer le matériel nécessaire G1C2.4 - Participer aux opérations de stockage G1C2.5 - Valider les informations relatives au stockage

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
4. TRAITER LES FLUX PHYSIQUES EN RELATION AVEC LES DONNEES DE GESTION			G2 - La préparation et l'expédition des marchandises G2C1 - Préparer des commandes ▪ G2C1.1 - Suivre ou établir un circuit de préparation ▪ G2C1.2 - Affecter les zones de regroupement de commandes ▪ G2C1.3 - Prélever les produits demandés ▪ G2C1.4 - Constituer une unité de charge stable et équilibrée ▪ G2C1.5 - Déclencher le réapprovisionnement ▪ G2C1.6 - Réaliser un inventaire ▪ G2C1.7 - Signaler les anomalies de stockage ▪ G2C1.8 - Valider les informations relatives à la préparation ▪ G2C1.9 - Emballer, peser, étiqueter le/les unité/s de charge ▪ G2C1.10 - Transférer la commande dans la zone de regroupement G2C2 - Expédier des marchandises ▪ G2C2.2 - Contrôler les expéditions ▪ G2C2.3 - Éditer les documents de transport ▪ G2C2.4 - Réaliser les opérations de chargement ▪ G2C2.5 - Remettre la zone d'expédition en état

4. TRAITER LES FLUX PHYSIQUES EN RELATION AVEC LES DONNEES DE GESTION			G4 - Le suivi et l'optimisation du stockage G4C1 - Gérer des emplacements ▪ G4C1.3 - Affecter les marchandises aux zones de stockage G4C2 - Contrôler les stocks ▪ G4C2.1 - Réapprovisionner G4C3 - Gérer des supports de charge consignés ▪ G4C3.1 - Évaluer les besoins G5 - La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5 G5C2 - Conduire un chariot ▪ G5C2.1 - Procédure aux vérifications obligatoires ▪ G5C2.2 - Prendre en charge le chariot ▪ G5C2.3 - Circuler avec un chariot ▪ G5C2.4 - Arrêter le chariot ▪ G5C2.5 - Signaler les anomalies et les difficultés éventuelles ▪ G5C2.6 - Procéder à la maintenance de premier niveau G5C3 - Prendre et lever une charge
---	--	--	--

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
5. ASSURER LE RESPECT DE LA REGLEMENTATION, DES NORMES ET TRAITER LES DYSFONCTIONNEMENTS	Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents 1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent ▪ Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites Pôle 2 – Organisation et suivi de l'activité production (de biens ou de services) 2.1. Suivi administratif de l'activité de production ▪ Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation Pôle 3 – Administration du personnel 3.1. Suivi de la carrière du personnel ▪ Actualiser les bases d'information relatives au personnel	BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport C2.2 - Exécuter la demande du client/donneur d'ordre ▪ A2.2C3 - Mettre en œuvre les procédures de sûreté et de sécurité du personnel, des marchandises et des équipements C2.3 - Suivre l'opération de transport et communiquer avec les interlocuteurs ▪ A2.3C3 - Prendre en charge le traitement des incidents BC3 - Contribuer à l'amélioration de l'activité de transport C3.1 - Contrôler les engagements contractuels avec le client/donneur d'ordre ▪ A3.1C2 - Identifier les anomalies, les réclamations et les litiges ▪ A3.1C3 - Traiter les anomalies, les réclamations et les litiges C3.2 - Participer à la gestion des moyens matériels et humains ▪ A3.2C1 - Contrôler les temps de conduite et de repos	G3 - L'organisation des flux entrants et sortants G3C2 - Participer aux traitements des litiges ▪ G3C2.1 - Relever les anomalies et avaries ▪ G3C2.2 - Préparer le dossier litige ▪ G3C2.3 - Participer au suivi des dossiers litiges G4 - Le suivi et l'optimisation du stockage G4C2 - Contrôler les stocks ▪ G4C2.3 - Analyser et corriger les écarts

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
5. ASSURER LE RESPECT DE LA REGLEMENTATION, DES NORMES ET TRAITER LES DYSFONCTIONNEMENTS		BC3 - Contribuer à l'amélioration de l'activité de transport C3.4 - Contribuer à l'amélioration de la performance de l'entreprise ▪ A3.4C1 - Apprécier la variation des indicateurs ▪ A3.4C2 - Vérifier l'application des procédures ▪ A3.4C3 - Identifier les principaux éléments des documents de synthèse ▪ A3.4C4 - Apprécier l'évolution des principaux éléments des documents de synthèse ▪ A3.4C5 - Exploiter les informations collectées ▪ A3.4C6 - Proposer des actions	

Les démarches et pratiques pédagogiques à privilégier au service de la professionnalisation

Les démarches et pratiques pédagogiques mobilisées répondent à la nécessité d'amorcer la professionnalisation des élèves dès la classe de seconde des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique.

Il est donc fondamental que, les élèves soient directement impliqués dans la mise en œuvre des processus qui la caractérisent (cf.supra), et cela afin de découvrir toute la richesse des métiers appartenant à cette famille. Il s'agit pour chaque apprenant d'approcher l'intégralité des processus, depuis la passation de commande jusqu'à la livraison en passant par les opérations d'approvisionnement, de gestion des flux entrants et sortants de biens et de services, de suivi et d'optimisation du stockage, de distribution.

Les ressources présentées ici favorisent l'acquisition et la transmission des compétences par l'immersion dans des situations professionnelles se déroulant dans des contextes d'entreprise aussi proches que possible de la réalité. Elles s'inspirent ici des mêmes principes qui guident les formations par simulations, dont les mini-entreprises, les espaces professionnels, les entrepôts pédagogiques, les plateaux de transports sont quelques-unes des déclinaisons pour les formations aux métiers des services :

- **l'approche combinatoire des compétences professionnelles** qui mobilisent à la fois des connaissances, des techniques, des outils, des comportements, des ressources internes et externes, des expériences passées ;
- **l'ancrage des activités proposées dans les situations professionnelles de référence** ; cet ancrage part du principe qu'être compétent c'est d'abord maîtriser des situations professionnelles plus ou moins complexes, comportant plus ou moins d'aléas ;
- **l'immersion et les simulations dans les espaces de professionnalisation et les environnements numériques professionnels** reconstitués en établissement (espaces administratifs, entreprises pédagogiques, plateaux transport et logistique) ;
- **le développement de scénarios pédagogiques professionnels** permettant aux élèves de traverser et d'enchaîner différentes situations de travail, en réalisant à leur rythme des activités proposées. Au cours des scénarios propres, les élèves se verront attribuer des rôles et vivront des histoires professionnelles leur permettant de croiser les problématiques attachées aux métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique (exemple : un gestionnaire administratif qui doit résoudre un problème de facturation avec un transporteur, un transporteur qui contacte un gestionnaire administratif pour une anomalie détectée dans les documents de transport, etc.) ;
- **le réinvestissement en formation des expériences professionnelles vécues** sur le terrain et en établissement. Il s'agit que l'élève puisse prendre conscience de ce qui s'est passé lors des PFMP, des visites d'entreprises, de rencontres avec des professionnels, des scénarios pédagogiques, d'activités en mini-entreprise, etc. L'explicitation peut être tant individuelle que collective et se faire tant à l'écrit qu'à l'oral.

Ressources pédagogiques visant la mise en œuvre de scénarios pédagogiques GA-T-L dans les classes

La plate-forme va permettre à chaque équipe de construire des scénarios pédagogiques constitués par un ensemble d'activités proposées aux élèves, les plaçant dans des situations professionnelles aussi proches que possible de la réalité.

Ces activités sont reliées entre elles au sein de processus et d'opérations qui s'enchaînent chronologiquement et qui mobilisent, selon les scénarios, une ou plusieurs des 3 spécialités de la famille GA-T-L. Rappelons que **cette famille regroupe tous les métiers qui interviennent ensemble, conjointement ou successivement, dans la réalisation d'opérations fondamentales pour les organisations : le traitement des commandes, l'approvisionnement, la gestion des flux entrants et sortants de biens et de services, le suivi et l'optimisation du stockage, la distribution des produits, la facturation aux clients.**

La mise en œuvre des scénarios dans les sections et les classes

Une ressource déclinable dans toute configuration d'établissement et d'offre de formation

Présentant trois entreprises supports de chacune des trois spécialités de baccalauréat (une entreprise avec service administratif, une entreprise de transport, une entreprise de logistique), la ressource ci-dessous pourra être mise en œuvre dans plusieurs types de configurations d'établissements et de classes:

- Si un établissement propose les trois formations, les entreprises et les rôles à jouer seront répartis entre les trois sections selon la spécialité préparée. Les scénarios créeront ainsi des activités et des échanges entre les élèves des trois sections ;
- Si un établissement ne présente qu'une seule formation, par exemple «Transport», les activités seront celles de l'entreprise support de la spécialité qu'ils préparent (ex: TRANSPORT EXPRESS +), des élèves de la classe pouvant être désignés pour jouer à minima le rôle de correspondants des deux autres entreprises (Ô FIL DE L'EAU, LOGISTIQUE SERVICES +). Même sans avoir la technicité requise, cela leur permettra d'investir pour un temps les autres métiers de la famille. Dans le même ordre d'idées, il faut concevoir que les groupes d'élèves pourront adopter au cours de l'année des «rôles» différents, passant d'une situation d'entreprise à l'autre ;
- Enfin, rien n'interdit de développer des scénarios entre des sections n'appartenant pas au même établissement, voire même éloignées. Les flux d'information (commandes, livraisons, transmissions de documents, etc.) pouvant se faire via des messageries, des plates-formes collaboratives, des espaces partagés constitués à cet effet.

Une ressource déclinable dans tout type d'environnement numérique

La ressource présentée est conçue pour être développée dans tout type d'environnement numérique, grâce à la diversité des formats de fichiers utilisés, pouvant aller de bases de données PGI, à des fichiers Excel ou Word.

De même, la ressource proposera en téléchargement au format Word, l'ensemble des formulaires utilisés dans les 3 entreprises supports. Chaque enseignant pouvant alors les adapter à son contexte.

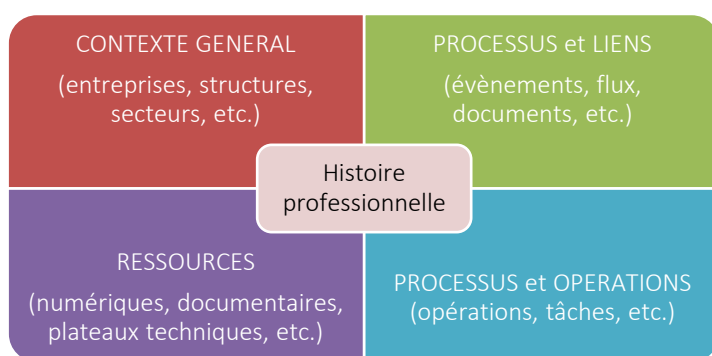
Une ressource pouvant être déclinée localement via la géolocalisation des activités

Les entreprises présentes dans la plate-forme, si leur siège est précisément localisé, possèdent des antennes régionales identifiées qui peuvent permettre aux enseignants de situer les activités dans l'environnement proche des sections. L'application téléchargeable sur le site du CERPEG (voir ci-après) permet aux enseignants de choisir la localisation des activités (magasins, agences de transport, entrepôts logistiques).

L'élaboration de scénarios pédagogiques

Sans détailler ici ce qu'est « enseigner par scénario pédagogique », thème qui fera l'objet du parcours m@gistère associé à cette famille de métiers, tout au plus faut-il retenir que la création d'un scénario passe par quelques étapes clés et des questions à se poser :

1. **Disposer d'un contexte général** dans lequel s'inscrivent les activités proposées : quelles entreprises, quelles structures ? Quels secteurs d'activité ? Quels produits, quels services, quelles prestations ?
2. **Définir et formaliser les liens entre les entreprises** : Quels processus ? Quels événements ? Quels services concernés ? Quelles modalités d'échange ? Quels types de liens ? Quels types de flux (information, physiques) ? Quels documents de gestion (formulaires) ? etc.
3. **Décomposer les processus en opérations, les opérations en tâches**
4. **Mettre à disposition des ressources** documentaires, numériques, techniques (plateaux professionnels)



L'écriture de l'histoire du scénario

- Choisir le processus support des activités, les opérations et tâches à réaliser
- Définir les situations professionnelles traversées lors du scénario, les rattacher aux compétences visées
- Identifier les acteurs du scénario, leur fonction, et leur rôle
- Préciser les contraintes de dates, les échéances, les données de gestion (quantités, prix, délais, etc.) et selon les niveaux de compétences visés, imaginer des aléas, des incidents, des complexités à traiter



ANNEXE

PLATE-FORME PEDAGOGIQUE - FAMILLE GA-T-L



Ô FIL DE L'EAU



**TRANSPORT
EXPRESS +**



**LOGISTIQUE
SERVICES +**

Ressources disponibles

- ✓ La présentation détaillée des contextes, des entreprises ainsi que des données contractuelles, est disponible sur le site du CERPEG (centre de ressources DGESCO pour l'enseignement professionnel tertiaire), à l'adresse suivante <http://famille.gatl.cerpeg.fr/>
- ✓ Le fichier excel « Accompagnement des scénarios de la plate-forme GA-T-L » joint à la ressource (également téléchargeable sur le site du CERPEG) décrit l'intégralité des processus, des opérations, des tâches à effectuer ainsi que, pour chaque activité proposée, les rapprochements entre les compétences communes, les compétences spécifiques à chaque baccalauréat. Il sert à la construction des scénarios

1. Présentation du contexte général, des entreprises, des liens et processus

Il est proposé ici une plate-forme complète proposant trois contextes d'entreprises :

- **Ô FIL DE L'EAU** : producteur d'eau minérale abritant un service de gestion administrative ;
- **TRANSPORT EXPRESS +** : entreprise de transport assurant des prestations de fret sur le territoire national mais aussi de proximité, au niveau local via 13 agences régionales ;
- **LOGISTIQUE SERVICES +** : entreprise de prestations logistiques disposant de 13 plateformes logistiques régionales non frigorifiques.

Ces entreprises sont liées entre elles par des contrats de partenariats permettant d'assurer la distribution de l'eau minérale via un réseau de distributeurs locaux réunis sous l'enseigne BIOMARINE. Les prestations de transport et de logistique s'inscrivent ainsi dans des relations contractuelles portant sur les délais, les prix, les conditions générales.

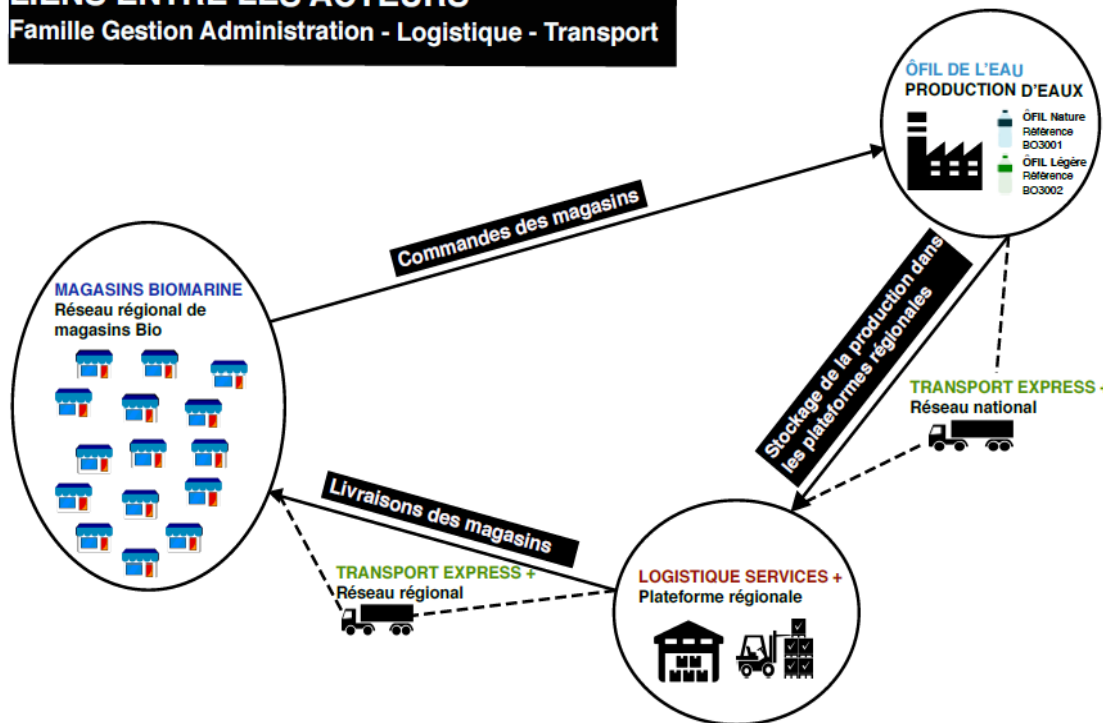
Ces trois entreprises assurent l'ensemble des opérations liées aux commandes, à l'approvisionnement, à la gestion des flux entrants et sortants de marchandises, au suivi et l'optimisation du stockage et à la distribution de l'eau minérale. Les processus sont générés par deux grands types d'évènements :

- L'écoulement régulier de la production d'Ô FIL DE L'EAU et le stockage des bouteilles dans les plateformes logistiques régionales LOGISTIQUE SERVICES + ;
- Les commandes d'eau minérale adressées par les magasins BIOMARINE à l'entreprise Ô FIL DE L'EAU

Les transports sont entièrement assurés par TRANSPORT EXPRESS + et ses agences régionales.

LIENS ENTRE LES ACTEURS

Famille Gestion Administration - Logistique - Transport



2. Ressource 1 : Elaboration d'un exemple de scénario relatif au processus « Ecoulement et stockage de la production de bouteilles d'eau minérale »

2.1 Description d'ensemble du Processus « Ecoulement et stockage de la production de bouteilles d'eau minérale »

Gestion des produits (bouteilles d'eau) à la sortie de la chaîne de production de ÔFIL DE L'EAU	Opération 1 : Préparation de l'écoulement de la production : mise à jour des données et choix du lieu de stockage
 Transfert et gestion des produits de l'usine ÔFIL DE L'EAU à la plateforme LOGISTIQUE SERVICES+ 	Opération 2 : Demande d'enlèvement des palettes de bouteilles d'eau
	Opérations 3 et 4 : Accusé réception du courriel de demande d'enlèvement + Planification effective du transport et prises de rendez-vous pour enlèvement et livraison
	Opération 5 : Préparation des documents administratifs pour le transport
	Opération 5 : Rendez-vous et confirmation pour livraison de la marchandise²
	Opération 5 : Confirmation du rendez-vous et des conditions d'enlèvement de la marchandise
	Opération 6 : Création des bons de livraison
	Opération 7 : Enlèvement et livraison de la marchandise à la plateforme logistique
	Opération 8 : Réception administrative et physique de la marchandise
Facturation de la prestation de transport (nationale et régionale)	Opération 8 : Mise en stock physique et administrative de la marchandise
	Opération 9 : Confirmation de la livraison et gestion éventuelle du litige
	Opération 10 : Facture de la prestation de transport
	Opération 11 : Enregistrement de la facture des prestations de transport
	Opération 12 : Règlement de la facture des prestations de transport

² « Marchandise » est le terme professionnel consacré, utilisé dans les métiers du transport et de la logistique

2.2 Élaboration du scénario rattaché au processus « Écoulement et stockage de la production de bouteilles d'eau minérale » exemple construit à partir du fichier récapitulatif « Accompagnement des scénarios de la plate-forme GA T L » joint à la ressource

Mission : Préparer l'expédition de la production vers une plate forme logistique jusqu'à la prise de RDV pour enlèvement et livraison

Étape 1 : Compétences communes et compétences spécifiques visées par le scénario

Domaines de compétences communes	1- Gérer les relations interpersonnelles	2- Organiser et planifier l'activité	3- Mettre en œuvre et contrôler les processus administratifs	4- Traiter les flux physiques en relation avec les données de gestion	5- Assurer le respect de la réglementation, des normes et traiter les dysfonctionnements
Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités	BC 2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat	BC 2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés	BC 2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production	BC 2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks	BC 2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation
Organisation de transport de marchandises	A1.4C4 Formaliser et communiquer l'offre au client/donneur d'ordre A2.2C6 Transmettre les informations les documents et les instructions par le moyen de communication adapté A2.3C5 Rendre compte de l'avancée de l'opération de transport aux différents donneurs d'ordre A3.1C7 Entretenir une relation suivie avec le client/donneur d'ordre.	Bloc de compétence C1 Préparer les opérations de transport C1.1 Prendre en compte la demande du client/donneur d'ordre C1.2 Choisir les modalités de l'opération de transport C1.3 Optimiser l'offre de transport C1.4 Élaborer la cotation de l'offre de transport	Bloc de compétence C2, Mettre en œuvre et suivre les opérations de transport C2.1 Constituer le dossier transport C2.2 Exécuter la demande du client/donneur d'ordre C2.3 Suivre l'opération de transport et communiquer avec les interlocuteurs		Bloc de compétence C3 Contribuer à l'amélioration de l'activité de transport C3.1 Contrôler les engagements contractuels avec le client/donneur d'ordre C3.2 Participer à la gestion des moyens matériels et humains C3.3 Actualiser les tableaux de bord liés à l'activité de transport C3.4 Contribuer à l'amélioration de la performance de l'entreprise
Logistique	G6 – Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère) G6C1 - Accueillir ou contacter l'interlocuteur G6C2 - Identifier le besoin de l'interlocuteur G6C3 - Collecter des informations G6C4 - Transmettre des informations G6C5 - Formuler une réponse orale G6C6 - Formuler oralement un besoin G6C7 - Rédiger des messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d'information et de communication	G3 – L'organisation des flux entrants et sortants G3C1 – Préparer la réception des marchandises G4- Le suivi et l'optimisation du stockage G4C2 – Contrôler les stocks			

Étape 2 : répartition et enchaînement des tâches

Opération 1 : Préparation de l'écoulement de la production : mise à jour des données et choix du lieu de stockage



Opération 2 : Demande d'enlèvement des palettes de bouteilles d'eau



Opérations 3 et 4 : Accusé réception du courriel de demande d'enlèvement ; Planification effective du transport et prises de rendez-vous pour l'enlèvement et la livraison



Étape 3 : Possibilités d'ajout d'aléas, de litiges, de complexités

3. Ressource 2 : élaboration d'un exemple de scénario relatif au processus « Commande des magasins BIOMARINE »

3.1 Description d'ensemble du Processus « commande des magasins BIOMARINE »

Suivi des commandes des produits (bouteilles d'eau)



Assurer la sortie de stock des produits et les livrer aux magasins BIOMARINE



Facturation de la prestation logistique et des produits

Opération 1 : Transmission des commandes
Opération 2 : Acceptation des commandes
Opération 3 : Consolidation des commandes
Opération 4 : Transmission des ordres de livraison
Opération 5 : Accusé réception de l'ordre de livraison
Opération 6 : Destockage et préparaton des commandes physiques et administratives
Opération 7 : Planification de la prise de rendez-vous pour l'enlèvement de la marchandise à la plateforme logistique
Opération 7 : Confirmation du rendez-vous pour l'enlèvement de la marchandise à la plateforme logistique
Opération 7 : Préparation administrative et physique de l'expédition
Opération 7 : Préparation administrative du transport
Opération 7 : Prise de rendez-vous aux magasins Biomarine
Opération 8 : Enlèvement physique et administratif de la marchandise à la plateforme logistique ; livraison aux magasins Biomarine
Opérations 9 et 10 : Confirmation de chaque livraison et gestion éventuelle des litiges
Opération 11 : Facture des prestations logistiques
Opération 12 : Enregistrement de la facture des prestations logistiques
Opération 13 : Edition et transmission de la facture de vente
Opération 14 : Règlement de la facture des prestations logistiques
Opération 15 : Règlement de la facture de vente
Opération 15 : Enregistrement des règlements des factures de vente et remise des chèques en banque

3.2 Élaboration du scénario rattaché au processus « Commande des magasins BIOMARINE » exemple construit à partir du fichier récapitulatif « Accompagnement des scénarios de la plate-forme « GA T L » joint à la ressource.

Mission : Assurer la sortie de stock des produits et livrer les magasins Bio Marine

Étape 1 : compétences communes et compétences spécifiques visées par le scénario

Domaines de compétences communes	1- Gérer les relations interpersonnelles	2- Organiser et planifier l'activité	3- Mettre en œuvre et contrôler les processus administratifs	4- Traiter les flux physiques en relation avec les données de gestion	5- Assurer le respect de la réglementation, des normes et traiter les dysfonctionnements
Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités	BC1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents Identifier les caractéristiques de la demande Apporter une réponse adaptée à la demande Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique Mettre à jour l'information	BC2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés	BC2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un Progiciel de gestion intégré (PGI) Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires	BC2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks	BC1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites BC2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation
Organisation de transport de marchandises	A1.4C4 Formaliser et communiquer l'offre au client/donneur d'ordre A2.2C6 Transmettre les informations les documents et les instructions par le moyen de communication adapté A2.3C5 Rendre compte de l'avancée de l'opération de transport aux différents donneurs d'ordre A3.1C7 Entretenir une relation suivie avec le client/donneur d'ordre.	Bloc de compétence C1 Préparet les opérations de transport C1.1 Prendre en compte la demande du client/donneur d'ordre C1.2 Choisir les modalités de l'opération de transport C1.3 Optimiser l'offre de transport C1.4 Élaborer la cotation de l'offre de transport	Bloc de compétence C2, Mettre en œuvre et suivre les opérations de transport C2.1 Constituer le dossier transport C2.2 Exécuter la demande du client/donneur d'ordre C2.3 Suivre l'opération de transport et communiquer avec les interlocuteurs		Bloc de compétence C3 Contribuer à l'amélioration de l'activité de transport C3.1 Contrôler les engagements contractuels avec le client/donneur d'ordre C3.2 Participer à la gestion des moyens matériels et humains C3.3 Actualiser les tableaux de bord liés à l'activité de transport C3.4 Contribuer à l'amélioration de la performance de l'entreprise
Logistique	G6 – Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère) G6C1 - Accueillir ou contacter l'interlocuteur G6C2 - Identifier le besoin de l'interlocuteur G6C3 - Collecter des informations G6C4 -	G3 – L'organisation des flux entrants et sortants G3C3 – Organiser la préparation et l'expédition des commandes G4- Le suivi et l'optimisation du stockage G4C2 – Contrôler les stocks	G3 – L'organisation des flux entrants et sortants G3C4 – Suivre les expéditions	G2 – La préparation et l'expédition des marchandises G2C1 – Préparer des commandes G2C2 – Expédier des marchandises G4 – Le suivi et l'optimisation du stockage G4C2 – Contrôler les stocks	G3 – L'organisation des flux entrants et sortants G3C2 – Participer aux traitements des litiges

	Transmettre des informations G6C5 - Formuler une réponse orale G6C6 - Formuler oralement un besoin G6C7 - Rédiger des messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d'information et de communication	G4C4 – Valoriser les déchets		G4C3 – Gérer des supports de charge consignés G5 – La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5 G5C1 – Choisir un chariot G5C2 – Conduire un chariot G5C3 – Prendre et lever une charge	
--	--	------------------------------	--	---	--

Étape 2 : répartition et enchaînement des tâches

Opération 6 : déstockage et préparation physique et administrative des commandes



Opération 7 : planification de la prise de rendez-vous pour l'enlèvement de la marchandise à la plateforme logistique



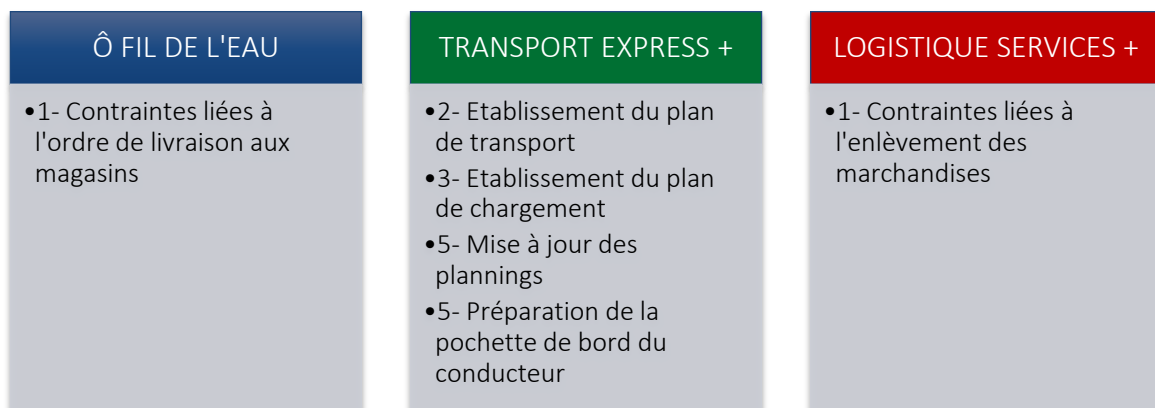
Opération 7 : confirmation du rendez-vous pour l'enlèvement de la marchandise à la plateforme logistique



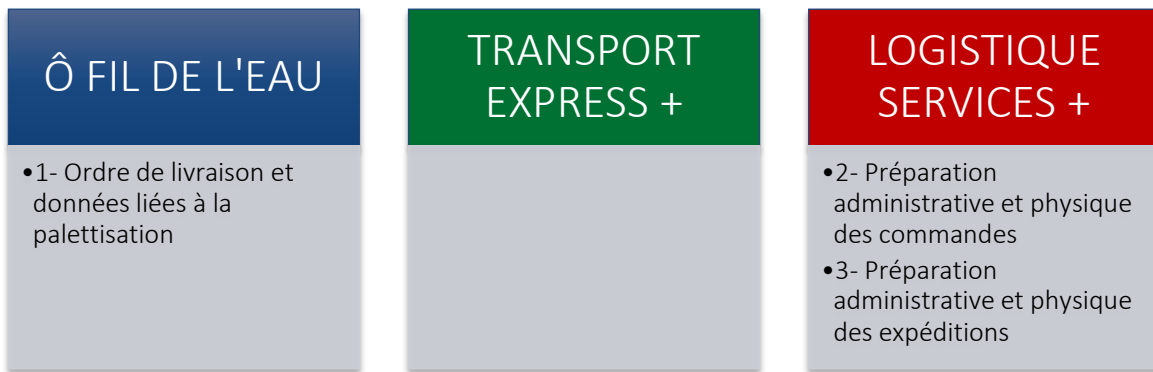
Opération 7 : prise de rendez-vous pour la livraison aux magasins Biomarine



Opération 7 : préparation administrative du transport



Opération 7 : préparation administrative et physique de l'expédition de la marchandise



Opération 8 : enlèvement physique et administratif de la marchandise à la plateforme logistique ; livraison aux magasins Biomarine



Opération 9 : confirmation de chaque livraison et gestion éventuelle des litiges

