

# 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*<sup>1</sup> 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 ;

---

<sup>1</sup> 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<sup>ère</sup> et T<sup>ale</sup>.

## 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
<b>1. GERER DES RELATIONS INTERPERSONNELLES</b>	<p><b>Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents</b></p> <p><b>1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l’usager ou l’adhérent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les caractéristiques de la demande</li> <li>▪ Apporter une réponse adaptée à la demande</li> <li>▪ Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés</li> </ul> <p><b>1.3. Actualisation du système d’information en lien avec le client, l’usager ou l’adhérent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre à jour l’information</li> <li>▪ Rendre compte des anomalies repérées lors de l’actualisation du système d’information</li> <li>▪ Assurer la visibilité numérique de l’organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)</li> </ul> <p><b>Pôle 2 – Organisation et suivi de l’activité production (de biens ou de services)</b></p> <p><b>2.2. Suivi financier de l’activité de production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rendre compte de l’équilibre financier et de la situation économique de l’organisation</li> </ul> <p><b>2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualiser et diffuser l’information interne sur le support adéquat</li> </ul>	<p><b>BC1 - Préparer les opérations de transport</b></p> <p><b>C1.4 - Élaborer la cotation de l’offre de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A1.4C4</b> - Formaliser et communiquer l’offre au client/donneur d’ordre</li> </ul> <p><b>BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport</b></p> <p><b>C2.2 - Exécuter la commande du client/donneur d’ordre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A2.2C6</b> - Transmettre les informations, les documents et les instructions par le moyen de communication le plus adapté</li> </ul> <p><b>C2.3 - Suivre l’opération de transport et communiquer avec les interlocuteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A2.3C5</b> - Rendre compte de l’avancée de l’opération de transport aux différents interlocuteurs</li> </ul> <p><b>BC3 - Préparer les opérations de transport</b></p> <p><b>C3. 1 - Contrôler les engagements contractuels avec le client/donneur d’ordre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A3.1C6</b> - Entretenir une relation suivie avec le client/donneur d’ordre</li> <li>▪ <b>A3.1C7</b> - Contribuer à la satisfaction du client</li> </ul> <p><b>C3.2 - Participer à la gestion des moyens matériels et humains</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A3.2C2</b> - Transmettre les éventuelles infractions</li> </ul>	<p><b>G1 - La réception et le transfert des marchandises</b></p> <p><b>G1.C1 - Recevoir les marchandises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G1C1.1 - Accueillir le conducteur</b></li> </ul> <p><b>G2 - La préparation et l’expédition des marchandises</b></p> <p><b>G2C2 - Expédier les marchandises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G2C2.1 Accueillir les conducteurs (trices)</b></li> </ul> <p><b>G3 - L’organisation des flux entrants et sortants</b></p> <p><b>G3C3 - Organiser la préparation et l’expédition des commandes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G3C3.4 - Prendre contact avec le transporteur</b></li> </ul> <p><b>G6 - Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère)</b></p> <p><b>G6C1 - Accueillir ou contacter l’interlocuteur</b></p> <p><b>G6C2 - Identifier le besoin de l’interlocuteur</b></p> <p><b>G6C3 - Collecter des informations</b></p> <p><b>G6C4 - Transmettre des informations</b></p> <p><b>G6C5 - Formuler une réponse orale</b></p> <p><b>G6C6 - Formuler oralement un besoin</b></p> <p><b>G6C7 - Rédiger des messages courants</b></p> <p><b>G6C8 - Utiliser les technologies d’information et de communication</b></p>



DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
1. GERER DES RELATIONS INTERPERSONNELLES	<p><b>Pôle 3 – Administration du personnel</b></p> <p><b>3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels</li> <li>▪ Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion</li> <li>▪ Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation</li> </ul>	<p><b>C3.3 - Actualiser les tableaux de bord liés à l'activité de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A3.3C3</b> - Transmettre les indicateurs aux interlocuteurs concernés</li> </ul> <p><b>C3.4 - Contribuer à l'amélioration de la performance de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A3.4C7</b> - Rendre compte des observations</li> </ul>	

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
<b>2. ORGANISER ET PLANIFIER L'ACTIVITE</b>	<p><b>Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents</b></p> <p><b>1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le suivi des relances clients</li> </ul> <p><b>Pôle 2 – Organisation et suivi de l'activité production (de biens ou de services)</b></p> <p><b>2.1. Suivi administratif de l'activité de production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés</li> </ul> <p><b>2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation</li> </ul> <p><b>Pôle 3 – Administration du personnel</b></p> <p><b>3.1. Suivi de la carrière du personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser des actions de formation</li> </ul> <p><b>3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation</li> <li>Organiser les déplacements des personnels</li> </ul>	<p><b>BC1 - Préparer les opérations de transport</b></p> <p><b>C1.1 - Prendre en compte la demande du client/donneur d'ordre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>A1.1C1</b> - Collecter les informations nécessaires au traitement de la demande en français ou en langue étrangère</li> <li><b>A1.1C2</b> - Sélectionner les données utiles au traitement de la demande</li> <li><b>A1.1C3</b> - Identifier les caractéristiques de la marchandise, de son emballage et de son conditionnement</li> <li><b>A1.1C4</b> - Détecter les contraintes et les impératifs (sauf y compris l'incoterm)</li> </ul> <p><b>C1.2 - Choisir les modalités de l'opération de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>A1.2C1</b> - Sélectionner le ou les mode(s) et/ou la technique de transport en tenant compte des contraintes et des impératifs</li> <li><b>A1.2C2</b> - Choisir les moyens humains et matériels</li> <li><b>A1.2C3</b> - Prendre en compte les prestations associées à effectuer</li> <li><b>A1.2C4</b> - Sélectionner le ou les opérateur(s) de transport et/ou les sous-traitants</li> </ul> <p><b>C1.3 - Optimiser l'offre de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>A1.3C1</b> - Déterminer ou sélectionner un itinéraire</li> <li><b>A1.3C3</b> - Élaborer un plan de chargement</li> </ul>	<p><b>G3 - L'organisation des flux entrants et sortants</b></p> <p><b>G3C1 - Préparer la réception des marchandises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>G3C1.1</b> - Ordonner les réceptions</li> <li><b>G3C1.2</b> - Planifier l'occupation de la zone de réception</li> <li><b>G3C1.3</b> - Évaluer les besoins en matériel</li> <li><b>G3C1.4</b> - Participer à la prévision des moyens humains</li> </ul> <p><b>G3C3 - Organiser la préparation et l'expédition des commandes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>G3C3.1</b> - Hiérarchiser les préparations à réaliser</li> <li><b>G3C3.2</b> - Évaluer les besoins en matériel</li> <li><b>G3C3.3</b> - Participer à la prévision des moyens humains</li> </ul> <p><b>G4 - Le suivi et l'optimisation du stockage</b></p> <p><b>G4C1 - Gérer des emplacements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>G4C1.1- Identifier la zone de stockage</li> <li>G4C1.2 - Prévoir le matériel nécessaire</li> <li>G4C1.4 - Participer à l'implantation des structures de stockage</li> <li>G4C1.5 - Participer à la modification de l'implantation des stocks</li> </ul> <p><b>G4C2 - Contrôler les stocks</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>G4C2.2</b> - Préparer l'inventaire</li> </ul> <p><b>G4C4 - Valoriser les déchets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>G4C4.1</b> – Organiser la collecte des déchets</li> <li><b>G4C4.2</b> – Préparer l'expédition des déchets</li> </ul> <p><b>G5 - La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5</b></p> <p><b>G5C1 - Choisir un chariot</b></p>

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
2. ORGANISER ET PLANIFIER L'ACTIVITE	<p>3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles</li> </ul>	<p><b>C1.4 - Élaborer la cotation de l'offre de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A1.4C1</b> - Appliquer les grilles tarifaires</li> <li>▪ <b>A1.4C2</b> - Valoriser les prestations annexes</li> <li>▪ <b>A1.4C3</b> - Établir le coût de revient et le prix de vente de l'opération de transport</li> </ul> <p><b>BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport</b></p> <p><b>C2.2 - Exécuter la demande du client/donneur d'ordre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A2.2C1</b> - Réserver le moyen de transport approprié</li> <li>▪ <b>A2.2C2</b> - Planifier l'opération de transport</li> </ul> <p><b>BC3 - Contribuer à l'amélioration de l'activité de transport</b></p> <p><b>C3.2 - Participer à la gestion des moyens matériels et humains</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A3.2C3</b> - Recenser et planifier les formations, les certifications et les habilitations du personnel roulant</li> <li>▪ <b>A3.2C4</b> - Tenir à jour les données du parc de véhicules</li> <li>▪ <b>A3.2C5</b> - Planifier les opérations de maintenance et de contrôles des véhicules</li> </ul>	

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
<b>3. METTRE EN ŒUVRE ET CONTROLER LES PROCESSUS ADMINISTRATIFS</b>	<p><b>Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents</b></p> <p><b>1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l’usager ou l’adhérent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection</li> </ul> <p><b>1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l’usager ou l’adhérent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l’aide d’un progiciel dédié ou d’un PGI</li> <li>▪ Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »</li> </ul> <p><b>Pôle 2 – Organisation et suivi de l’activité production (de biens ou de services)</b></p> <p><b>2.1. Suivi administratif de l’activité de production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer le suivi des enregistrements des factures d’achats à l’aide d’un progiciel dédié ou d’un PGI</li> <li>▪ Actualiser les bases de données internes nécessaires à l’activité de production</li> </ul>	<p><b>BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport</b></p> <p><b>C2.1 - Constituer le dossier transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A2.1C1</b> - Collecter et vérifier les données et/ou les documents nécessaires à la création du dossier de transport</li> <li>▪ <b>A2.1C2</b> - Renseigner ou saisir les données nécessaires à la création du dossier de transport</li> <li>▪ <b>A2.1C3</b> - Contrôler le dossier transport</li> </ul> <p><b>C2.2 - Exécuter la demande du client/donneur d’ordre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A2.2C4</b> - Saisir les données utiles à l’établissement des documents de transport</li> <li>▪ <b>A2.2.C5</b> - Mettre à jour les données liées au déroulement de l’opération de transport</li> </ul> <p><b>BC3 - Contribuer à l’amélioration de l’activité de transport</b></p> <p><b>C3.1 - Contrôler les engagements contractuels avec le client/donneur d’ordre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A3.1C1</b> - Vérifier la concordance de l’opération de transport avec les engagements contractuels</li> <li>▪ <b>A3.1C4</b> - Vérifier la présence des éléments nécessaires à la facturation</li> <li>▪ <b>A3.1C5</b> - Clôturer le dossier</li> </ul>	<p><b>G3 - L’organisation des flux entrants et sortants</b></p> <p><b>G3C4 - Suivre les expéditions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G3C4.1</b> - Signaler les anomalies</li> <li>▪ <b>G3C4.2</b> - Transmettre ou archiver les documents</li> </ul> <p><b>G4 - Le suivi et l’optimisation du stockage</b></p> <p><b>G4C3 - Gérer des supports de charge consignés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G4C3.2</b> - Enregistrer les mouvements</li> <li>▪ <b>G4C3.3</b> - Suivre les retours</li> </ul> <p><b>G4C4 - Valoriser les déchets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G4C4.3</b> - Assurer la traçabilité des déchets spéciaux</li> <li>▪ <b>G4C4.4</b> - Appliquer les règles de gestion des déchets</li> </ul>

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
<b>3. METTRE EN ŒUVRE ET CONTROLER LES PROCESSUS ADMINISTRATIFS</b>	<p><b>2.2. Suivi financier de l'activité de production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Établir un état de rapprochement</li> <li>▪ Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires</li> <li>▪ Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI</li> <li>▪ Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA</li> <li>▪ Établir un état périodique de trésorerie</li> </ul> <p><b>Pôle 3 – Administration du personnel</b></p> <p><b>3.1. Suivi de la carrière du personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel</li> </ul> <p><b>3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôler les états de frais</li> <li>▪ Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie</li> <li>▪ Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI</li> </ul>	<p><b>C3.2 - Participer à la gestion des moyens matériels et humains</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A3.2C6</b> - Suivre les supports de charge</li> <li>▪ <b>A3.2C7</b> - Tenir à jour les mouvements de supports de charge</li> </ul>	

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
4. TRAITER LES FLUX PHYSIQUES EN RELATION AVEC LES DONNEES DE GESTION	<p><b>Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents</b></p> <p><b>1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l’usager ou l’adhérent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique</li> </ul> <p><b>Pôle 2 – Organisation et suivi de l’activité production (de biens ou de services)</b></p> <p><b>2.1. Suivi administratif de l’activité de production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks</li> </ul>	<p><b>BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport</b></p> <p><b>C2.3 - Suivre l’opération de transport et communiquer avec les interlocuteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A2.3C1</b> - Assurer la traçabilité de l’opération de transport en moyen propre ou en moyen sous-traité</li> <li>▪ <b>A2.3C2</b> - Prendre en compte le statut douanier de la marchandise</li> <li>▪ <b>A2.3C4</b> - Assurer le suivi des autres opérations de transport en cours</li> </ul> <p><b>BC3 - Contribuer à l’amélioration de l’activité de transport</b></p> <p><b>C3.3 - Actualiser les tableaux de bord liés à l’activité de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A3.3C1</b> - Sélectionner les données</li> <li>▪ <b>A3.3C2</b> - Saisir et vérifier les données</li> </ul>	<p><b>G1 - La réception et le transfert des marchandises</b></p> <p><b>G1C1 - Recevoir des marchandises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G1C1.2</b> - Vérifier la conformité de la livraison</li> <li>▪ <b>G1C1.3</b> - Réaliser les opérations de déchargement</li> <li>▪ <b>G1C1.4</b> - Contrôler physiquement la livraison</li> <li>▪ <b>G1C1.5</b> - Accepter ou refuser la marchandise</li> <li>▪ <b>G1C1.6</b> - Saisir les informations nécessaires</li> <li>▪ <b>G1C1.7</b> - Remettre la zone de réception en état</li> </ul> <p><b>G1C2 - Transférer des marchandises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G1C2.1</b> - Préparer ou reconditionner les marchandises</li> <li>▪ <b>G1C2.2</b> - Identifier les adresses de mise à disposition</li> <li>▪ <b>G1C2.3</b> - Préparer le matériel nécessaire</li> <li>▪ <b>G1C2.4</b> - Participer aux opérations de stockage</li> <li>▪ <b>G1C2.5</b> - Valider les informations relatives au stockage</li> </ul>

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
4. TRAITER LES FLUX PHYSIQUES EN RELATION AVEC LES DONNEES DE GESTION			<p><b>G2 - La préparation et l'expédition des marchandises</b></p> <p><b>G2C1 - Préparer des commandes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G2C1.1</b> - Suivre ou établir un circuit de préparation</li> <li>▪ <b>G2C1.2</b> - Affecter les zones de regroupement de commandes</li> <li>▪ <b>G2C1.3</b> - Prélever les produits demandés</li> <li>▪ <b>G2C1.4</b> - Constituer une unité de charge stable et équilibrée</li> <li>▪ <b>G2C1.5</b> - Déclencher le réapprovisionnement</li> <li>▪ <b>G2C1.6</b> - Réaliser un inventaire</li> <li>▪ <b>G2C1.7</b> - Signaler les anomalies de stockage</li> <li>▪ <b>G2C1.8</b> - Valider les informations relatives à la préparation</li> <li>▪ <b>G2C1.9</b> - Emballer, peser, étiqueter le/les unité/s de charge</li> <li>▪ <b>G2C1.10</b> - Transférer la commande dans la zone de regroupement</li> </ul> <p><b>G2C2 - Expédier des marchandises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G2C2.2</b> - Contrôler les expéditions</li> <li>▪ <b>G2C2.3</b> - Éditer les documents de transport</li> <li>▪ <b>G2C2.4</b> - Réaliser les opérations de chargement</li> <li>▪ <b>G2C2.5</b> - Remettre la zone d'expédition en état</li> </ul>

**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
<b>5. ASSURER LE RESPECT DE LA REGLEMENTATION, DES NORMES ET TRAITER LES DYSFONCTIONNEMENTS</b>	<p><b>Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents</b></p> <p><b>1.3. Actualisation du système d’information en lien avec le client, l’usager ou l’adhérent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites</li> </ul> <p><b>Pôle 2 – Organisation et suivi de l’activité production (de biens ou de services)</b></p> <p><b>2.1. Suivi administratif de l’activité de production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l’activité de production de l’organisation</li> </ul> <p><b>Pôle 3 – Administration du personnel</b></p> <p><b>3.1. Suivi de la carrière du personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualiser les bases d’information relatives au personnel</li> </ul>	<p><b>BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport</b></p> <p><b>C2.2 - Exécuter la demande du client/donneur d’ordre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A2.2C3</b> - Mettre en œuvre les procédures de sûreté et de sécurité du personnel, des marchandises et des équipements</li> </ul> <p><b>C2.3 - Suivre l’opération de transport et communiquer avec les interlocuteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A2.3C3</b> - Prendre en charge le traitement des incidents</li> </ul> <p><b>BC3 - Contribuer à l’amélioration de l’activité de transport</b></p> <p><b>C3.1 - Contrôler les engagements contractuels avec le client/donneur d’ordre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A3.1C2</b> - Identifier les anomalies, les réclamations et les litiges</li> <li>▪ <b>A3.1C3</b> - Traiter les anomalies, les réclamations et les litiges</li> </ul> <p><b>C3.2 - Participer à la gestion des moyens matériels et humains</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A3.2C1</b> - Contrôler les temps de conduite et de repos</li> </ul>	<p><b>G3 - L’organisation des flux entrants et sortants</b></p> <p><b>G3C2 - Participer aux traitements des litiges</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G3C2.1</b> - Relever les anomalies et avaries</li> <li>▪ <b>G3C2.2</b> - Préparer le dossier litige</li> <li>▪ <b>G3C2.3</b> - Participer au suivi des dossiers litiges</li> </ul> <p><b>G4 - Le suivi et l’optimisation du stockage</b></p> <p><b>G4C2 - Contrôler les stocks</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>G4C2.3</b> - Analyser et corriger les écarts</li> </ul>

DOMAINES DE COMPETENCES COMMUNES	BACCALAUREAT AGORA	BACCALAUREAT OTM	BACCALAUREAT LOGISTIQUE
5. ASSURER LE RESPECT DE LA REGLEMENTATION, DES NORMES ET TRAITER LES DYSFONCTIONNEMENTS		<p><b>BC3 - Contribuer à l'amélioration de l'activité de transport</b></p> <p><b>C3.4 - Contribuer à l'amélioration de la performance de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A3.4C1</b> - Apprécier la variation des indicateurs</li> <li>▪ <b>A3.4C2</b> - Vérifier l'application des procédures</li> <li>▪ <b>A3.4C3</b> - Identifier les principaux éléments des documents de synthèse</li> <li>▪ <b>A3.4C4</b> - Apprécier l'évolution des principaux éléments des documents de synthèse</li> <li>▪ <b>A3.4C5</b> - Exploiter les informations collectées</li> <li>▪ <b>A3.4C6</b> - Proposer des actions</li> </ul>	

## 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.

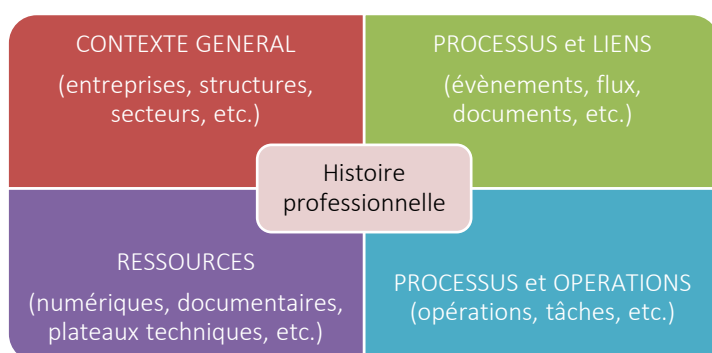
*Une ressource pouvant être déclinée localement via la géolocalisation des activités*

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 :

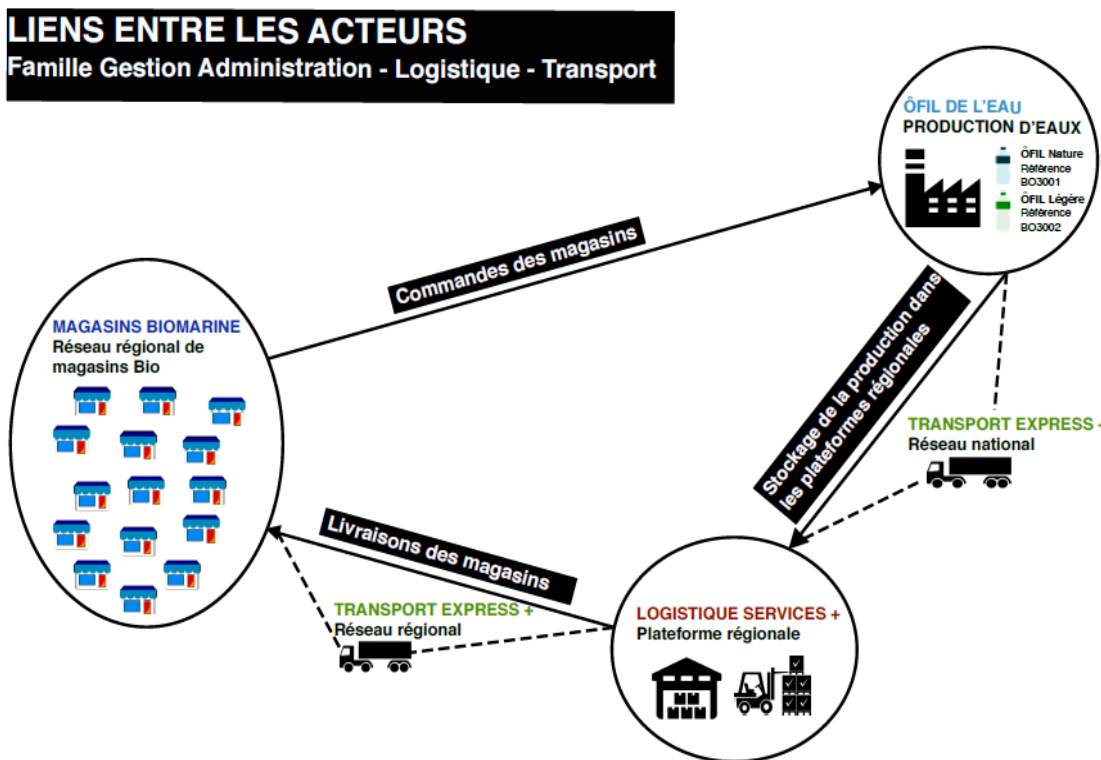
- **Ô FIL DE L'EAU** : producteur d'eau minérale abritant un service de gestion administrative ;
- **TRANSPORT EXPRESS +** : entreprise de transport assurant des prestations de fret sur le territoire national mais aussi de proximité, au niveau local via 13 agences régionales ;
- **LOGISTIQUE SERVICES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



## 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 »

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

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

## 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 »

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

**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
<b>Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités</b>	<p><b>BC1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents</b>                      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</p>	<p><b>BC2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S</b>                      Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés</p>	<p><b>BC2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S</b>                      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</p>	<p><b>BC2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S</b>                      Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks</p>	<p><b>BC1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents</b>                      Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites  <b>BC2 – Organiser et suivre l'activité de production de B et S</b>                      Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation</p>
<b>Organisation de transport de marchandises</b>	<p><b>A1.4C4 Formaliser et communiquer l'offre au client/donneur d'ordre</b>   <b>A2.2C6 Transmettre les informations les documents et les instructions par le moyen de communication adapté</b>   <b>A2.3C5 Rendre compte de l'avancée de l'opération de transport aux différents donneurs d'ordre</b>   <b>A3.1C7 Entretenir une relation suivie avec le client/donneur d'ordre.</b></p>	<p><b>Bloc de compétence C1 Préparet les opérations de transport</b>                       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</p>	<p><b>Bloc de compétence C2, Mettre en œuvre et suivre les opérations de transport</b>                      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</p>		<p><b>Bloc de compétence C3 Contribuer à l'amélioration de l'activité de transport</b>                      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</p>
<b>Logistique</b>	<p><b>G6 – Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère)</b>                      G6C1 - Accueillir ou contacter l'interlocuteur                      G6C2 - Identifier le besoin de l'interlocuteur                      G6C3 - Collecter des informations                      G6C4 -</p>	<p><b>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</b>                      G3C3 – Organiser la préparation et l'expédition des commandes   <b>G4- Le suivi et l'optimisation du stockage</b>                      G4C2 – Contrôler les stocks</p>	<p><b>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</b>                      G3C4 – Suivre les expéditions</p>	<p><b>G2 – La préparation et l'expédition des marchandises</b>                      G2C1 – Préparer des commandes                      G2C2 – Expédier des marchandises   <b>G4 – Le suivi et l'optimisation du stockage</b>                      G4C2 – Contrôler les stocks</p>	<p><b>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</b>                      G3C2 – Participer aux traitements des litiges</p>

	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  <b>G5 – La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5</b> G5C1 – Choisir un chariot G5C2 – Conduire un chariot G5C3 – Prendre et lever une charge	
--	--	------------------------------	--	---	--

## Étape 2 : répartition et enchaînement des tâches

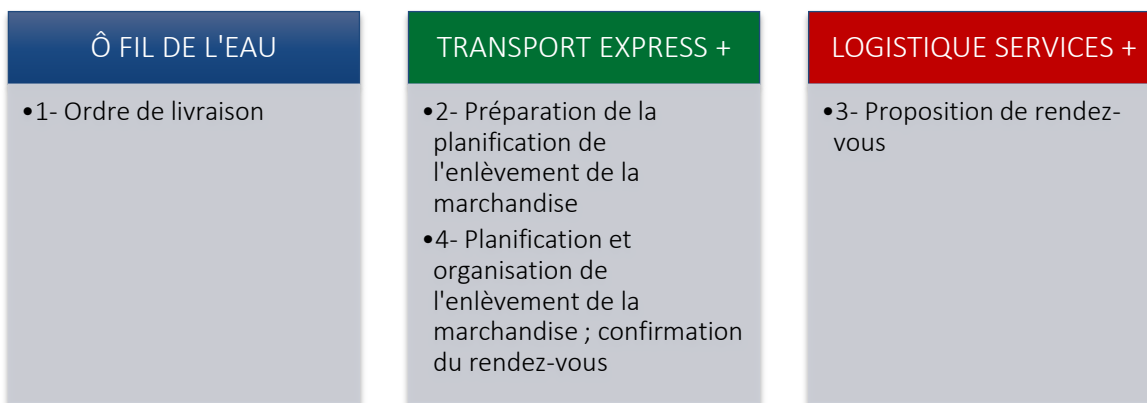
### Opération 6 : déstockage et préparation physique et administrative des commandes



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



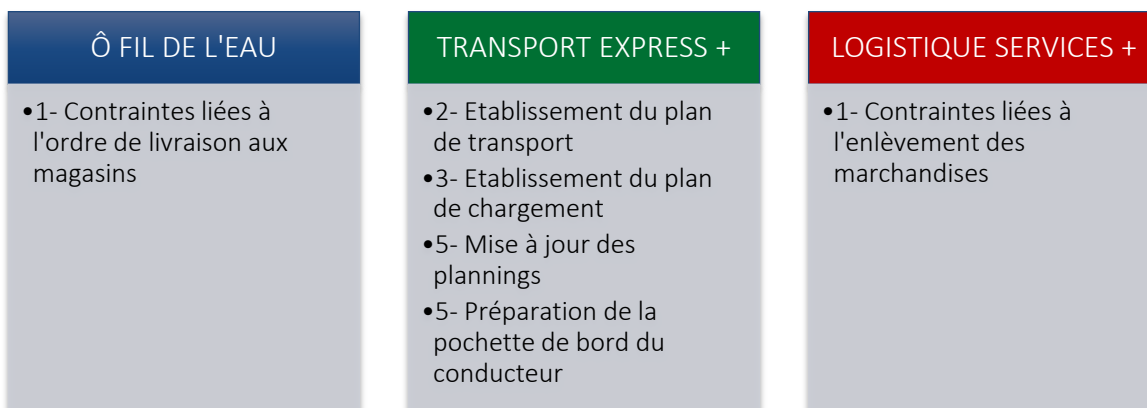
**Opération 7** : confirmation du rendez-vous pour l'enlèvement de la marchandise à la plateforme logistique



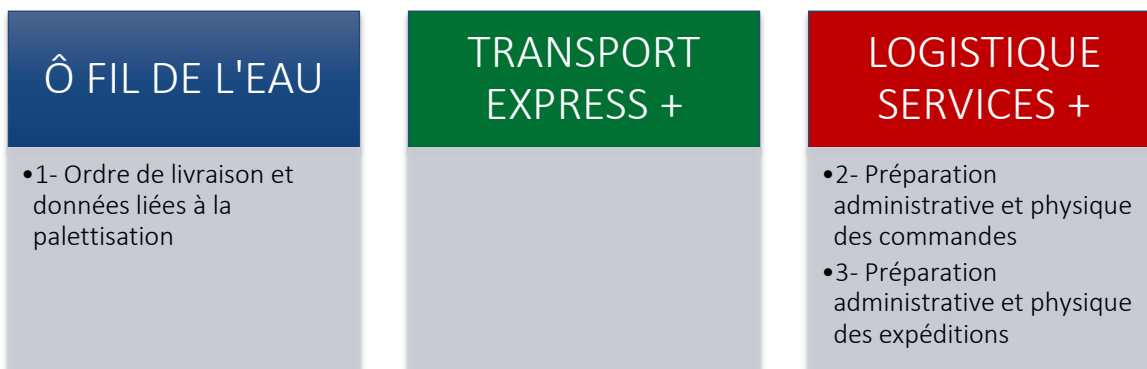
**Opération 7** : prise de rendez-vous pour la livraison aux magasins Biomarine



**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

