

Projet expérimental
Profil de certification du Gestionnaire en logistique et transport
Enseignement secondaire ordinaire ou spécialisé de forme 4
de plein exercice ou en alternance

Approuvé par le Gouvernement en date du ... / ... / ...



Éducation et formation
tout au long de la vie



Avec le soutien du Fonds social européen



Table des matières

Première partie	3
Références du profil de certification	4
Parcours d'apprentissage	5
Lien entre les UAA et les profils de formation SFMQ	7
Deuxième partie	8
UAA1_Réceptionner les articles livrés - Décharger les articles avec ou sans matériel de manutention non motorisé	9
UAA2 Participer à la coordination du stock et à l'inventaire - Stocker et déstocker les articles	12
UAA3_Réaliser le picking en préparant les articles pour l'envoi	17
UAA4_Expédier les articles	22
UAA5_Organiser les opérations de transport routier	25
UAA6_Vérifier et utiliser un matériel motorisé du type gerbeur	39
UAA7_Gérer l'approvisionnement et le stock.....	46
UAA8 Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type frontal.....	51
UAA9_Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type latéral	58
UAA10_Utiliser un ERP (entreprise ressource planning).....	65
UAA11_Utiliser des logiciels bureautiques dans le cadre des activités de transport et de logistique	66
UAA 12_Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français (au choix entre néerlandais, allemand et anglais)	69
Activités transversales	73
Glossaire technique	76
Troisième partie	81
Éléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier.....	82
Quatrième partie	83
Profil d'Evaluation	84
Cinquième partie	110
Profil d'équipement	111
Annexes	113
Glossaire.....	114
Le cadre francophone des certifications.....	121

Première partie

Références du profil de certification

Intitulé de l'option de base groupée concernée

Gestionnaire en logistique et transport

Code de l'option

2901

Durée en année(s) scolaire(s) sur laquelle est organisée l'option groupée

3 années

Profil(s) de formation au(x)quel(s) se réfère(nt) l'option groupée

Profil de formation du « Magasiner/Magasinière » ainsi que du « Dispatcheur/Dispatcheuse », du « Conducteur/conductrice de chariots élévateurs » et du « Gestionnaire des approvisionnements et des stocks »

Nombre minimum et nombre maximum de semaines de stage sur 3 années au service des apprentissages de la formation concernée

Nombre minimum de semaines de stage : 4 semaines

Nombre maximum de semaines de stage : 15 semaines

Certificat de qualification délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le ou les profils de formation concernés

CQ Gestionnaire en logistique et transport

Positionnement provisoire de la certification par rapport au cadre francophone des certifications (CFC)

Niveau 4

Parcours d'apprentissage

Le parcours d'apprentissage définit l'ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA) et donne une **estimation temporelle** pour chaque unité. Il est recommandé de :

- terminer par l'UAA 5 – « Organiser les opérations de transport routier » en fin de 4e année et de débiter par cette même UAA 5 en début de 5e année ;
- terminer par l'UAA 7 – « Gérer l'approvisionnement et le stock » en fin de 5e année et de débiter par cette même UAA 7 en début de 6e année.

Les savoirs et aptitudes et compétences relatifs :

- à la gestion des contacts avec les interlocuteurs se trouvent en page 75,
- au respect des règles d'hygiène, de sécurité d'environnement ainsi que les règles professionnelles applicables aux UAA concernées se trouvent en page 76.

	Ordre de déroulement des UAA	Intitulé	Nombre de semaines	Validations
1 ^{re} année	UAA 1	Réceptionner les articles livrés Décharger les articles avec ou sans matériel de manutention non motorisé	5	4TQ
	UAA 2	Participer à la coordination du stock et à l'inventaire Stocker et déstocker les articles	5	4TQ
	UAA 3	Réaliser le picking en préparant les articles pour l'envoi	5	4TQ
	UAA 4	Expédier les articles	5	4TQ
	UAA 11	Utiliser des logiciels bureautiques dans le cadre des activités de transport et de logistique	Transversale 4 ^e - 5 ^e	-
	UAA 12	Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français (au choix entre néerlandais, allemand et anglais)	Transversale 4 ^e - 5 ^e – 6 ^e	-
	UAA 5	Organiser les opérations de transport routier	5	-

2 ^e année	UAA 5	Organiser les opérations de transport routier	20	5TQ
	UAA 6	Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type gerbeur	2	5TQ
	UAA 11	Utiliser des logiciels bureautiques dans le cadre des activités de transport et de logistique	Transversale 5 ^e - 6 ^e	5TQ
	UAA 12	Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français (au choix entre néerlandais, allemand et anglais)	Transversale 4 ^e -5 ^e – 6 ^e	
	UAA 10	Utiliser un logiciel ERP (Entreprise ressource planning)	Transversale 5 ^e - 6 ^e	
	UAA 7	Gérer l'approvisionnement et le stock	5	-
3 ^e année	UAA 7	Gérer l'approvisionnement et le stock	21	6TQ
	UAA 8	Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type frontal	2	6TQ
	UAA 9	Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type latéral	2	6TQ
	UAA 10	Utiliser un logiciel ERP (Entreprise ressource planning)	Transversale 5 ^e et 6 ^e	6TQ
	UAA 12	Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français (au choix entre néerlandais, allemand et anglais)	Transversale 4 ^e -5 ^e – 6 ^e	6TQ

+ Semaines allouées aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours pédagogiques. La liberté de chaque établissement est totale quant à l'utilisation des « semaines-projets » pourvu qu'un lien réel soit établi avec la formation ou le projet d'établissement. La programmation et le contenu de ces semaines doivent être repris dans le plan de mise en œuvre (PMO)

Lien entre les UAA et les profils de formation SFMQ

- UAA1 : Réceptionner les articles livrés, décharger les articles avec ou sans matériel de manutention non motorisé (Magasinier : réceptionniste en logistique)
- UAA2 : Participer à la coordination du stock et à l'inventaire, stocker et déstocker des articles (Magasinier : opérateur de stocks en logistique)
- UAA3 : Réaliser le picking en préparant les articles pour l'envoi (Magasinier : préparateur de commandes en logistique)
- UAA4 : Expédier les articles (Magasinier : préparateur d'expéditions en logistique)
- UAA5 : Organiser les opérations de transport routier (dispatcheur)
- UAA6 : Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type gerbeur (conducteur de chariot élévateur)
- UAA7 : Gérer l'approvisionnement et le stock (Gestionnaire des approvisionnements et des stocks)
- UAA8 : Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type frontal (conducteur de chariot élévateur)
- UAA9 : Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type latéral (conducteur de chariot élévateur)
- UAA10 : Utiliser un logiciel ERP (Entreprise ressource planning) (non lié à un métier spécifique)
- UAA11 : Utiliser des logiciels bureautiques dans le cadre des activités de transport et de logistique (non lié à un métier spécifique)
- UAA12 : Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français (au choix entre néerlandais, allemand et anglais)

Deuxième partie

Unités d'acquis d'apprentissage (UAA)

UAA1	Réceptionner les articles livrés Décharger les articles avec ou sans matériel de manutention non motorisé
-------------	--

Activités-clés	AC1 Réceptionner les articles livrés AC2 Décharger les articles avec ou sans matériel de manutention ou non motorisé Gérer les contacts avec les interlocuteurs Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement et les règles professionnelles
-----------------------	--

1.1 Traiter les documents		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les documents fournis par le livreur et relatifs à la réception (CMR, bons de livraison, de chargement, facture, documents douaniers, ...) ❖ Les termes techniques usuels repris sur les documents ❖ Les critères de validité des documents ❖ Les documents de l'entreprise relatifs à la réception (bon de réception, note d'envoi, bon de commande, ...) ❖ Les procédures de réception et les normes de déchargement ❖ Les responsabilités liées aux documents ❖ Les documents liés aux différents services ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données ❖ L'organigramme de l'entreprise (rôles) ❖ Le système d'information type d'une entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les documents de livraison ✓ Vérifier la validité et la complétude des documents ✓ Vérifier la correspondance entre le bon de commande et le bon de livraison ✓ Compléter les documents de l'entreprise ✓ Sélectionner les documents ✓ Trier les documents ✓ Transmettre les documents ✓ Encoder les informations manuellement et électroniquement ✓ Utiliser le système d'information de l'entreprise 	<p>C1-Traiter les documents dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

1.2 Contrôler la livraison

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les critères et les indicateurs de contrôle visuels ❖ Les critères et les indicateurs de contrôle qualitatifs ❖ Les critères et les indicateurs de contrôle quantitatifs ❖ Les types d'anomalies qualitatives et/ou quantitatives liées à la livraison et/ou au conditionnement ❖ Les documents de contrôle ❖ Les procédures types de retranscription des anomalies ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données ❖ Les implications liées à la validation des opérations de contrôle ❖ Les responsabilités liées aux documents 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Effectuer un contrôle visuel avant le déchargement ✓ Vérifier la qualité de la livraison ✓ Vérifier les quantités livrées ✓ Identifier des défauts ✓ Relever les anomalies qualitatives et/ou quantitatives (de livraison et/ou de conditionnement) ✓ Encoder les anomalies manuellement et électroniquement ✓ Utiliser le système d'information de l'entreprise ✓ Signer les documents de contrôle ✓ Encoder les informations du contrôle 	<p>C2-Contrôler la livraison dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

1.3 Préparer les articles pour le stock en utilisant le matériel de manutention non motorisé

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les types de matériel de manutention non motorisé et leurs fonctions : <ul style="list-style-type: none"> - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité ❖ Les unités de transport : <ul style="list-style-type: none"> - méthodes de chargement et déchargement ❖ Les articles : 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sélectionner le matériel adéquat ✓ Manipuler le matériel de manutention ✓ Respecter les règles d'ergonomie et de sécurité ✓ Identifier les articles ✓ Assurer l'intégrité des articles ✓ Respecter la chaîne du froid 	<p>C3-Préparer les articles pour le stock en utilisant le matériel de manutention non motorisé dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> - les types - l'identification - les consignes et procédures de conditionnement et de manutention ❖ Les pictogrammes de manutention ❖ Les procédures d'éclatement ❖ La traçabilité des articles : <ul style="list-style-type: none"> - la définition - les principes - les procédures - les outils (logiciels, fiches, ...) ❖ Le plan d'entrepôt (zone de stockage, de réception, tampon, conditionnement, ...) ❖ Les règles d'ergonomie et de sécurité ❖ Les procédures de travail de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respecter les pictogrammes de manutention ✓ Manipuler le matériel de manutention ✓ Eclater les articles ✓ Poser les étiquettes pour le stockage ✓ Compléter les fiches de traçabilité des articles manuellement ou électroniquement ✓ Se repérer dans l'espace ✓ Déposer les articles à l'endroit prévu ✓ Appliquer les techniques de sécurité appropriées ✓ Respecter les règles d'ergonomie ✓ Respecter les pratiques, les consignes, les procédures de travail de l'entreprise ✓ Optimiser les déplacements 	
--	--	--

1.4 Gérer les contacts avec les interlocuteurs

Savoirs	Aptitudes	Compétences – C4
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs à la gestion des contacts avec les interlocuteurs se trouvent en page 75		

1.5 Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et professionnelles

Savoirs	Aptitudes	Compétences - C5
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs aux règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement ainsi qu'aux règles professionnelles applicables se trouvent en page 76		

UAA2	Participer à la coordination du stock et à l'inventaire Stocker et déstocker les articles
-------------	--

Activités-clés	AC3 Participer à la coordination du stock et à l'inventaire AC4 Stocker et déstocker les articles Gérer les contacts avec les interlocuteurs Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement et les règles professionnelles
-----------------------	---

2.1 Identifier les besoins de stock en appliquant les consignes		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La composition d'un planning : <ul style="list-style-type: none"> - données - contraintes de temps - priorités ❖ Les procédures de stockage ❖ Le vocabulaire, les abréviations et les symboles usuels liés au stockage ❖ La rotation des stocks ❖ Méthodes de stockage (contraintes de péremptions, de poids, de toxicité, ...) ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données... ❖ Fonctionnement de différents logiciels de gestion des stocks ❖ Les types de documents ❖ Le stockage : 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lire un planning d'arrivage, de livraison, de productions ✓ Identifier les priorités ✓ Identifier les besoins et les contraintes de stockage ✓ Organiser son emploi du temps en fonction du planning ✓ Appliquer la procédure et la méthode de stockage adéquates ✓ Mettre en œuvre l'organisation de l'espace de stockage en fonction des taux de rotation ✓ Utiliser des outils de gestion ✓ Transcrire les informations dans le système d'information de l'entreprise ✓ Trouver l'information pertinente ✓ Comprendre les informations ✓ Comparer des informations 	<p>C6-Identifier les besoins de stock en appliquant les consignes dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> - définition - types - contraintes - procédures - méthodes ❖ Le calcul des quantités ❖ Les documents relatifs à l'inventaire ❖ Types d'anomalies ❖ L'organigramme d'une entreprise ❖ Les procédures liées à la transmission ❖ Les techniques de communication verbales et non verbales ❖ Types d'informations/documents ❖ Types de procédures ❖ Les implications liées à la validation des opérations de contrôle ❖ Les responsabilités liées aux documents ❖ Les conversions d'unités de mesure ❖ Les outils de calcul d'inventaire ❖ Les critères et les indicateurs de contrôle quantitatifs ❖ Les documents ❖ Les termes techniques usuels repris sur les documents 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier des anomalies ✓ Informer la personne concernée ✓ Transcrire une information ✓ Compter les articles ✓ Utiliser les instruments de mesure (mètre, jauge, balance, ...) ✓ Choisir la méthode de comptage en fonction des marchandises ✓ Estimer la vraisemblance du résultat obtenu ✓ Vérifier l'adéquation entre le stock physique et le stock théorique ✓ Transcrire les informations selon les procédures prévues par l'entreprise dans le système d'information de l'entreprise (état du stock, correction) 	
--	---	--

2.2 Stocker les articles		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le stockage : <ul style="list-style-type: none"> - définition - types - contraintes - procédures - méthodes ❖ Les termes techniques usuels repris sur les fiches de mise en stock (documents, étiquetage, écran, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collecter les informations pertinentes ✓ Utiliser un scanner 	<p>C7-Stocker les articles dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<p>scanning)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données ❖ La traçabilité des articles : <ul style="list-style-type: none"> - la définition - les principes - les procédures - les outils (logiciels, fiches ...) ❖ Les implications liées à la validation des opérations de contrôle ❖ Les responsabilités liées aux documents ❖ Les types de matériel de manutention non motorisé et leurs fonctions : <ul style="list-style-type: none"> - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité ❖ Les procédures d'éclatement Les règles d'ergonomie et de sécurité du matériel de manutention ❖ Les unités de transport : <ul style="list-style-type: none"> - méthodes de chargement et déchargement ❖ Les différents types de documents (plan, schéma, organigramme, ...) ❖ Le plan d'entrepôt (zone de stockage, de réception, tampon, conditionnement, ...) ❖ Les procédures de travail de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compléter les fiches de traçabilité des articles manuellement et électroniquement ✓ Signer et encoder les informations ✓ Sélectionner le matériel adéquat <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manipuler le matériel de manutention <ul style="list-style-type: none"> ✓ Eclater les articles si nécessaire ✓ Respecter les règles d'ergonomie et de sécurité <ul style="list-style-type: none"> ✓ Appliquer les procédures de travail de l'entreprise/les plans des locaux/les localisations d'entreposage ✓ Se repérer dans l'espace ✓ Déposer les articles à l'endroit prévu Optimiser les déplacements 	
---	---	--

2.3 Déstocker les articles

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les documents relatifs au déstockage : <ul style="list-style-type: none"> - les bons de commande - les bons de transfert - les bons de réapprovisionnement 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réceptionner les documents relatifs au déstockage ✓ Identifier documents relatifs au déstockage 	<p>C8-Déstocker les articles dans des situations complexes en totale autonomie, en respectant des consignes du</p>

<ul style="list-style-type: none"> - les termes techniques usuels ❖ Les méthodes de tri ❖ Les éléments du planning des bons de travail (transfert, réapprovisionnement, livraison) ❖ Le plan d'entrepôt (zone de stockage, de réception, tampon, conditionnement, ...) ❖ Les pictogrammes de manutention ❖ Les procédures de travail de l'entreprise ❖ Les types de documents (bon de préparation, documents numérisés) ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données ❖ Les types de déstockage ❖ Les types de matériel de manutention et leurs usages : <ul style="list-style-type: none"> - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité ❖ Les règles d'ergonomie et de sécurité du matériel de manutention ❖ Les différents types de documents (plan, schéma, organigramme, ...) ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données ❖ Les implications liées à la validation des opérations de contrôle ❖ Les responsabilités liées aux documents 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trier les bons en fonction du planning des bons de travail (transfert, réapprovisionnement, livraison) ✓ Localiser dans l'espace ✓ Suivre les procédures de travail de l'entreprise/les plans des locaux/les localisations d'entreposage ✓ Utiliser les outils de gestion ✓ Organiser et/ou suivre l'ordre de prélèvement le/du parcours ✓ Définir le parcours optimal ✓ Suivre une procédure donnée ✓ Utiliser le matériel non motorisé adéquat ✓ Manipuler le matériel de manutention ✓ Respecter les règles d'ergonomie et de sécurité ✓ Appliquer les procédures de travail de l'entreprise/les plans des locaux/les localisations d'entreposage ✓ Collecter les informations pertinentes concernant le déstockage ✓ Encoder les informations manuellement et électroniquement ✓ Utiliser le système d'information de l'entreprise ✓ Contrôler les documents ✓ Signer les documents ✓ Encoder les informations de validation 	<p>responsable et de la politique de l'entreprise</p>
--	--	---

2.4 Gérer les contacts avec les interlocuteurs		
Savoirs	Aptitudes	Compétence
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs à la gestion des contacts avec les interlocuteurs se trouvent en page 75		

2.5 Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et professionnelles		
Savoirs	Aptitudes	Compétence
Les savoirs, aptitudes et compétence relatifs aux règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement ainsi qu'aux règles professionnelles applicables se trouvent en page 76		

UAA3	Réaliser le picking en préparant les articles pour l'envoi
-------------	---

Activités-clés	<p>AC5 Réaliser le picking AC6 Préparer les articles pour l'envoi</p> <p>Gérer les contacts avec les interlocuteurs Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement et les règles professionnelles</p>
-----------------------	---

3.1 Organiser le picking		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les documents relatifs à la préparation de commande : <ul style="list-style-type: none"> - les bons de commande - les bons de travail (de préparation) ❖ Les termes techniques usuels ❖ Les méthodes de tri ❖ Les éléments du planning (préparation, expédition) ❖ Le plan d'entrepôt (zone de stockage, de réception, tampon, conditionnement, ...) ❖ Les pictogrammes de manutention ❖ Les procédures de travail de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réceptionner et identifier les documents relatifs à la préparation des commandes ✓ Préparer les bons de travail (de préparation) ✓ Trier les bons de travail en fonction du planning (préparation, expédition) ✓ Localiser dans l'espace ✓ Suivre les procédures de travail de l'entreprise/les plans des locaux/les localisations d'entreposage ✓ Appliquer les consignes de prélèvement 	<p>C9-Organiser le picking dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

3.2 Traiter les informations		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les types de documents ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données ❖ Les types de documents ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données ❖ Les implications liées à la validation des opérations de contrôle ❖ Les responsabilités liées aux documents 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collecter les informations pertinentes relatives au picking ✓ Encoder les informations manuellement et électroniquement ✓ Utiliser le système d'information de l'entreprise ✓ Contrôler les documents ✓ Repérer les anomalies ✓ Signer les documents ✓ Encoder les informations de validation ✓ Valider les éléments du picking 	<p>C10-Traiter les informations dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

3.3 Utiliser le matériel de manutention		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les types de matériel de manutention non motorisé et leurs fonctions : <ul style="list-style-type: none"> - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité ❖ Les caractéristiques des produits (poids, volume ...) ❖ Les unités et support de manutention (carton, palette ...) ❖ Le plan de circulation dans l'entrepôt ❖ Les types de matériel de manutention non motorisé et leurs fonctions : <ul style="list-style-type: none"> - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité ❖ Les unités de transports : méthodes de chargement et de déchargement 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sélectionner le matériel adéquat ✓ Evaluer le poids et le volume de la charge à constituer en fonction des données du bon de préparation ✓ Manipuler le matériel de manutention ✓ Respecter les règles d'ergonomie et de sécurité 	<p>C11-Utiliser le matériel de manutention approprié dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

3.4 Prélever les articles

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les types/méthodes de préparations de commandes ❖ Les types de documents (bon de préparation, documents numérisés) ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données ❖ Le plan d'entrepôt (zone de stockage, de réception, tampon, conditionnement, ...) ❖ Les pictogrammes de manutention ❖ Les procédures de travail de l'entreprise ❖ Le plan de circulation ❖ Les règles d'ergonomie et de sécurité du matériel de manutention ❖ Les pictogrammes de manutention ❖ Les outils utiles au déballage (cutter, pied de biche, pinces coupantes, tenailles, ...) ❖ Le centre de gravité, les règles de stabilité des charges ❖ Le danger et les risques dans l'entrepôt ❖ Les termes techniques de la description des articles ❖ Les procédures de travail de l'entreprise ❖ Le plan d'entrepôt (zone de stockage, de réception, tampon, conditionnement, ...) ❖ Les pictogrammes de manutention ❖ Les procédures de travail de l'entreprise ❖ Le plan de circulation 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utiliser les outils de gestion ✓ Ordonner les adresses en fonction d'un parcours optimal prédéfini ✓ Se localiser dans l'espace ✓ Respecter l'ordre de prélèvement en fonction du parcours ✓ Appliquer le plan de circulation ✓ Respecter les règles d'ergonomie et de sécurité ✓ Prélever les produits en constituant une charge équilibrée ✓ Choisir les supports (contenants, emballages) appropriés aux produits ✓ Respecter les pictogrammes ✓ Prélever la quantité demandée ✓ Comparer les articles prélevés par rapport au bon de préparation (référence, adresse, ...) ✓ Signaler les anomalies éventuelles (rack, palette ou produit détériorés, charge mal positionnée, espaces encombrés, casse, erreur d'adresse, compatibilité, numéro de lot, ...) ✓ Appliquer les procédures de travail de l'entreprise/les plans des locaux / les localisations d'entreposage/le plan de circulation 	<p>C12-Prélever les articles dans le stock dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

3.5 Préparer les articles

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les types de matériel de manutention non motorisé et leurs fonctions <ul style="list-style-type: none"> - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité ❖ Les consignes de livraisons ❖ Les procédures de regroupement ❖ Les règles d'ergonomie et de sécurité du matériel de manutention ❖ Les types de conditionnement (typologie des emballages) ❖ Les caractéristiques des produits (poids, volume, ...) ❖ Le mode opératoire d'emballage ❖ Le plan/fiche de palettisation ❖ Les consignes de livraisons ❖ Les méthodes et les moyens de conditionnement ❖ Le mode opératoire d'emballage ❖ Le plan/fiche de palettisation ❖ Les consignes de livraisons ❖ Les consignes de livraisons/expéditions ❖ Le plan de chargement ❖ Les types de marquages et d'étiquetage ❖ Les pictogrammes ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données ❖ Le système d'information de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sélectionner le matériel adéquat ✓ Manipuler le matériel de manutention ✓ Regrouper les articles si nécessaire ✓ Respecter les règles d'ergonomie et de sécurité ✓ Choisir le contenant adapté ✓ Respecter le plan/fiche de palettisation ✓ Equilibrer des colis hétérogènes ✓ Disposer de manière adaptée les articles dans le conditionnement sélectionné ✓ Contrôler le conditionnement conformément aux consignes et mode opératoire et aux consignes de livraisons ✓ Emballer : filmer, cercler, housser, ... ✓ Réaliser l'emballage adapté au produit en fonction des consignes et du mode opératoire ✓ Appliquer les procédures de travail de l'entreprise ✓ Manipuler le matériel de manutention ✓ Respecter le plan de chargement ✓ Etiqueter/marker les cartons/palettes conformément aux consignes d'expédition, mode opératoire et exigences des interlocuteurs ✓ Encoder les informations manuellement et/ou électroniquement ✓ Utiliser le système d'information de l'entreprise 	<p>C13-Préparer les articles pour l'envoi dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

3.6 Gérer les contacts avec les interlocuteurs		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs à la gestion des contacts avec les interlocuteurs se trouvent en page 75		

3.7 Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et professionnelles		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs aux règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement ainsi qu'aux règles professionnelles applicables se trouvent en page 76		

UAA4	Expédier les articles
-------------	------------------------------

Activités-clés	AC8 Expédier les articles Gérer les contacts avec les interlocuteurs Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement et les règles professionnelles
-----------------------	---

4.1. Contrôler les articles		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le vocabulaire technique ❖ Les pictogrammes de transport ❖ Les documents de transport/expédition ❖ Le planning d'expéditions ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure de saisies de données ❖ Les critères et indicateurs de contrôle qualitatifs ❖ Les critères et indicateurs de contrôle quantitatifs ❖ Les documents relatifs à l'expédition ❖ Le système d'information de l'entreprise ❖ Les types d'étiquettes ❖ Les consignes d'étiquetage ❖ Le système d'étiquetage de l'entreprise ❖ Les pictogrammes de transport ❖ Le vocabulaire technique ❖ Les implications liées à la validation des opérations de contrôle ❖ Les responsabilités liées aux documents 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repérer la cargaison en fonction du destinataire. ✓ Vérifier la cargaison en fonction de la destination des colis ✓ Vérifier la qualité des colis ✓ Vérifier la quantité de colis ✓ Vérifier le support d'expédition ✓ Vérifier l'étiquetage ✓ Compléter les documents adéquats ✓ Encoder les anomalies détectées dans le système informatique ou tout autre système propre à l'entreprise ✓ Etiqueter les articles, colis, palettes, ... ✓ Signer les documents de contrôle ✓ Encoder les informations du contrôle 	<p>C14-Contrôler les articles dans des situations complexes en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

4.2. Charger les articles

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les types de matériel de manutention non motorisé et leurs fonctions : <ul style="list-style-type: none"> - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité ❖ Les unités de transport : <ul style="list-style-type: none"> - méthodes de chargement et de déchargement ❖ Les documents d'expédition ❖ Le plan de chargement ❖ Les unités de transport (péniche, train, camion, ...) ❖ Les techniques d'arrimage ❖ Les documents d'expédition, de douane ❖ Les consignes d'expédition ❖ Les techniques de scellage des différents moyens de transport ❖ les documents douaniers ❖ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure de saisies de données ❖ Le système d'information de l'entreprise ❖ Les procédures d'expédition de chaque moyen de transport ❖ Les responsabilités liées aux documents ❖ Les procédures de transmission des documents relatifs à l'expédition ❖ Les règles de courtoisie 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sélectionner le matériel adéquat ✓ Manipuler le matériel de manutention ✓ Respecter les règles d'ergonomie et de sécurité ✓ Adapter la disposition des colis en fonction du moyen de transport et du document d'expédition ✓ Disposer avec méthode et fixer solidement la cargaison en fonction du moyen de transport ✓ Sceller la cargaison en fonction du moyen de transport ✓ Compléter les documents adéquats ✓ Encoder les anomalies détectées dans le système informatique ou tout autre système propre à l'entreprise ✓ Appliquer la procédure d'expédition en fonction de la marchandise et du type de transport ✓ Trier et collationner les différents documents relatifs à l'expédition ✓ Remettre les documents adéquats au transporteur 	<p>C15-Charger les articles dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

4.3 Gérer les contacts avec les interlocuteurs

Savoirs

Aptitudes

Compétences

Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs à la gestion des contacts avec les interlocuteurs se trouvent en page 75

4.4 Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et professionnelles

Savoirs

Aptitudes

Compétences

Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs aux règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement ainsi qu'aux règles professionnelles applicables se trouvent en page 76

UAA5	Organiser les opérations de transport routier
-------------	--

Activités-clés	<p>AC7 Planifier, organiser et suivre les opérations de transport AC11 Vérifier et transmettre les documents de transport AC12 Réaliser le reporting</p> <p>Gérer les contacts avec les interlocuteurs Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement et les règles professionnelles</p>
-----------------------	--

5.1 Planifier les opérations de transport		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les sources d'informations internes et externes (logiciels de gestion d'entreprise : WMS et TMS, carte routière, bourse de fret, ...) ❖ Les spécificités de la commande client : nature de la marchandise (denrées alimentaires, produits dangereux, animaux vivants, colis, vrac ou citerne, unités de transport et types d'emballage, valeur de la marchandise, ...), poids, dimensions et volume, délai de livraison demandé par le client, lieu de chargement/déchargement (déplacement national et/ou international) ❖ Le calcul du ratio poids/volume, surface (mètres/plancher) de la marchandise ❖ Le calcul du ratio poids/volume, surface (mètres/plancher) des différents types de véhicules ❖ La réglementation ADR : identification et classification 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulter les sources d'informations disponibles ✓ S'assurer de la disponibilité de la marchandise transporter ✓ Identifier les possibilités de fret supplémentaire à l'aller, en cours et au retour pour compte de tiers ✓ Calculer le poids/volume, surface (mètres/plancher) de la marchandise à transporter ✓ Identifier les possibilités de complément de chargement à l'aller et au retour (en interne) ✓ Identifier les possibilités de fret supplémentaire à l'aller, en cours et au retour pour compte de tiers 	<p>C16-Identifier les spécificités de la/des commande(s) (priorités, urgences, contraintes, types de marchandises, volume, poids, coût, dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<p>des produits dangereux, emballage et étiquetage, spécifications des véhicules et signalisation, documents de bord, formation du personnel, interdiction de chargement en commun</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ L'Accord sur le Transport des denrées Périssables (ATP : spécifications des véhicules) ❖ Le transport de vrac et/ou en citerne ❖ Les souhaits et contraintes du client (priorités, urgences, empreinte CO2, coût, ...), la configuration d'accès (infrastructure et types de manutention), horaires (ouverture et rendez-vous), sécurité 		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les interlocuteurs internes : le superviseur d'entrepôt, le service commercial, les chauffeurs, le gestionnaire de flotte, ... ❖ Les opérateurs/interlocuteurs externes : les clients, les sous-traitants de transport, les chauffeurs externes, les autorités (Douanes, SPF Mobilité, ...), les auxiliaires de transport (commissionnaire de transport, transitaire, l'organisateur de transport, l'affréteur) le chargeur/donneur d'ordre, ...) ❖ Le vocabulaire du transport en langues étrangères (néerlandais et/ou anglais et/ou allemand) ❖ La communication écrite/orale : les techniques de communication et la communication commerciale ; les conflits : notions de prévention et de gestion. ❖ Les sources d'informations internes et externes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ S'exprimer de manière claire et précise, dans un langage compréhensible et adapté avec les interlocuteurs, si nécessaire dans une langue étrangère ✓ Utiliser un vocabulaire adapté ✓ Obtenir toutes les informations utiles relatives à la mission (quand, où, combien, quel volume, quel matière/produit ...) ✓ Communiquer la non faisabilité/non acceptation de la mission ✓ Prendre note correctement des consignes reçues oralement, les comprendre et/ou les transmettre de manière à pouvoir faire exécuter la mission ✓ Négocier et communiquer l'offre avec les clients ✓ Tenir son client informé du suivi de sa commande Communiquer efficacement et proactivement avec les partenaires externes, en donnant une image positive de l'entreprise (rôle commercial) ✓ Consulter les sources d'informations disponibles 	<p>C17- Contacter les opérateurs et les interlocuteurs internes et externes en français (y compris le rôle commercial) dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p> <p>C18- Evaluer les ressources</p>

<p>(tableur, logiciels de gestion d'entreprise : WMS et TMS, carte routière, bourse de fret, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Les techniques de planification (capacités infinie et finie) ❖ Les différents types de véhicules : spécifications techniques, conformité (gabarit, tare, masse en charge, masse maximale autorisée, masse brute, masse nette et masse par essieu), capacités, Poids Total Roulant Autorisé (PTRA), ... ❖ Les différentes caractéristiques techniques des unités de transport des marchandises transportées (palettes, IBC, conteneurs, roll, ...) ❖ Les différents types de déchargement chez le client (configuration, horaires) ❖ La réglementation ADR : identification et classification des produits dangereux, emballage et étiquetage, spécifications des véhicules et signalisation, documents de bord, formation du personnel, interdiction de chargement en commun ❖ L'Accord sur le Transport des denrées Périssables (ATP : spécifications des véhicules) ❖ Le transport de vrac et/ou en citerne ❖ L'estimation du coût de transport : calcul du prix de revient de transport, tarification de transport ❖ L'estimation de la durée du transport : itinéraire, réglementation du transport routier (code de la route) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tenir et mettre à jour la liste du matériel roulant, ses spécifications et sa conformité (échéances, ...) ✓ S'assurer de la disponibilité de la flotte de véhicules ✓ Identifier les spécifications des véhicules disponibles ✓ Tenir et mettre à jour les compétences et autorisations relatives aux chauffeurs internes et externes ✓ S'assurer de la disponibilité et des compétences des chauffeurs internes et externes (permis et CAP (FCO), certificat de formation ADR, carte conducteur, visite médicale ...) ✓ Analyser les possibilités de sous-traitance de transport ✓ Identifier le type des véhicules en fonction des caractéristiques des marchandises (produits dangereux, animaux vivants, périssables, colis, vrac ou citerne) ✓ Appliquer la réglementation ADR si nécessaire ✓ Appliquer la réglementation ATP si nécessaire ✓ Etablir un schéma de travail en fonction des contraintes imposées par le client et/ou les réglementations ✓ Estimer le coût de transport ✓ Estimer la durée du transport en capacité infinie (technique de planification) 	<p>humaines, matérielles et les transports disponibles dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>
--	--	---

<p>...), temps de conduite et temps de repos des chauffeurs poids lourds, tachygraphe analogique/digital</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Les documents personnels du chauffeur : <ul style="list-style-type: none"> • carte d'identité et/ou passeport • permis de conduire C/CE et sélection médicale • certificat de formation ADR signé • contrat de travail • carte européenne d'assurance maladie • carte conducteur • attestation de non-activité ❖ La législation et réglementation applicables au chauffeur ❖ La législation/réglementation/conditions en vigueur dans le pays/régions dans le(s)quel(les) la mission est effectuée 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prendre les dispositions opportunes selon ses capacités d'intervention (pour le niveau de complexité) ✓ Tenir compte de la législation / réglementation/ conditions en vigueur du pays ou région de la mission concernée 	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les interlocuteurs internes : le superviseur d'entrepôt, le service commercial, les chauffeurs, le gestionnaire de flotte, ... ❖ Les opérateurs/interlocuteurs externes : les clients, les sous-traitants de transport, les chauffeurs externes, les autorités (Douanes, SPF Mobilité, ...), les auxiliaires de transport (commissionnaire de transport, transitaire, l'organisateur de transport, l'affréteur), le chargeur/donneur d'ordre, ...) ❖ Les différents types de prestations de transport : réglementations (contrat de commission de transport, contrat de transit, contrat d'affrètement (« charte-partie » ...), contrats de mise à disposition de véhicules, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calculer le besoin de transport à affréter (capacité infinie) ✓ Identifier les missions à affréter ✓ Transmettre les dossiers des missions de transport à affréter ✓ Communiquer de façon précise les informations nécessaires à l'exécution de la mission ✓ Utiliser un vocabulaire adapté ✓ Communiquer efficacement et proactivement avec les partenaires externes, en donnant une image positive de l'entreprise. 	<p>C19-Transmettre le dossier (besoin de transport) à un affréteur ou son supérieur hiérarchique en français dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<p>contrats de prestation de services</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La commande de transport : notions de mission, poids/volume, surface (mètres/plancher), nature de la marchandise, spécifications techniques, lieu et délai de livraison ❖ Le vocabulaire du transport en langues étrangères (néerlandais et/ou anglais et/ou allemand) ❖ La communication écrite/orale : les techniques de communication ; les conflits : notions de prévention et de gestion 		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les sources d'informations internes et externes (logiciels de gestion d'entreprise : WMS et TMS, carte routière, bourse de fret, ...) ❖ Les différents types de véhicules : spécifications techniques, conformité (gabarit, tare, masse en charge, masse maximale autorisée, masse brute, masse nette et masse par essieu), capacités, Poids Total Roulant Autorisé (PTRA), ... ❖ Les différentes caractéristiques techniques des unités de transport des marchandises transportées (palettes, IBC, conteneurs, roll, ...) ❖ Le cabotage : réglementations ❖ Les différents types de déchargement chez le client (configuration, horaires) ❖ Les critères de choix des véhicules : capacité, empreinte CO2 consommation, produit dangereux, ATP, délai de livraison à respecter, capacité de déchargement chez le destinataire... 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulter les sources d'informations disponibles ✓ Choisir les différents moyens de transport selon les critères retenus ✓ Choisir les véhicules ✓ Regrouper les commandes clients pour constituer des chargements complets ✓ Tenir compte des contraintes (empreinte CO2, produit dangereux, ATP, délai de livraison à respecter, capacité de déchargement chez le destinataire) 	<p>C20-Sélectionner le transport en fonction des critères retenus : groupement et contraintes (empreinte CO2 ...) dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> ❖ La réglementation ADR : identification et classification des produits dangereux, emballage et étiquetage, spécifications des véhicules et signalisation, documents de bord, formation du personnel, interdiction de chargement en commun ❖ L'Accord sur le Transport des denrées Périssables (ATP : spécifications des véhicules) ❖ Le transport de vrac et/ou en citerne ❖ L'estimation du coût de transport : calcul du prix de revient de transport, tarification de transport ❖ L'estimation de la durée du transport : itinéraire et trafic pressenti, réglementation du transport routier (y compris notions sur le transport exceptionnel), temps de conduite et temps de repos des chauffeurs poids lourds, tachygraphe analogique/digital 		
--	--	--

5.2 Organiser et suivre les opérations de transport		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les sources d'informations internes et externes (logiciels de gestion d'entreprise : WMS et TMS, carte routière, bourse de fret, ...) ❖ Les spécificités de la commande client : nature de la marchandise (denrées alimentaires, produits dangereux, animaux vivants, colis, vrac ou citerne, unités de transport et types d'emballage, valeur de la marchandise, ...) poids/volume, surface (mètres/plancher), délai de livraison demandé par le client, lieu de chargement/déchargement (déplacement national et/ou international) ❖ Les différents types de véhicules : spécifications 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulter les sources d'informations disponibles ✓ S'assurer de la disponibilité de la marchandise à Transporter ✓ S'assurer de la disponibilité des véhicules sélectionnés ✓ S'assurer de la disponibilité des chauffeurs sélectionnés ✓ Tenir compte du planning de livraison convenu avec les clients (horaires) ✓ Estimer la durée des tournées en fonction des unités de transport à transporter et de l'arrimage ✓ Identifier les possibilités de backhaulage 	<p>C21-Etablir un itinéraire/une tournée dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<p>techniques, conformité (gabarit, tare, masse en charge, masse maximale autorisée, masse brute, masse nette et masse par essieu), capacités, Poids Total Roulant Autorisé (PTRA),...</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Les différentes caractéristiques techniques des unités de transport des marchandises transportées (arrimage, palettes, IBC, conteneurs, roll, ...) ❖ Les relais de transport : définition et modalités ❖ Les différents types de déchargement chez le client (configuration, horaires) ❖ L'équipement/matériel de navigation (GPS, calculateur d'itinéraires, CB, cartes routières, plans de ville ...) ❖ L'organisation de tournées de distribution et/ou d'enlèvement, possibilité de compléter les tournées (backhaulage, bourse de fret...) ❖ L'estimation du coût de transport : calcul du prix de revient de transport, tarification de transport ❖ L'estimation de la durée du transport : itinéraire, réglementation du transport routier, temps de conduite et temps de repos des chauffeurs poids lourds, tachygraphe analogique/digital ❖ Les techniques de planification (capacités infinie et finie) ❖ Les techniques de dispatching ❖ La géographie des transports : la situation géographique de villes clés, les grands axes routiers et 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les possibilités de fret supplémentaire à l'aller et au retour pour compte de tiers ✓ Identifier les possibilités de relais ✓ Adapter un itinéraire de façon logique (routing le plus court ou le plus rapide ou le plus économique) en tenant compte des contraintes du trafic ✓ Organiser les relais ✓ Introduire les données de la mission de transport dans un logiciel ✓ Utiliser les outils de planification du logiciel ✓ Optimiser les tournées en fonction du coût de transport, de la réduction du CO2, de la réglementation des temps de conduite/repos en évitant le transport à vide ✓ Savoir utiliser toutes les fonctions des tachygraphes ✓ Récupérer et exploiter les données issues des tachygraphes ✓ Etablir le planning journalier et/ou hebdomadaire des chauffeurs y compris les moments et lieux de pauses (endroits sécurisés) 	
--	---	--

<p>leur numérotation, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Les supports et programmes informatiques d'itinéraires (programmes d'itinéraire) ❖ L'optimisation des tournées : coût de transport, réduction du CO2 et taxe kilométrique, réglementation des temps de conduite/repos en évitant le transport à vide ❖ La réglementation ADR : identification et classification des produits dangereux, emballage et étiquetage, spécifications des véhicules et signalisation, documents de bord, formation du personnel, interdiction de chargement en commun ❖ L'Accord sur le Transport des denrées Périssables (ATP : spécifications des véhicules) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Appliquer la réglementation ADR si nécessaire ✓ Appliquer la réglementation ATP si nécessaire 	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le dossier de transport : CMR, bon de livraison (ou note d'envoi, liste de colisage, ...), Document Administratif Unique (DAU), facture de la marchandise... ❖ L'ordre de mission : transport dédié, planning des tournées (feuille de route) ... ❖ La communication écrite/orale : les techniques de communication ; les conflits : notions de prévention et de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Constituer le dossier avec les documents relatifs à la mission : CMR, note d'envoi (ou bon de livraison), DAU et facture si nécessaire, certificats si nécessaire, TIR, ATA, ATP et ADR, ... ✓ Transmettre les tournées ✓ Transmettre aux chauffeurs leur ordre de mission (exemple : feuille de route, ...) ✓ S'exprimer de manière claire et précise ✓ Utiliser un vocabulaire adapté ✓ Communiquer les informations pertinentes par rapport à la livraison/au chargement ✓ Dialoguer avec le personnel sur la route et au dépôt ✓ Donner à temps et à heure, les renseignements qui pourraient modifier la mission (bouchons, pannes, 	<p>C22-Répartir les tâches et donner les instructions dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

	<ul style="list-style-type: none"> accidents, rechargements ...) ✓ Transmettre correctement les consignes aux chauffeurs en vue de faire exécuter la mission ✓ Communiquer efficacement et proactivement avec les partenaires externes, en donnant une image positive de l'entreprise 	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les opérations de transport : définition, étapes, rupture de charge, contraintes, risques, ... ❖ Le suivi des véhicules et de la marchandise : par GPRS, tracking (APRS) : caractéristiques ❖ Les appareils de communication : les technologies existantes : EDI, SMS, internet, GPRS (General Packet Radio Service), POD (Proof Of Delivery) numérique, eCMR ❖ Les situations probables mettant en péril l'exécution de la mission : accident, encombrement routier, problème technique, tout retard, ... 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ S'assurer de l'exécution des opérations liées à la mission (chargement, déchargement, transbordement, ...) ✓ Assurer le suivi informatique jusqu'à destination ✓ Localiser les véhicules et la marchandise dans un logiciel de tracking ✓ Exploiter l'information de tracking dans le TMS (temps de conduite/repos, retards, déviations, ...) ✓ Anticiper les situations mettant en péril l'exécution de la mission ✓ Assurer simultanément le suivi de plusieurs éléments : les sources d'information interne et externe 	<hr/> <p>C23-Suivre l'évolution des opérations de transport dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les appareils de communication : les technologies existantes : EDI, SMS, internet, GPRS (General PacketRadio Service), POD (Proof Of Delivery) numérique, eCMR ❖ Les interlocuteurs internes : le superviseur d'entrepôt, le service commercial, les chauffeurs, le gestionnaire de flotte, ... ❖ Les opérateurs/interlocuteurs externes : les clients, les sous-traitants de transport, les chauffeurs externes, les autorités (Douanes, SPF Mobilité, ...), les auxiliaires de 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maintenir une communication pertinente avec les chauffeurs ✓ Utiliser les appareils de communication à bon escient ✓ Communiquer efficacement et pro-activement avec les partenaires externes, en donnant une image positive de l'entreprise. ✓ Tenir, au besoin, le client informé du suivi de sa commande 	<hr/> <p>C24-Assurer la liaison entre les opérateurs et les interlocuteurs internes et externes (y compris gérer les plaintes) en français dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<p>transport (commissionnaire de transport, transitaire, l'organisateur de transport, l'affrèteur), le chargeur/donneur d'ordre, ...) etc</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le vocabulaire du transport en langues étrangères (néerlandais et/ou anglais et/ou allemand) ❖ La communication écrite/orale : les techniques de communication ; les conflits : notions de prévention et de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prendre action suite aux plaintes clients 	
--	---	--

5.3 Réagir aux aléas afin de garantir l'acheminement

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La politique d'entreprise : différences culturelles, marge de tolérance, marge d'autonomie, éventail de délégation, ... ❖ Les situations à risques : humains, financiers, matériels, commerciaux, ... 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les situations nécessitant une consultation du supérieur hiérarchique (impact financier, sur la sécurité/sûreté, ou les ressources humaines, prise de risque, ...) ✓ Consulter et suivre les instructions du supérieur hiérarchique 	<p>C25-Réagir aux aléas afin de garantir l'acheminement et en référer à son supérieur hiérarchique dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'analyse d'une situation : les causes probables et leurs impacts, les solutions connues et courantes applicables (exemples d'incidents possibles : grève, maladie du chauffeur, intempéries, frontière bloquée, panne de véhicule, accident, piraterie, terrorisme, documents mal remplis, ...) ❖ Des exemples d'alternatives possibles : remplacement du matériel roulant, du chauffeur, envoi d'un dépanneur, envoi de l'ambulance, transbordement de la marchandise dans un autre véhicule si autorisé, ... 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analyser la situation en termes d'aléas ✓ Mesurer l'impact sur la mission ✓ Identifier les pistes de solutions connues ✓ Choisir l'alternative adéquate ✓ Mettre en œuvre (organiser et communiquer) la solution choisie 	<p>C26-Appliquer une alternative (déjà connue) dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les prestations proposées par les services techniques internes et externes (liste des acteurs potentiels) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adapter le planning aux changements de circonstances selon les priorités convenues ✓ Assister techniquement les chauffeurs (modifications d'itinéraires, de délais), en cas de panne, accident, tout retard, ... ✓ Donner à temps et à heure, les renseignements qui pourraient retarder la mission (bouchons, pannes, accidents, ...) 	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les solutions créatives (solutions originales mais réalistes) ❖ Le self-contrôle 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Faire une proposition de solution au client ✓ Négocier la proposition de solution au client (termes financier et/ou délai) ✓ Adopter une attitude adéquate dans les situations critiques ✓ Garder son sang-froid ✓ Suivre et contrôler la réalisation de la solution singulière 	<p>C27-Mettre œuvre une solution singulière pour garantir l'acheminement et résoudre un problème concret dans une situation inédite en totale autonomie en respectant la politique de l'entreprise</p>

5.4 Vérifier et transmettre les documents (de transport et du personnel)

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les sources d'informations internes et externes (logiciels de gestion d'entreprise : WMS et TMS, carte routière, bourse de fret, ...) ❖ La réglementation CMR : éléments à communiquer ❖ La commande de mission de transport : éléments constitutifs (nature de la marchandise, unités de transport, délais, contraintes, expéditeur, destinataire, ...) ❖ Les critères de faisabilité : licences et autorisations, ressources disponibles, respect des réglementations... ❖ Les Incoterms et leurs impacts sur les commandes de transport 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulter les sources d'informations disponibles ✓ Interpréter les informations (nature et volume de la marchandise, délais, contraintes, ...) ✓ Interpréter correctement les incoterms et identifier les responsabilités commerciales et juridiques et leurs impacts sur les missions de transport ✓ Analyser la faisabilité ✓ Obtenir si nécessaire les informations manquantes ou imprécises 	<p>C28-Valider les données relatives au transport et à la livraison dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> ❖ La convention CMR et les réglementations nationales (directives ministérielles, ...) ❖ Les bases de la réglementation douanière (y compris accises et TVA) ❖ Le dossier de transport : CMR, bon de livraison (ou note d'envoi, liste de colisage, ...), Document Administratif Unique (DAU), facture de la marchandise... ❖ La validité des documents de bord (date de validité, conformité) : certificats du contrôle technique et de conformité, assurance du matériel roulant, taxe de circulation, Euro-vignette (si nécessaire), Autorisation et/ou licence de transport, constat... ❖ Les documents personnels du chauffeur : carte d'identité et/ou passeport, permis de conduire C/CE et sélection médicale, certificat de formation ADR, contrat de travail, carte européenne d'assurance maladie, carte conducteur, attestation de non-activité, ... ❖ Les documents spécifiques de la société de transport : feuille de route, feuille de carburant, carte de crédit 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vérifier et établir au besoin les documents relatifs aux transports (CMR, feuille de route, ...) ✓ S'informer auprès du gestionnaire de véhicules ou auprès des sous-traitants de la présence des documents de bord nécessaires à la mission ✓ Mettre à disposition du chauffeur les documents nécessaires 	<p>C29-Vérifier et mettre à disposition les documents relatifs à la mission de transport (moyen, le personnel, type de transport, enlèvement et/ou livraison, ...) dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>
--	--	---

5.5 Réaliser le reporting

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les logiciels de transport routier (TMS-EDI) et logiciel de traitement de texte et calcul (Word, Excel,...) ❖ Les écarts, incidents et ajustements réalisés : tout événement engendrant un risque financier, environnemental, commercial (délais), organisationnel (réajustement du planning) ❖ Les éléments constitutifs d'un dossier de facturation : la demande de prix, confirmation de la demande de transport, documents de transport (copie de la CMR signée par le destinataire) et feuille de route ❖ Les informations utiles à communiquer aux services 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Récouter les feuilles de route (papiers ou données des PDA et/ou système embarqué) ✓ Contrôler les prestations des chauffeurs ✓ Détecter et analyser les écarts, incidents et ajustements réalisés (réserves indiquées sur la CMR, détours et retards, ...) ✓ Echanger les informations avec les services externes et internes (exemple : impact sur la relation commerciale) ✓ Mettre à jour, si nécessaire, les données dans les logiciels adéquats pour réaliser le reporting 	<p>C30-Réaliser l'inventaire des tâches accomplies, des écarts, des incidents et ajustements réalisés dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<p>commerciaux</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Les incidents : avarie/perde de la marchandise, problème technique sur véhicule (panne ou accident) ❖ Les actions à mener : constitution des dossiers d'assurance (marchandises, véhicule, RC, ...) ; demande d'intervention du service technique 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vérifier et compléter les dossiers pour facturation ✓ Transmettre au service comptabilité les dossiers validés pour facturation <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Constituer un dossier d'assurance en cas d'avarie/perde de la marchandise ✓ Solliciter le service technique 	<hr/> <p>C31 Lister les incidents et les actions à mener dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les performances du dispatching : <ul style="list-style-type: none"> - livraison de la marchandise en temps et heure - marchandise arrivée en bon état - intégralité de la livraison/livraison partielle - satisfaction du client - optimisation de la rentabilité (taux de remplissage, coefficient de distance,...) - ratio planifié/réalisé - nombre de dossiers facturés sans correction 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Etablir un tableau des performances 	<hr/> <p>C32-Etablir un tableau de performances dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les plaintes : retard de livraison, ... ❖ Les litiges : marchandise abîmée, non livraison ❖ Le service après-vente (SAV) et/ou le service qualité, ... ❖ Les modalités de traitement des litiges 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enregistrer les plaintes ✓ Tenir compte des procédures de l'entreprise dans la gestion des plaintes ✓ Transmettre au besoin aux services concernés (juridiques, contentieux, ...) adéquats pour réaliser le reporting 	<hr/> <p>C33-Enregistrer les plaintes dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

5.6 Gérer les contacts avec les interlocuteurs		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs à la gestion des contacts avec les interlocuteurs se trouvent en page 75		

5.8 Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et professionnelles		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs aux règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement ainsi qu'aux règles professionnelles applicables se trouvent en page 76		

UAA6	Vérifier et utiliser un matériel motorisé du type gerbeur
-------------	--

Activités-clés	<p>AC9 Vérifier et utiliser un matériel motorisé du type gerbeur</p> <p>Gérer les contacts avec les interlocuteurs</p> <p>Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement et les règles professionnelles</p>
-----------------------	--

6.1 Effectuer la prise de poste sur un chariot élévateur de type gerbeur

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le vocabulaire technique ❖ Les 3 types de matériel de manutention motorisé et leurs fonctions : <ul style="list-style-type: none"> - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité - accessoires ❖ Les caractéristiques des produits (poids, volume, ...) ❖ Les unités et support de manutention (carton, palette, ...) ❖ Le plan de circulation dans l'entrepôt ❖ Les unités de transport (péniche, train, camion, ...) ❖ Les éléments extérieurs du chariot de type gerbeur : <ul style="list-style-type: none"> - carrosserie - manette de commande - vitrage - éclairage - câbles - Les éléments intérieurs du chariot de type gerbeur ❖ Les niveaux (huiles, eau, batterie, carburant, gaz) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prendre connaissance de son planning ✓ Sélectionner le chariot adéquat ✓ Contrôler l'état général du chariot ✓ Contrôler les différents niveaux ✓ Mettre en marche le chariot ✓ Faire fonctionner les organes de sécurité ✓ Respecter les règles de sécurité ✓ Compléter la fiche de contrôle ✓ Signaler les éventuelles déficiences et les anomalies ✓ Se situer dans l'organigramme de l'entreprise ✓ Se référer à la personne responsable ✓ Utiliser les outils appropriés ✓ Ajuster les niveaux : <ul style="list-style-type: none"> - brancher le chargeur à la batterie - recharger en gaz ou gasoil ✓ Vérifier l'état des câbles et des flexibles ✓ Vérifier les raccordements des câbles et des flexibles ✓ Identifier les défauts nécessitant une intervention extérieure 	<p>C34-Effectuer la prise de poste sur un chariot élévateur de type gerbeur dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

- ❖ Les types de pneus et leur état
- ❖ La mise en route et l'utilisation des commandes
- ❖ Les risques en cas de défaillance
- ❖ Les actions correctives immédiates liées aux limites de sa compétence
- ❖ Le vocabulaire technique d'une fiche de contrôle
- ❖ Les responsabilités engagées lors du remplissage d'une fiche de contrôle
- ❖ Le vocabulaire technique lié aux défauts et aux anomalies
- ❖ Les responsabilités engagées en cas de dommages constatés
- ❖ Les niveaux (eau, huile, batterie, carburant, gaz)
 - le niveau bas
 - le niveau haut
- ❖ Les différents types d'huiles et de liquides
- ❖ L'outillage spécifique à la mise à niveau
- ❖ Les précautions et procédures de maintenance
- ❖ Les risques (causes et remèdes) dus :
 - au débordement (brûlures dues à l'acide, dysfonctionnement...)
 - à la mise en charge des batteries
 - (étincelles, hydrogène dégagé, débranchement en cours de cycle etc.)
 - à une mauvaise manipulation (explosion, électrocution, court-circuit...)
- ❖ Les câbles et les flexibles :
 - identification
 - défauts de raccordement
 - critères de qualité

6.2 Effectuer la fin de poste du chariot élévateur de type gerbeur

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les règles de conduite d'un chariot ❖ Les éléments extérieurs du chariot de type gerbeur : <ul style="list-style-type: none"> - carrosserie - manette de commande - vitrage - éclairage - câbles ❖ Les éléments intérieurs d'un chariot de type gerbeur ❖ Les niveaux (huiles, eau, batterie, carburant, gaz) ❖ Les types de pneus et leur état ❖ Le vocabulaire technique d'une fiche de contrôle ❖ Les responsabilités engagées lors du remplissage d'une fiche de contrôle ❖ Le vocabulaire technique lié aux défauts et aux anomalies ❖ Les responsabilités engagées en cas de dommages constatés ❖ Les niveaux (eau, huile, batterie, carburant, gaz) <ul style="list-style-type: none"> - le niveau bas - le niveau haut ❖ Les différents types d'huiles et de liquides ❖ L'outillage spécifique à la mise à niveau ❖ Les précautions et procédures de maintenance ❖ Les risques (causes et remèdes) dus : <ul style="list-style-type: none"> - au débordement (brûlures dues à l'acide, dysfonctionnement...) - à la mise en charge des batteries - (étincelles, hydrogène dégagé, débranchement en cours de cycle etc.) - à une mauvaise manipulation (explosion, électrocution, court-circuit...) ❖ Les câbles et les flexibles : 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ranger le chariot ✓ Respecter les règles de sécurité ✓ Contrôler l'état général du chariot ✓ Contrôler les différents niveaux ✓ Compléter la fiche de contrôle ✓ Signaler les éventuelles déficiences et les anomalies ✓ Se situer dans l'organigramme de l'entreprise ✓ Se référer à la personne responsable ✓ Utiliser les outils appropriés ✓ Ajuster les niveaux : <ul style="list-style-type: none"> - brancher le chargeur à la batterie - recharger en gaz ou gasoil ✓ Vérifier l'état des câbles et des flexibles ✓ Vérifier les raccordements des câbles et des flexibles ✓ Identifier les défauts nécessitant une intervention extérieure 	<p>C35-Effectuer la fin de poste du chariot élévateur de type gerbeur dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ identification ✓ défauts de raccordement critères de qualité 		
--	--	--

6.3 Manœuvrer le chariot élévateur de type gerbeur		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les conditions d'utilisation d'un chariot élévateur de type gerbeur ❖ Les règles de stabilité de la charge ❖ Les unités et indications relatives au poids ❖ Les différents diagrammes de charge ❖ Les différents modes d'entreposage (rack, gerbage en tas, rack à accumulation, rack Fifo, etc) ❖ Les risques de basculement ❖ Les pictogrammes (position du centre de gravité, fragilité, sens de charge, sensibilité, limite de gerbage en tas, etc) ❖ Les règles de sécurité liées à la circulation du chariot ❖ Le plan de l'entrepôt ❖ Les limites d'utilisation des engins de manutention ❖ Les règles de circulation dans l'entreprise ❖ Les panneaux de circulation ❖ Les conditions d'utilisation d'un chariot élévateur ❖ Les risques liés à une vitesse non adaptée ❖ Les zones spécifiques à la circulation des engins de manutention 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respecter les conditions d'utilisation du chariot (diagramme de charge) ✓ Rouler dans le sens de la meilleure visibilité ✓ Rouler en marche avant et en marche arrière, contourner des obstacles ✓ Avoir une vue dans l'espace ✓ Estimer la place nécessaire à la manœuvre de l'engin ✓ Adapter la conduite à l'endroit et à l'espace (remorque, rampe, quai de chargement, container, etc) ✓ Adopter une conduite spécifique au produit transporté ✓ Choisir le sens de la marche et manœuvrer l'engin en marche avant, arrière ✓ Adapter la vitesse aux conditions d'utilisation ✓ Circuler sans heurter les obstacles et les infrastructures ✓ Freiner en toute sécurité ✓ Respecter le plan de circulation 	<p>C36-Manœuvrer le chariot élévateur de type gerbeur dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

6.4 Stocker et déstocker avec le chariot de type gerbeur

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La conformité d'une charge y compris le support ❖ Le déplacement d'une charge : <ul style="list-style-type: none"> - risques et contraintes ❖ Le centre de gravité de la charge ❖ Les manettes de commandes ❖ Les différents points pivots des différents engins ❖ Les types de rayonnage (stockage dynamique, à accumulation, ...) ❖ Les différentes commandes et mouvements de l'engin ❖ Les différentes phases du gerbage ❖ Les règles et les risques liés à la dépose ❖ Les différents modes d'entreposage (rack, gerbage en tas, rack à accumulation, rack Fifo, etc) ❖ Les conditions d'utilisation d'un chariot élévateur ❖ Les règles de stabilité de la charge ❖ Les unités et indications relatives au poids ❖ Les différents diagrammes de charge ❖ Les différents modes d'entreposage (rack, gerbage en tas, rack à accumulation, rack Fifo, etc.) ❖ Les risques de basculement ❖ Les pictogrammes (position du centre de gravité, fragilité, sens de charge, sensibilité, limite de gerbage en tas, etc.) ❖ Le centre de gravité de la charge ❖ Les manettes de commandes ❖ Les différents points pivots des différents engins ❖ Les types de rayonnage (stockage dynamique, à accumulation, ...) ❖ Les règles de stabilité (prise à fond de fourche, inclinaison du mât, hauteur des fourches) ❖ L'incidence du centre de gravité de la charge lors d'un déplacement 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier une palette cassée, une palette mal emballée ou mal cerclée ✓ Appliquer les normes de sécurité relatives à l'utilisation des engins et au transport des charges ✓ Se positionner sans manœuvre inutile ✓ Positionner le chariot en respectant le point pivot spécifique à chaque engin ✓ Réaliser une insertion de fourche sous une charge ✓ Réaliser une dépose/prise de charge tout en respectant l'horizontalité des fourches ✓ Assurer le levage et la descente de la charge en toute sécurité ✓ Centrer la charge sur l'endroit de dépose ✓ Respecter les prescriptions prévues au diagramme de charge ✓ Se positionner sans manœuvre inutile ✓ Positionner le chariot en respectant le point pivot spécifique à chaque engin ✓ Déterminer le centre de gravité ✓ Déplacer la charge de manière équilibrée ✓ Contrôler visuellement l'unité de transport (béquilles, attaches, dimensions, poids, cales) ✓ Communiquer les situations dangereuses ✓ Disposer les palettes en fonction de leur poids et de l'espace de chargement ✓ Charger et décharger en fonction des différentes contraintes de chargement et de déchargement 	<p>C37-Stocker et déstocker avec le chariot de type gerbeur dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les contrôles de l'unité de transport avant le chargement ❖ Les unités de transports : <ul style="list-style-type: none"> - types - dimension - charge - charge maximale - éléments de stabilité - le plan de chargement type (règles et contraintes) ❖ Les règles régissant la conduite dans l'unité de transport ❖ Les règles d'arrimage des articles ❖ Les types d'arrimage ❖ Les accessoires d'arrimage ❖ Les contrôles de l'unité de transport avant le chargement ❖ Les unités de transport : <ul style="list-style-type: none"> - types - dimension - charge - charge maximale - éléments de stabilité - le plan de déchargement type (règles et contraintes) ❖ Les types d'articles ❖ Les règles régissant la conduite dans l'unité de transport 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrôler la vitesse de déplacement ✓ Vérifier préalablement la hauteur libre et l'accès à la remorque ✓ S'adapter aux différents sols, revêtements et Déclivités ✓ Appliquer les règles de conduite sécuritaire ✓ Arrimer les articles ✓ Contrôler visuellement l'unité de transport (béquilles, attaches, dimensions, poids, cales) ✓ Communiquer les situations dangereuses ✓ Enlever les articles adéquats ✓ Contrôler la vitesse de déplacement ✓ Vérifier préalablement la hauteur libre et l'accès à la remorque ✓ S'adapter aux différents sols, revêtements et déclivités ✓ Appliquer les règles de conduite sécuritaire 	
---	--	--

6.5 Gérer les contacts avec les interlocuteurs

Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs à la gestion des contacts avec les interlocuteurs se trouvent en page 75		

6.6 Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et professionnelles		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs aux règles d'hygiène, de sécurité d'environnement ainsi qu'aux règles professionnelles applicables se trouvent en page 76		

UAA7	Gérer l'approvisionnement et le stock
-------------	--

Activités-clés	AC10 Gérer l'approvisionnement AC15- Gérer le stock Gérer les contacts avec les interlocuteurs Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement et les règles professionnelles
-----------------------	---

7.1 S'assurer, conformément à la stratégie d'achat, de la disponibilité de la marchandise chez le fournisseur et de la livraison des quantités voulues, dans le conditionnement prévu, dans les délais		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les achats : définition, stratégie, processus, procédures respectant les réglementations (ex. : HACCP, ADR, etc.) ❖ Les stocks : définition, types, fonctions, méthodes de gestion, besoins ❖ L'approvisionnement : définition, types, méthodes (point de commande, réapprovisionnement fixe périodique, reconstitué périodique, date variable & quantité variable, Wilson), S.L.A. ❖ Les logiciels de gestion de types ERP et /ou WMS ou un tableur/ une base de données simulant un logiciel de gestion ❖ La communication orale et écrite avec les interlocuteurs internes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ S'informer de la stratégie d'achat définie par la hiérarchie ✓ S'informer de la stratégie de gestion de stock (définie par la hiérarchie et/ou encodée dans un logiciel de gestion) ✓ Adopter la méthode de gestion de stock adéquate ✓ S'informer de la stratégie d'approvisionnement définie par la hiérarchie ✓ Adopter les méthodes d'approvisionnement optimum 	<p>C38-S'informer de la stratégie d'achat, de stock et d'approvisionnement dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'approvisionnement : définition, types, méthodes (point de commande, réapprovisionnement fixe périodique, reconstitué périodique, date variable & quantité variable, Wilson), S.L.A ❖ La communication orale et écrite avec les interlocuteurs externes (fournisseurs) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les marchandises manquantes ✓ Identifier les stocks en diminution ✓ S'informer de la disponibilité des marchandises chez le fournisseur 	<p>C39-S'informer de la disponibilité des marchandises chez le fournisseur dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du</p>

		responsable et de la politique de l'entreprise
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les délais d'approvisionnement : définition, processus, incoterms ❖ L'approvisionnement : calcul des besoins (méthode MRP) ❖ La communication orale et écrite avec les interlocuteurs externes (fournisseurs) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les quantités voulues ✓ S'informer des délais de livraison des quantités voulues ✓ Adapter les approvisionnements en fonction des informations reçues (ex. : avancer, échelonner des livraisons) ✓ S'assurer de la conformité des conditionnements 	<hr/> <p>C40-Evaluer les délais de livraison des quantités voulues dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p> <hr/>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le conditionnement des marchandises : définition, normes et réglementations (ex. : HACCP, ADR, etc.), spécificités, anomalies ❖ L'approvisionnement : définition, types, méthodes (point de commande, réapprovisionnement fixe périodique, reapprovisionnement périodique, date variable & quantité variable, Wilson), S.L.A ❖ La communication orale et écrite avec les interlocuteurs externes (fournisseurs) ❖ La communication orale et écrite avec les interlocuteurs internes ❖ Les logiciels de gestion de types ERP et /ou WMS ou un tableur/ une base de données simulant un logiciel de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fixer le calendrier des approvisionnements avec les fournisseurs ✓ Lancer le bon de commande des marchandises en utilisant un logiciel de gestion ✓ Communiquer le calendrier des approvisionnements aux interlocuteurs internes 	<hr/> <p>C41-Effectuer la planification des livraisons et commander les marchandises dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p> <hr/>

7.2 Assurer la liaison avec les interlocuteurs internes et externes (fournisseurs et sous-traitants)

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les fournisseurs : définition, types (ex. : sous-traitants, fournisseurs de services, fournisseurs d'assemblage) ❖ Les entreprises : structure et organisation, services/départements, fonctions ❖ La communication orale et écrite avec les interlocuteurs internes ❖ La communication orale et écrite avec les interlocuteurs externes (fournisseurs et sous-traitants) <hr/> ❖ Les méthodes de résolution de problèmes ❖ La communication orale et écrite avec les interlocuteurs externes (fournisseurs et sous-traitants) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maintenir une liaison permanente avec les interlocuteurs internes. ✓ Maintenir une liaison permanente avec les interlocuteurs externes (fournisseurs et sous-traitants). <hr/> ✓ Identifier les imprévus (récurrents ou inédits) liés aux fournisseurs et aux sous-traitants. ✓ Prendre des mesures (préventives ou correctives) afin de maintenir l'approvisionnement. 	<p>C42-Maintenir une liaison permanente avec les interlocuteurs internes et externes (fournisseurs et sous-traitants) dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p> <hr/> <p>C43-Réagir aux imprévus des fournisseurs et sous-traitants en mobilisant des ressources afin de maintenir l'approvisionnement et en résolvant concrètement le problème lors d'une situation inédite en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

7.3. Veiller au respect du niveau des stocks nécessaires au bon déroulement du processus de production et de distribution

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les stocks : définition, types, fonctions, méthodes de gestion, besoins, méthodes de calcul (ex. : statistiques, prévisions de vente, etc.) ❖ Les logiciels de gestion de types ERP et /ou WMS ou un tableur/ une base de données simulant un logiciel de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calculer les niveaux de stock (minimum, maximum, de sécurité et de déclenchement) de chaque produit. ✓ Encoder les niveaux des stocks dans un logiciel de gestion de types ERP et /ou WMS ou un tableur/ une base de données simulant un logiciel de gestion 	<p>C44-Définir les niveaux de stocks miniums et maximums de chaque produit dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les zones de stockage : définition, gestion ❖ Les articles : catégories (slow ou fast movers/à taux de rotation faible ou élevé, stock dormant), caractéristiques, précautions, conditions de stockage en fonction des normes et des réglementations (ex. HACCP, ADR, etc) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catégoriser les articles en fonction des zones de stockage 	<p>C45-Organiser les zones de stockage dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les stocks : définition, types, fonctions, méthodes de gestion, besoins, méthodes de calcul (ex. : statistiques, prévisions de vente, etc.), variations ❖ Les réglementations (ex. : HACCP, ADR, etc.) ❖ Les logiciels de gestion de types ERP et /ou WMS ou un tableur/ une base de données simulant un logiciel de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Surveiller l'état des stocks (physique, réservé, etc.) via un logiciel de gestion 	<p>C46-Surveiller l'état des stocks dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'approvisionnement : définition, types, méthodes (point de commande, réapprovisionnement fixe périodique, reapprovisionnement périodique, date variable & quantité variable, Wilson) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les besoins des stocks pour la production ✓ Via un logiciel de gestion, comparer l'état des stocks aux besoins des stocks pour la production afin de planifier l'approvisionnement 	<p>C47-Comparer l'état des stocks à ses besoins pour planifier l'approvisionnement dans des situations</p>

❖ Les logiciels de gestion de types ERP et /ou WMS ou un tableur/ une base de données simulant un logiciel de gestion		complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise
❖ L'approvisionnement : définition, types, méthodes (point de commande, réapprovisionnement fixe périodique, reapprovisionnement périodique, date variable & quantité variable, Wilson) et quantités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lister les produits à approvisionner ✓ Lister les quantités à approvisionner 	C48-Lister les produits et les quantités à approvisionner dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise

7.4 Gérer les contacts avec les interlocuteurs

Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs à la gestion des contacts avec les interlocuteurs se trouvent en page 75		

7.5 Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et professionnelles

Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs aux règles d'hygiène, de sécurité d'environnement ainsi qu'aux règles professionnelles applicables se trouvent en page 76		

UAA8	Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type frontal
-------------	--

Activités-clés	AC13 Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type frontal Gérer les contacts avec les interlocuteurs Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement et les règles professionnelles
-----------------------	--

8.1 Effectuer la prise de poste sur un chariot élévateur de type frontal

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le vocabulaire technique ❖ Les 3 types de matériel de manutention motorisé et leurs fonctions : <ul style="list-style-type: none"> - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité - accessoires ❖ Les caractéristiques des produits (poids, volume, ...) ❖ Les unités et support de manutention (carton, palette, ...) ❖ Le plan de circulation dans l'entrepôt ❖ Les unités de transport (péniche, train, camion,...) ❖ Les éléments extérieurs du chariot de type frontal : <ul style="list-style-type: none"> - carrosserie - manette de commande - vitrage - éclairage - câbles ❖ Les éléments intérieurs du chariot de type frontal ❖ Les niveaux (huiles, eau, batterie, carburant, gaz) ❖ Les types de pneus et leur état ❖ La mise en route et l'utilisation des commandes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prendre connaissance de son planning ✓ Sélectionner le chariot adéquat ✓ Contrôler l'état général du chariot ✓ Contrôler les différents niveaux ✓ Mettre en marche le chariot ✓ Faire fonctionner les organes de sécurité ✓ Respecter les règles de sécurité ✓ Compléter la fiche de contrôle ✓ Signaler les éventuelles déficiences et les anomalies ✓ Se situer dans l'organigramme de l'entreprise ✓ Se référer à la personne responsable ✓ Utiliser les outils appropriés ✓ Ajuster les niveaux : <ul style="list-style-type: none"> - brancher le chargeur à la batterie - recharger en gaz ou gasoil ✓ Vérifier l'état des câbles et des flexibles ✓ Vérifier les raccordements des câbles et des flexibles 	<p>C49-Effectuer la prise de poste sur un chariot élévateur de type frontal dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les risques en cas de défaillance ❖ Les actions correctives immédiates liées aux limites de sa compétence ❖ Le vocabulaire technique d'une fiche de contrôle ❖ Les responsabilités engagées lors du remplissage d'une fiche de contrôle ❖ Le vocabulaire technique lié aux défauts et aux anomalies ❖ Les responsabilités engagées en cas de dommages constatés ❖ Les niveaux (eau, huile, batterie, carburant, gaz) <ul style="list-style-type: none"> - le niveau bas - le niveau haut ❖ Les différents types d'huiles et de liquides ❖ L'outillage spécifique à la mise à niveau ❖ Les précautions et procédures de maintenance ❖ Les risques (causes et remèdes) dus : <ul style="list-style-type: none"> - au débordement (brûlure due à l'acide, dysfonctionnement ...) - à la mise en charge des batteries (étincelles, hydrogène dégagé, débranchement en cours de cycle etc.) - à une mauvaise manipulation (explosion, électrocution, court-circuit ...) ❖ Les câbles et les flexibles : <ul style="list-style-type: none"> - identification - défauts de raccordement - critères de qualité 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les défauts nécessitant une intervention extérieure 	
--	--	--

8.2 Effectuer la fin de poste du chariot élévateur de type frontal

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les règles de conduite d'un chariot ❖ Les éléments extérieurs du chariot de type frontal : <ul style="list-style-type: none"> - carrosserie - manette de commande - vitrage - éclairage - câbles ❖ Les éléments intérieurs d'un chariot ❖ Les niveaux (huiles, eau, batterie, carburant, gaz) ❖ Les types de pneus et leur état ❖ Le vocabulaire technique d'une fiche de contrôle ❖ Les responsabilités engagées lors du remplissage d'une fiche de contrôle ❖ Le vocabulaire technique lié aux défauts et aux anomalies ❖ Les responsabilités engagées en cas de dommages constatés ❖ Les niveaux (eau, huile, batterie, carburant, gaz) <ul style="list-style-type: none"> - le niveau bas - le niveau haut ❖ Les différents types d'huiles et de liquides ❖ L'outillage spécifique à la mise à niveau ❖ Les précautions et procédures de maintenance ❖ Les risques (causes et remèdes) dus <ul style="list-style-type: none"> - Au débordement (brûlures dues à l'acide, dysfonctionnement...) - à la mise en charge des batteries (étincelles, hydrogène dégagé, débranchement en cours de cycle etc.) - à une mauvaise manipulation (explosion, électrocution, court-circuit, ...) ❖ Les câbles et les flexibles : 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ranger le chariot ✓ Respecter les règles de sécurité ✓ Contrôler l'état général du chariot ✓ Contrôler les différents niveaux ✓ Compléter la fiche de contrôle ✓ Signaler les éventuelles déficiences et les anomalies ✓ Se situer dans l'organigramme de l'entreprise ✓ Se référer à la personne responsable ✓ Utiliser les outils appropriés ✓ Ajuster les niveaux : <ul style="list-style-type: none"> - brancher le chargeur à la batterie - recharger en gaz ou gasoil 	<p>C50-Effectuer la fin de poste du chariot élévateur de type frontal dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> - identification - défauts de raccordement - critères de qualité 		
--	--	--

8.3 Manœuvrer le chariot élévateur de type frontal		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les conditions d'utilisation d'un chariot élévateur de type frontal ❖ Les règles de stabilité de la charge ❖ Les unités et indications relatives au poids ❖ Les différents diagrammes de charge ❖ Les différents modes d'entreposage (rack, gerbage en tas, rack à accumulation, rack Fifo, etc.) ❖ Les risques de basculement ❖ Les pictogrammes (position du centre de gravité, fragilité, sens de charge, sensibilité, limite de gerbage en tas, etc.) ❖ Les règles de sécurité liées à la circulation du chariot ❖ Le plan de l'entrepôt ❖ Les limites d'utilisation des engins de manutention ❖ Les règles de circulation dans l'entreprise ❖ Les panneaux de circulation ❖ Les risques liés à une vitesse non adaptée ❖ Les zones spécifiques à la circulation des engins de manutention 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respecter les conditions d'utilisation du chariot (diagramme de charge) ✓ Rouler dans le sens de la meilleure visibilité ✓ Rouler en marche avant et en marche arrière, contourner des obstacles ✓ Avoir une vue dans l'espace ✓ Estimer la place nécessaire à la manœuvre de l'engin ✓ Adapter la conduite à l'endroit et à l'espace (remorque, rampe, quai de chargement, container, etc.) ✓ Adopter une conduite spécifique au produit transporté ✓ Choisir le sens de la marche et manœuvrer l'engin en marche avant, arrière ✓ Circuler sans heurter les obstacles et les infrastructures ✓ Freiner en toute sécurité ✓ Adapter la vitesse du chariot aux conditions d'utilisation ✓ Respecter le plan de circulation 	<p>C51-Manœuvrer le chariot élévateur de type frontal dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

8.4 Stocker et déstocker avec le chariot de type frontal

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La conformité d'une charge y compris le support ❖ Le déplacement d'une charge : <ul style="list-style-type: none"> - risques et contraintes ❖ Le centre de gravité de la charge ❖ Les manettes de commandes ❖ Les différents points pivots des différents engins ❖ Les types de rayonnage (stockage dynamique, à accumulation, ...) ❖ Les différentes commandes et mouvements de l'engin ❖ Les différentes phases du gerbage ❖ Les règles et les risques liés à la dépose ❖ Les différents modes d'entreposage (rack, gerbage en tas, rack à accumulation, rack Fifo, etc.) ❖ Les conditions d'utilisation d'un chariot élévateur de type frontal ❖ Les règles de stabilité de la charge ❖ Les unités et indications relatives au poids ❖ Les différents diagrammes de charge ❖ Les différents modes d'entreposage (rack, gerbage en tas, rack à accumulation, rack Fifo, etc.) ❖ Les risques de basculement ❖ Les pictogrammes (position du centre de gravité, fragilité, sens de charge, sensibilité à l'humidité chaleur, limite de gerbage en tas, etc.) ❖ Le centre de gravité de la charge ❖ Les manettes de commandes ❖ Les différents points pivots des différents engins ❖ Les types de rayonnage (stockage dynamique, à accumulation, ...) ❖ Les règles de stabilité (prise à fond de fourche, inclinaison du mât, hauteur des fourches) ❖ L'incidence du centre de gravité de la charge lors d'un 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier une palette cassée, une palette mal emballée ou mal cerclée ✓ Appliquer les normes de sécurité relatives à l'utilisation des engins et au transport des charges ✓ Se positionner sans manœuvre inutile ✓ Positionner le chariot en respectant le point pivot spécifique à chaque engin ✓ Réaliser une insertion de fourche sous une charge ✓ Réaliser une dépose/prise de charge tout en respectant l'horizontalité des fourches ✓ Assurer le levage et la descente de la charge en toute sécurité ✓ Centrer la charge sur l'endroit de dépose ✓ Respecter les prescriptions prévues au diagramme de charge ✓ Se positionner sans manœuvre inutile ✓ Positionner le chariot en respectant le point pivot spécifique à chaque engin ✓ Déterminer le centre de gravité ✓ Déplacer la charge de manière équilibrée ✓ Contrôler visuellement l'unité de transport (béquilles, attaches, dimensions, poids, cales) ✓ Communiquer les situations dangereuses ✓ Disposer les palettes en fonction de leur poids et de l'espace de chargement ✓ Charger et décharger en fonction des différentes contraintes de chargement et de déchargement ✓ Contrôler la vitesse de déplacement ✓ Vérifier préalablement la hauteur libre et l'accès à la remorque 	<p>C52-Stocker et déstocker avec le chariot de type frontal dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<p>déplacement</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Les contrôles de l'unité de transport avant le chargement ❖ Les unités de transports : <ul style="list-style-type: none"> • types • dimension • charge • charge maximale • éléments de stabilité • le plan de chargement type (règles et contraintes) ❖ Les règles régissant la conduite dans l'unité de transport ❖ Les règles d'arrimage des articles ❖ Les types d'arrimage ❖ Les accessoires d'arrimage ❖ Les contrôles de l'unité de transport avant le chargement ❖ Les unités de transport : <ul style="list-style-type: none"> • types • dimension • charge • charge maximale • éléments de stabilité • le plan de déchargement type (règles et contraintes) ❖ Les types d'articles ❖ Les règles régissant la conduite dans l'unité de transport 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ S'adapter aux différents sols, revêtements et déclivités ✓ Appliquer les règles de conduite sécuritaire ✓ Arrimer les articles ✓ Contrôler visuellement l'unité de transport (béquilles, attaches, dimensions, poids, cales) ✓ Communiquer les situations dangereuses ✓ Enlever les articles adéquats ✓ Contrôler la vitesse de déplacement ✓ Vérifier préalablement la hauteur libre et l'accès à la remorque ✓ S'adapter aux différents sols, revêtements et déclivités ✓ Appliquer les règles de conduite sécuritaire 	
--	---	--

8.5 Gérer les contacts avec les interlocuteurs		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs à la gestion des contacts avec les interlocuteurs se trouvent en page 75		

8.6 Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et professionnelles		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs aux règles d'hygiène, de sécurité d'environnement ainsi qu'aux règles professionnelles applicables se trouvent en page 76		

UAA9	Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type latéral
-------------	--

Activités-clés	AC14 Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type latéral Gérer les contacts avec les interlocuteurs Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement et les règles professionnelles
-----------------------	--

9.1 Effectuer la prise de poste sur un chariot élévateur de type latéral		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le vocabulaire technique ❖ Les 3 types de matériel de manutention motorisé et leurs fonctions : <ul style="list-style-type: none"> - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité - accessoires ❖ Les caractéristiques des produits (poids, volume, ...) ❖ Les unités et support de manutention (carton, palette ...) ❖ Le plan de circulation dans l'entrepôt ❖ Les unités de transport (péniche, train, camion, ...) ❖ Les éléments extérieurs du chariot de type frontal : <ul style="list-style-type: none"> - carrosserie - manette de commande - vitrage - éclairage - câbles ❖ Les éléments intérieurs du chariot de type latéral ❖ Les niveaux (huiles, eau, batterie, carburant, gaz) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prendre connaissance de son planning ✓ Sélectionner le chariot adéquat ✓ Contrôler l'état général du chariot ✓ Contrôler les différents niveaux ✓ Mettre en marche le chariot ✓ Faire fonctionner les organes de sécurité ✓ Respecter les règles de sécurité ✓ ✓ Compléter la fiche de contrôle ✓ Signaler les éventuelles déficiences et les anomalies ✓ Se situer dans l'organigramme de l'entreprise ✓ Se référer à la personne responsable ✓ Utiliser les outils appropriés ✓ Ajuster les niveaux : <ul style="list-style-type: none"> - brancher le chargeur à la batterie - recharger en gaz ou gasoil ✓ Vérifier l'état des câbles et des flexibles ✓ Vérifier les raccordements des câbles et des flexibles 	<p>C53-Effectuer la prise de poste sur un chariot élévateur de type latéral dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les types de pneus et leur état ❖ La mise en route et l'utilisation des commandes ❖ Les risques en cas de défaillance ❖ Les actions correctives immédiates liées aux limites de sa compétence ❖ Le vocabulaire technique d'une fiche de contrôle ❖ Les responsabilités engagées lors du remplissage d'une fiche de contrôle ❖ Le vocabulaire technique lié aux défauts et aux anomalies ❖ Les responsabilités engagées en cas de dommages constatés ❖ Les niveaux (eau, huile, batterie, carburant, gaz) <ul style="list-style-type: none"> - le niveau bas - le niveau haut ❖ Les différents types d'huiles et de liquides ❖ L'outillage spécifique à la mise à niveau ❖ Les précautions et procédures de maintenance ❖ Les risques (causes et remèdes) dus : <ul style="list-style-type: none"> - Au débordement (brûlure due à l'acide, dysfonctionnement...) - à la mise en charge des batteries (étincelles, hydrogène dégagé, débranchement en cours de cycle etc.) - A une mauvaise manipulation (explosion, électrocution, court-circuit...) ❖ Les câbles et les flexibles : <ul style="list-style-type: none"> - identification - défauts de raccordement - critères de qualité 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les défauts nécessitant une intervention extérieure 	
--	--	--

9.2. Effectuer la fin de poste du chariot élévateur de type latéral

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les règles de conduite d'un chariot ❖ Les éléments extérieurs du chariot de type frontal : <ul style="list-style-type: none"> - carrosserie - manette de commande - vitrage - éclairage - câbles ❖ Les éléments intérieurs d'un chariot ❖ Les niveaux (huiles, eau, batterie, carburant, gaz) ❖ Les types de pneus et leur état ❖ Le vocabulaire technique d'une fiche de contrôle ❖ Les responsabilités engagées lors du remplissage d'une fiche de contrôle ❖ Le vocabulaire technique lié aux défauts et aux anomalies ❖ Les responsabilités engagées en cas de dommages constatés ❖ Les niveaux (eau, huile, batterie, carburant, gaz) <ul style="list-style-type: none"> - le niveau bas - le niveau haut ❖ Les différents types d'huiles et de liquides ❖ L'outillage spécifique à la mise à niveau ❖ Les précautions et procédures de maintenance ❖ Les risques (causes et remèdes) dus : <ul style="list-style-type: none"> - Au débordement (brûlures dues à l'acide, dysfonctionnement...) - à la mise en charge des batteries (étincelles, hydrogène dégagé, débranchement en cours de cycle etc.) - à une mauvaise manipulation (explosion, électrocution, court-circuit, ...) ❖ Les câbles et les flexibles : 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ranger le chariot ✓ Respecter les règles de sécurité ✓ Contrôler l'état général du chariot ✓ Contrôler les différents niveaux ✓ Compléter la fiche de contrôle ✓ Signaler les éventuelles déficiences et les anomalies ✓ Se situer dans l'organigramme de l'entreprise ✓ Se référer à la personne responsable ✓ Utiliser les outils appropriés ✓ Ajuster les niveaux : <ul style="list-style-type: none"> - brancher le chargeur à la batterie - recharger en gaz ou gasoil ✓ Vérifier l'état des câbles et des flexibles ✓ Vérifier les raccordements des câbles et des flexibles ✓ Identifier les défauts nécessitant une intervention extérieure 	<p>C54-Effectuer la fin de poste du chariot élévateur de type latéral dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> - identification - défauts de raccordement - critères de qualité 		
--	--	--

9.3. Manœuvrer le chariot élévateur de type latéral

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les conditions d'utilisation d'un chariot élévateur de type latéral ❖ Les règles de stabilité de la charge ❖ Les unités et indications relatives au poids ❖ Les différents diagrammes de charge ❖ Les différents modes d'entreposage (rack, gerbage en tas, rack à accumulation, rack Fifo, etc.) ❖ Les risques de basculement ❖ Les pictogrammes (position du centre de gravité, fragilité, sens de charge, sensibilité à l'humidité chaleur, limite de gerbage en tas, etc.) ❖ Les règles de sécurité liées à la circulation du chariot ❖ Le plan de l'entrepôt ❖ Les limites d'utilisation des engins de manutention ❖ Les règles de circulation dans l'entreprise ❖ Les panneaux de circulation ❖ Les conditions d'utilisation d'un chariot élévateur ❖ Les risques liés à une vitesse non adaptée ❖ Les zones spécifiques à la circulation des engins de manutention 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respecter les conditions d'utilisation du chariot (diagramme de charge) ✓ Rouler dans le sens de la meilleure visibilité ✓ Rouler en marche avant et en marche arrière, contourner des obstacles ✓ Avoir une vue dans l'espace ✓ Estimer la place nécessaire à la manœuvre de l'engin ✓ Adapter la conduite à l'endroit et à l'espace (remorque, rampe, quai de chargement, container, etc.) ✓ Adopter une conduite spécifique au produit transporté ✓ Choisir le sens de la marche et manœuvrer l'engin en marche avant, arrière ✓ Adapter la vitesse aux conditions d'utilisation ✓ Circuler sans heurter les obstacles et les infrastructures ✓ Freiner en toute sécurité ✓ Respecter le plan de circulation 	<p>C55-Manœuvrer le chariot élévateur de type latéral dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

9.4. Stocker et Déstocker avec le chariot de type latéral

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La conformité d'une charge y compris le support ❖ Le déplacement d'une charge : <ul style="list-style-type: none"> - risques et contraintes ❖ Le centre de gravité de la charge ❖ Les manettes de commandes ❖ Les différents points pivots des différents engins ❖ Les types de rayonnage (stockage dynamique, à accumulation, ...) ❖ Les différentes commandes et mouvements de l'engin ❖ Les différentes phases du gerbage ❖ Les règles et les risques liés à la dépose ❖ Les différents modes d'entreposage (rack, gerbage en tas, rack à accumulation, rack Fifo, etc.) ❖ Les conditions d'utilisation d'un chariot élévateur de type frontal ❖ Les règles de stabilité de la charge ❖ Les unités et indications relatives au poids ❖ Les différents diagrammes de charge ❖ Les différents modes d'entreposage (rack, gerbage en tas, rack à accumulation, rack Fifo, etc.) ❖ Les risques de basculement ❖ Les pictogrammes (position du centre de gravité, fragilité, sens de charge, sensibilité à l'humidité chaleur, limite de gerbage en tas, etc.) ❖ Le centre de gravité de la charge ❖ Les manettes de commandes ❖ Les différents points pivots des différents engins ❖ Les types de rayonnage (stockage dynamique, à accumulation, ...) ❖ Les règles de stabilité (prise à fond de fourche, inclinaison du mât, hauteur des fourches) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier une palette cassée, une palette mal emballée ou mal cerclée ✓ Appliquer les normes de sécurité relatives à l'utilisation des engins et au transport des charges ✓ Se positionner sans manœuvre inutile ✓ Positionner le chariot en respectant le point pivot spécifique à chaque engin ✓ Réaliser une insertion de fourche sous une charge ✓ Réaliser une dépose/prise de charge tout en respectant l'horizontalité des fourches ✓ Assurer le levage et la descente de la charge en toute sécurité ✓ Centrer la charge sur l'endroit de dépose ✓ Respecter les prescriptions prévues au diagramme de charge ✓ Se positionner sans manœuvre inutile ✓ Positionner le chariot en respectant le point pivot spécifique à chaque engin ✓ Déterminer le centre de gravité ✓ Déplacer la charge de manière équilibrée ✓ Contrôler visuellement l'unité de transport (béquilles, attaches, dimensions, poids, cales) ✓ Communiquer les situations dangereuses ✓ Disposer les palettes en fonction de leur poids et de l'espace de chargement ✓ Charger et décharger en fonction des différentes contraintes de chargement et de déchargement ✓ Contrôler la vitesse de déplacement 	<p>C56-Stocker et déstocker avec le chariot de type latéral dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'incidence du centre de gravité de la charge lors d'un déplacement ❖ Les contrôles de l'unité de transport avant le chargement ❖ Les unités de transports : <ul style="list-style-type: none"> • types • dimension • charge • charge maximale • éléments de stabilité • le plan de chargement type (règles et contraintes) ❖ Les règles régissant la conduite dans l'unité de transport ❖ Les règles d'arrimage des articles ❖ Les types d'arrimage ❖ Les accessoires d'arrimage ❖ Les contrôles de l'unité de transport avant le chargement ❖ Les unités de transport : <ul style="list-style-type: none"> • types • dimension • charge • charge maximale • éléments de stabilité • le plan de déchargement type (règles et contraintes) ❖ Les types d'articles ❖ Les règles régissant la conduite dans l'unité de transport 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vérifier préalablement la hauteur libre et l'accès à la remorque ✓ S'adapter aux différents sols, revêtements et déclivités ✓ Appliquer les règles de conduite sécuritaire ✓ Arrimer les articles ✓ Contrôler visuellement l'unité de transport (béquilles, attaches, dimensions, poids, cales) ✓ Communiquer les situations dangereuses ✓ Enlever les articles adéquats ✓ Contrôler la vitesse de déplacement ✓ Vérifier préalablement la hauteur libre et l'accès à la remorque ✓ S'adapter aux différents sols, revêtements et déclivités ✓ Appliquer les règles de conduite sécuritaire 	
--	---	--

9.5 Gérer les contacts avec les interlocuteurs		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs à la gestion des contacts avec les interlocuteurs se trouvent en page 75		

9.6 Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et professionnelles		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les savoirs, aptitudes et compétences relatifs aux règles d'hygiène, de sécurité d'environnement ainsi qu'aux règles professionnelles applicables se trouvent en page 76		

UAA10	Utiliser un ERP (entreprise ressource planning)
--------------	--

Activités-clés	AC16 Utiliser un ERP (entreprise ressources planning)
-----------------------	--

10.1 Gérer l'utilisation d'un ERP		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identification des principales fonctions et les composantes d'un ERP (Entreprise Resource Planning, Progiciel Gestion Intégrée), notamment les modules traitant des stocks, de la production, de la distribution et du transport) ❖ Identification des principaux fichiers de données d'un ERP (fichiers clients, fournisseurs et articles axe commercial et gestion des stocks) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expliquer l'intérêt technique et économique des technologies de l'information dans le domaine de la logistique et du transport ✓ Définir les flux physiques et flux d'information : (identification, transmission, traitement et exploitation de l'information) ✓ Etablir la traçabilité, (contexte, définitions, standard) ✓ de citer les outils de traçabilité : code à barres, data matrix, RFID (Radio Frequency IDentification), etc (avantages et inconvénients) ✓ Expliquer un processus de tracking-tracing complet d'une chaîne logistique ✓ Expliciter les méthodes pour mettre en place des techniques de traçabilité (Track & Trace) des biens et des produits, qu'ils soient manipulés au détail, ou packagés dans des conteneurs (boîtes, palettes, conteneurs camions, etc) 	<p>C57-Gérer l'utilisation d'une entreprise ressource planning (ERP) dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

UAA11	Utiliser des logiciels bureautiques dans le cadre des activités de transport et de logistique
--------------	--

Activités-clés	AC17 Utilisation d'un traitement de texte AC18 Utilisation d'un tableur AC19 Utilisation d'une de base de données AC20 Gestion du courrier électronique
-----------------------	--

 **Unité propre au cours d'informatique repris dans la grille horaire et qui sera prolongée et validée en 5^e**

11.1 Utiliser un traitement de texte		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les principales fonctions d'un logiciel de traitement de texte ❖ La mise en forme des documents ❖ La mise en page de textes ❖ La mise en page de courriers 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Créer, sauvegarder et ouvrir un document ✓ Modifier, (déplacement et copie de texte : tabulations, bordures et trames, en-tête et pied de page, pagination, ...) ✓ Mettre en forme : <ul style="list-style-type: none"> - caractères - paragraphe - page ✓ Insérer des objets, (tableaux, graphiques, images, ...) ✓ Insérer des sauts de pages et des sauts de sections ✓ Imprimer un document ✓ Effectuer un publipostage à partir de différents types de fichiers 	<p>C58-Utiliser un logiciel de traitement de texte dans des situations simples et similaires en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

11.2 Utiliser un tableur

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les principales fonctions d'un tableur ❖ L'utilisation du tableur comme logiciel de gestion des stocks 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encoder, créer et mettre en forme un tableau ✓ Utiliser les fonctions pertinentes et/ou leurs assistants afin d'assurer le traitement des données et d'obtenir des résultats demandés, en suivant les procédures proposées : <ul style="list-style-type: none"> - fonctions texte, date, tri - formules arithmétiques, logiques, statistiques et financières de base, etc ✓ Gérer des données d'une liste (conversion de données, filtrages, fonction BD, sous-totaux, consolider, tendance,...) ✓ Créer des graphiques 	<p>C59-Utiliser un tableur dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

11.3 Utiliser une base de données

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les principales fonctions d'une base de données ❖ L'utilisation de la base de données comme logiciel de gestion des stocks 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Créer une base de données en élaborant des tables ✓ créer des formulaires ✓ créer des requêtes y compris des requêtes paramétrées ✓ créer, utiliser et imprimer un état ✓ importer et exporter des données ✓ structurer une base de données relationnelle d'au moins trois tables et de la traiter (requêtes, formulaires, états) 	<p>C60-Utiliser une base de données dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

11.4 Gérer le courrier électronique

Savoirs	Aptitudes	Compétences
❖ L'utilisation professionnelle du courrier électronique : réception, expédition et classement	<ul style="list-style-type: none">✓ Réceptionner, expédier le courrier en respectant la netiquette :<ul style="list-style-type: none">- consulter une boîte aux lettres électronique- assurer le suivi des messages- transférer des fichiers- transférer le message aux personnes concernées- récupérer et classer les fichiers annexés- présenter et expédier un message- joindre un fichier annexé ✓ Classer/archiver les courriers	C61-Gérer le courrier électronique dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise

UAA 12**Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français (au choix entre néerlandais, allemand et anglais)**

Les niveaux de langues attendus sont :

- compréhension et expression orales A2,
- compréhension écrite A2,
- expression écrite A1.

Le degré d'autonomie attribué au travailleur implique automatiquement la **responsabilité par rapport à son travail** c-à-d :

- la responsabilité du résultat d'exécution des tâches réalisées s'il y a autonomie d'exécution ;
- la responsabilité des choix posés s'il y a autonomie de décision (ex. : choix de procédure, de technique, de matériel ...).

12.1 Planifier les opérations de transport		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Contacter les opérateurs et les interlocuteurs internes et externes dans une langue étrangère (y compris le rôle commercial)		C62-Contacter les opérateurs et les interlocuteurs internes et externes dans une langue étrangère (y compris le rôle commercial), en autonomie d'exécution dans des applications complexes lors de situations similaires
Transmettre, le cas échéant, le dossier (besoins de transport) à un affréteur ou son supérieur hiérarchique dans une langue étrangère		C63-Transmettre, le cas échéant, le dossier (besoins de transport) à un affréteur ou son supérieur hiérarchique dans une langue étrangère, en autonomie d'exécution dans des applications complexes lors de situations similaires

12.2 Organiser et suivre les opérations de transports

Assurer la liaison entre les opérateurs et les interlocuteurs internes et externes (y compris gérer les plaintes)

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Savoir-faire communicationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ A l'oral : <ul style="list-style-type: none"> ○ Formules-types et fonctions de communication standard d'une conversation téléphonique ; ○ Fonctions de communication pour saluer, se présenter, prendre congé, remercier, marquer son accord, son désaccord, émettre des suggestions, manifester sa non-compréhension, demander une reformulation, exprimer des raisons, annuler, fixer et déplacer un rendez-vous, donner un horaire (date, heure), donner une raison, expliquer un itinéraire simple avec points de repère ❖ A l'écrit : <ul style="list-style-type: none"> ○ Formules-types et fonctions de communication standard du courrier électronique <p>Pour pouvoir exercer les aptitudes attendues, les savoirs lexicaux et grammaticaux suivants doivent être également acquis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les modes de transport (routier, aérien, maritime, fluvial), les infrastructures routières (échangeur, autoroute, poste de douane, aire de repos, sortie), les types de véhicule et leurs caractéristiques ainsi que les problèmes courants liés à ceux-ci ; • Les documents relatifs au transport et à la livraison (priorité, urgences, contraintes, types de marchandises, nombre, quantité, volume, poids, coût, etc.) ; 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Production et interaction orale : <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer, en face à face ou par téléphone, des instructions et des renseignements sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles ; • S'informer, en face à face ou par téléphone, sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles ; • Répondre à un nombre limité de questions sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles. • Raconter et décrire, par une simple liste de points, une situation ou un événement professionnel présent ou passé. ❖ Production écrite : <ul style="list-style-type: none"> • Compléter un document ou un formulaire lié à une situation professionnelle concrète, routinière et prévisible • Rédiger dans un courrier électronique une ou plusieurs questions portant sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles. • Rédiger dans un courrier électronique une ou plusieurs instructions sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles. ❖ Compréhension orale <ul style="list-style-type: none"> • Identifier le sujet d'un échange professionnel se déroulant en sa présence ou par le biais d'un moyen 	<p>C64-Assurer la liaison entre les opérateurs et les interlocuteurs internes et externes (y compris gérer les plaintes) en autonomie d'exécution dans des applications complexes lors de situations similaires</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Les actes techniques (relatifs à l'affrètement, le transport, le chargement, le dispatching, la livraison, la gestion administrative, la communication) ; • Les différents types d'acteurs internes et externes (fournisseur, sous-traitant, transporteur, chauffeur, magasinier, gestionnaire d'entrepôt, affréteur, douanier) ; • Expression du temps (demain, dans 3 jours, etc.), de localisation et d'orientation dans l'espace (bâtiment, étage, en face, au sud de). • La forme interrogative pour formuler des requêtes ou pour s'informer ; • Au moins un temps du présent pour décrire une situation et (s') informer ; • Au moins une forme impérative pour formuler des instructions ou des consignes ; • Des expressions modales ou auxiliaires de mode (devoir, pouvoir, vouloir) pour formuler des instructions ou des consignes • Au moins un temps du passé pour narrer une suite simple de faits passés 	<p>de télécommunication et portant sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extraire des informations précises et pertinentes d'un échange professionnel se déroulant en sa présence ou par le biais d'un moyen de télécommunication et portant sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles. • Identifier si l'interlocuteur : <ul style="list-style-type: none"> ○ a compris une instruction, ○ est d'accord avec une proposition. • Exécuter une ou plusieurs instructions relatives à des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles. 	
--	---	--

12.3 Vérifier et transmettre les documents (de transport et du personnel)		
Valider les données relatives au transport et à la livraison dans une langue étrangère		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Pour pouvoir exercer les aptitudes attendues, les savoirs lexicaux suivants doivent être acquis :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Les modes de transport (routier, aérien, maritime, fluvial), les infrastructures routières (échangeur, autoroute, poste de douane, aire de repos, sortie), les types de véhicule et leurs caractéristiques ainsi que les problèmes courants liés à ceux-ci 	<p>Compréhension de l'écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extraire des informations précises et pertinentes <ul style="list-style-type: none"> ○ de courriers électroniques simples et standards portant sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles 	<p>C65-Valider les données relatives au transport et à la livraison dans une langue étrangère en autonomie d'exécution dans des applications complexes lors de situations similaires</p>

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les documents relatifs au transport et à la livraison (priorité, urgences, contraintes, types de marchandises, nombre, quantité, volume, poids, coût, etc.) ; ❖ Les actes techniques (relatifs à l'affrètement, le transport, le chargement, le dispatching, la livraison, la gestion administrative, la communication) ; ❖ Les différents types d'acteurs internes et externes (fournisseur, sous-traitant, transporteur, chauffeur, magasinier, gestionnaire d'entrepôt, affréteur, douanier) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ de documents professionnels familiers (demande d'information, commandes, confirmations, etc.) 	
---	---	--

Activités transversales

Gérer les contacts avec les interlocuteurs		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les différents profils des interlocuteurs ❖ L'attitude et la présentation adaptées : <ul style="list-style-type: none"> - les règles de préséance et de bienséance - les techniques d'accueil - les notions de discrétion réservées à l'accueil ❖ Les règles d'hygiène personnelle ❖ Les questions types liées à la profession ❖ Le vocabulaire technique lié à la profession ❖ Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> - la communication verbale et non-verbale - la formulation - la clarté de l'expression, d'un message, d'une idée - la reformulation - L'écoute active ❖ Les types de plaintes, de conflits liés aux interlocuteurs internes et externes Les consignes et procédures liées aux limites de sa fonction 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accueillir les interlocuteurs ✓ Adapter sa communication aux interlocuteurs ✓ Être convivial ✓ Être poli et courtois ✓ Avoir une tenue adaptée ✓ Appliquer les règles d'hygiène personnelle ✓ Poser des questions pertinentes aux interlocuteurs ✓ Reformuler les informations fournies ✓ Être à l'écoute ✓ Utiliser le vocabulaire technique adéquat ✓ Informer les interlocuteurs ✓ Être proactif vis-à-vis des nouveaux collègues ✓ Proposer son aide ✓ Anticiper les demandes ✓ Etablir une bonne relation au sein de l'équipe ✓ Respecter les autres ✓ Adapter son attitude et sa communication en fonction d'une situation de gestion de plainte 	<p>C4-Gérer les contacts avec les interlocuteurs dans des situations simples ou complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et professionnelles		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les EPC, EPI spécifiques à cette activité ❖ Le Code du bien-être au travail spécifique à cette activité ❖ Les Codes de conduite des engins de levage ❖ Les règles de sécurité liées à l'utilisation des engins de levage ❖ Les règles de sécurité liées aux produits sensibles ❖ Les règles ergonomiques de manutention spécifiques à l'activité et au poste de travail ❖ Le tri sélectif et l'évacuation des déchets ❖ Les règles de bonne pratique en matière de protection de l'environnement ❖ Les notions d'organisation et de temps consacrés aux actes techniques ❖ La gestion du temps : priorités, voleurs de temps, activités à valeur ajoutée 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utiliser les équipements de protection spécifiques (chaussures, gants, casque, vêtements de travail adaptés en fonction de la situation) ✓ Respecter les impositions du Code du bien-être au travail (anciennement RGPT) ✓ Respecter les codes de conduite des engins de levage en entrepôt ✓ Appliquer les règles de sécurité lors de l'utilisation des engins de levage en entrepôt ✓ Respecter les conditions de déchargement et de stockage en fonction d'un produit sensible (température, chaîne du froid, humidité) ✓ Respecter les règles ergonomiques de manutention ✓ Trier et évacuer les déchets dans le respect des réglementations en vigueur et des règles de bonne pratique en matière de protection de l'environnement ✓ Faire un usage économique et écologique du matériel et des matériaux ✓ Respecter le planning convenu 	<p>C5 - Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement et les règles professionnelles dans des situations simples et similaires (relatives aux métiers) en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Les règles collectives en matière de sécurité ❖ Les règles individuelles en matière de sécurité ❖ Les règles de sécurité prescrites par le Code du bien-être au travail ❖ Les produits dangereux : types, réglementations (ex. : ADR), risques liés à la manipulation, équipement de sécurité, mesures de prévention, règles de stockage ❖ Les fiches de données de sécurité ❖ Les pictogrammes de sécurité (prévention, interdiction, obligation, information) ❖ Les principes d'hygiène générale et personnelle. ❖ Les directives de l'entreprise en ce qui concerne la propreté et l'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gérer son temps ✓ Appliquer les règles collectives en matière de sécurité. ✓ Être vigilant par rapport aux dangers ✓ Appliquer les règles individuelles en matière de sécurité ✓ Être vigilant par rapport aux dangers ✓ Utiliser des équipements de sécurité spécifiques aux produits dangereux ✓ Respecter les pictogrammes de sécurité ✓ Respecter les principes d'hygiène générale et Personnelle ✓ Respecter les directives de l'entreprise en ce qui concerne la propreté et l'hygiène 	
--	--	--

Glossaire technique

ADR	<p>Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route (AR du 28 juin 2009) Le transport international des marchandises dangereuses par route est réglementé par l'Accord Européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route ^a (ADR). Cette convention a été signée par 48 pays sous le patronage de l'UNECE. L'ADR décrit ce que sont les marchandises dangereuses, comment elles sont classifiées, comment les identifier, les exigences pour les emballages, les citernes et les véhicules, les conditions de transport ainsi que les obligations de toutes les parties concernées.</p> <p>http://www.mobilit.belgium.be</p>
ATP	Accord sur le Transport des denrées Périssables (spécifications des véhicules)
Backhaulage	Utilisation des camions lors de leur trajet retour à vide
Brevet conduite	d'engin de levage ou validation des compétences (AR du 4/05/1999 arrêté royal concernant l'utilisation d'équipements de travail mobiles)
CECRL	Cadre européen commun de référence pour les Langues. Le Cadre européen commun de référence pour les langues - Apprendre, Enseigner, Évaluer (CECRL) est un document publié par le Conseil de l'Europe en 2001, qui définit des niveaux de maîtrise d'une langue étrangère en fonction de savoir-faire dans différents domaines de compétence. Ces niveaux constituent désormais la référence dans le domaine de l'apprentissage et de l'enseignement des langues dans de nombreux pays.
CMR	Convention relative au contrat de transport international de Marchandises par Route (CMR)
Consolider les documents	Rassembler tous les documents utiles pour des ordres de transport consolidés (regroupés)
Cross docking	Action de faire transiter des marchandises des quais d'arrivée aux quais de départs, sans étape de stockage
DAU	Document Administratif Unique : formulaire constitué d'une liasse de feuillets utilisés pour établir les déclarations en douane. Le DAU est le principal document émis lors d'opérations d'importation ou d'exportation
Éclater	Diviser une palette

eCMR	Version électronique du document CMR en cours de validation auprès du SPF
EDI	ElectronicData Interchange : système électronique d'échange de données
EPC	Equipement de protection collective
EPI	Equipement de protection individuelle
Equipements (de travail)	Toutes les machines, les appareils, les outils et les installations utilisés sur le lieu de travail ; en bref tout ce qui permet d'exécuter un travail. (Site SPF Emploi, travail et concertation sociale).
ERP	Entreprise Ressources Planning) ou PGI (Progiciel de Gestion Intégrée): système de gestion intégrant l'ensemble des fonctions d'une entreprise (achats, ventes, production, stocks, comptabilité,...)
FIFO/LIFO	First in first out = premier entré, premier sorti/last in first out = dernier entré, premier sorti
Food Defense	Mesures à prendre pour éviter les actes malveillants à l'égard de denrées alimentaires stocks, se fait donc dans la séquence inverse d'arrivée des lots. La méthode LIFO est fortement employée sur les produits pour lesquels la maturation est source de valeur ajouté (ex : la fermentation des vins)
Gerbage	Action de lever et de ranger en hauteur en empilant
Glossaire ASLOG (association française pour la logistique)	Glossaire transports de l'ULG - Glossaire GS1-France - LEXI-COM lexique des termes logistiques - Lexique EXCELLENT LOGISTIQUE ET TRANSPORTS - terminologie en transports combinés de l'Economic Commission for Europe (UN/ECE
GPRS	General PacketRadio Service
HACCP	Méthode rendue obligatoire par le règlement européen RCE 852/2004, transposé en droit belge dans l'Arrêté royal belge du 13 juillet 2014 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires
Incoterms	Dans le cadre des contrats commerciaux, les incoterms désignent les responsabilités et obligations d'un vendeur et d'un acheteur dans les domaines suivants : chargement, transport, livraison des marchandises, ainsi que les formalités et charges (assurances)

	liées à ces opérations. (Incoterm = international commercial term – en français : terme du commerce international)
Indicateurs clés/KPI (key performance indicator)	Différents indicateurs fixes permettant de faire un suivi et une évaluation.
Interlocuteur	Tout partenaire extérieur et intérieur
Livraison	Transfert de marchandises qui peut se faire tant en interne qu'en externe
Logiciels ERP, TMS	Logiciels informatiques TMS = transport management system (logiciel de planification et de suivi de transport) ERP = entreprise resources planning (logiciel intégrant les principales fonctions nécessaires à la gestion des flux et des procédures de l'entreprise ; le but est de coordonner l'ensemble des activités d'une entreprise). (Mérenne)
Maintenance de premier niveau (comprendre « intervention »)	Travaux : églages simples, pas de démontage lieu : sur place personnel : exploitant du bien
MRP	Materials requirements planning en anglais, planification des besoins de production en français. Méthode de calcul des besoins. (Des outils informatiques appelés MRP I et MRP II existent.)
Opérateur de transport, transporteur	Personne ou entreprise effectuant un transport par ses propres moyens pour compte de tiers. C'est le cas, par exemple, des compagnies aériennes et des entreprises de messagerie. (Mérenne)
PDA	Personal Digital Assistant (terminal mobile)
Picking	Opération qui consiste à prélever les quantités par référence pour une commande donnée. Sans doute l'action la plus sensible car toute erreur à ce niveau engendra un litige avec le client destinataire (si taux de conformité 98 % peut paraître un taux excellent, 2 % de non-conformité = insatisfaction clients)
POD	Proof Of Delivery (preuve de livraison)

Poste de travail	Lieu dans lequel une personne dispose des ressources lui permettant d'effectuer son travail.
PTAC	Poids Total Autorisé en Charge
PTRA	Poids Total Roulant Autorisé
Rack/palettier	Support d'entreposage, habituellement en métal. Certains peuvent atteindre plusieurs mètres de hauteur et respecter des dimensions normalisées, afin de faciliter la dépose et la reprise de palettes via des chariots élévateurs (transpalettes)
Recomplètement	(Méthode de ~) méthode d'approvisionnement basée sur un niveau optimum de stock pour chaque produit
Relais de transport	Transfert de la charge ou de l'Unité de transport auprès d'un transporteur successif au lieu et à un moment convenu
Roll	Roll-container : chariot grillagé à roulettes utilisé pour la manutention et le transport
S.L.A.	Service level agreement, en français : accord sur le niveau de service
Slow mover ou fast mover	Articles à taux de rotation faible (articles dormants) ou élevé
Stock dormant	Articles qui ont cessé d'être écoulés, stock qui ne tourne pas ou de très faible rotation
Système d'information	Tout type de système (papier et ou informatique) susceptible d'être utilisé par l'entreprise
TMS	Transport Management System) : Le TMS ou logiciel de gestion du transport est un outil d'aide à la gestion du transport. Le TMS répond principalement aux besoins de traçabilité des livraisons et d'optimisation du transport (schémas et affectation des fournisseurs). L'ensemble permet d'améliorer l'organisation du transport. Ces améliorations se traduisent par une réduction des coûts du budget de transport
Tracing	Assurer la traçabilité d'un produit (alimentaire, pharmaceutique, ...) - Historique de la fabrication d'un produit (aspect qualitatif)
Tracking logistique	Possibilité de suivre le parcours d'un colis quasiment en temps réel à partir de la saisie du numéro d'expédition sur une interface spécifique du marchand ou transporteur
Transbordement	Transfert d'un moyen de transport vers un autre ou d'une unité de transport vers une autre
Unité de transport	Structure amovible ou fixe, permettant le chargement et le transport de marchandises (camionnette, semi-remorque, container,

	train, bateau, avion)
VCA	est constitué d'une série de critères en matière de santé et de sécurité qu'une entreprise doit respecter si elle veut être certifiée « VCA ». La certification VCA est issue de la loi du 4 août 1996 sur le Bien-être au Travail et s'applique aux travaux réalisés avec des tiers. Le terme VCA provient du néerlandais « Veiligheid-, Gezondheid- en Milieu- Checklist Aannemers ». Les utilisateurs francophones utilisent parfois l'abrégié « LSC » issu de la traduction « Liste de contrôle, Sécurité, Santé, et Environnement entreprises Contractantes ». http://www.besacc-vca.be
Wilson	(Formule de ~) Formule qui détermine la combinaison optimale de la quantité économique et de la fréquence de réapprovisionnement
WMS	(Warehouse Management System) ou système de gestion d'entrepôt : logiciel qui permet de gérer les flux dans un entrepôt logistique.
Zone de travail	Espace dans un entrepôt où se trouvent les postes de travail

Troisième partie

Éléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier

L'enseignement qualifiant est composé d'une formation optionnelle, mais aussi d'une formation commune.

C'est en invitant les professeurs de cours de formation commune à parcourir les unités d'acquis d'apprentissage et à se concerter avec leurs collègues des cours techniques et pratiques qu'on obtiendra une mise en valeur légitime de ces cours en leur adjoignant du sens.

La séparation des matières, si elle est indispensable pour construire des savoirs, n'est cependant pas représentative des réalités rencontrées.

L'ensemble des cours de la formation commune et de la formation optionnelle vise les objectifs établis par le décret « Missions ».

Les compétences relatives aux cours de formation générale et nécessaires dans les cours techniques et pratiques sont, assez souvent, supposées acquises **bien plus tôt** dans la formation. Il n'empêche qu'il sera utile de les **réactiver** ici, encourageant ainsi une formation en spirale.

De plus, on voit souvent les programmes insister sur la mise en situation qui doit renvoyer vers une situation problème significative illustrée par des contextes qui donnent du sens. Il serait aberrant de ne pas se servir des contextes professionnels pour mettre les programmes en œuvre. L'équipe éducative trouvera ici des occasions pour susciter l'intérêt des élèves.

Le cours de **Français** peut rappeler savoirs, compétences et aptitudes qui permettent la précision des rapports. On trouvera de nombreuses autres opportunités de créer des situations porteuses de sens en lien avec la communication. Le cours doit permettre au futur gestionnaire, au minimum, de comprendre son métier, de dialoguer avec son client, avec son employeur, avec ses collègues ; il doit lui permettre de rédiger de manière exacte et compréhensible des rapports ; il doit également lui permettre de lire les différentes notices ou demandes. **La gestion de la communication avec les interlocuteurs tant internes qu'externes** est indispensable pour le gestionnaire.

Les langues étrangères sont incontournables dans le métier du gestionnaire en logistique et transport. Les professeur(s) pourront trouver, dans le profil, de nombreuses possibilités pour lier les langues au métier. Le niveau attendu est indiqué et la compétence transversale « Langue étrangère » est intégrée à chaque UAA.

Quatrième partie

Profil d'Evaluation

Le profil de certification expérimental réunit plusieurs parties de profils métiers ou de formation au sein d'une option de base groupée : « Gestionnaire en Logistique et Transport ».

Vous retrouverez ci-dessous un tableau récapitulatif qui reprend le nombre d'attestations de validation à délivrer.

Il y a **douze attestations** de validation. Ce profil de certification donne donc lieu à la délivrance d'un **certificat de qualification**.

UAA 1	1 attestation	Réceptionner les articles livrés. Décharger les articles avec ou sans matériel de manutention non motorisé.
UAA 2	1 attestation	Participer à la coordination du stock et à l'inventaire. Stocker et déstocker les articles
UAA 3	1 attestation	Réaliser le picking en préparant les articles pour l'envoi
UAA 4	1 attestation	Expédier les articles
UAA 5	1 attestation	Organiser les opérations de transport routier
UAA 6	1 attestation	Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type gerbeur
UAA 7	1 attestation	Gérer l'approvisionnement et le stock
UAA 8	1 attestation	Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type frontal
UAA 9	1 attestation	Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type latéral
UAA 10	1 attestation	Utiliser un logiciel ERP (Entreprise ressource planning)
UAA 11	1 attestation	Utiliser des logiciels bureautiques dans le cadre des activités de transport et de logistique
UAA 12	1 attestation	Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français (au choix entre néerlandais, allemand et anglais)

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA1 - Réceptionner les articles livrés - Décharger les articles avec ou sans matériel de manutention non motorisé

1 - Réceptionner les articles livrés

ÉLÉMENTS CRITIQUES DE CONTEXTE

TACHES

Sur base des documents fournis par le livreur, le candidat assurera la réception et le déchargement d'une commande « fournisseur » en effectuant les opérations suivantes :

- ❖ accueillir le livreur
- ❖ traiter les documents de réception (les utiliser et les compléter)
- ❖ contrôler les marchandises
- ❖ trier les déchets
- ❖ identifier et signaler les anomalies éventuelles aux interlocuteurs (internes et externes)
- ❖ gérer les documents de réception
- ❖ encoder les données adéquates dans un fichier informatique

COMPLEXITE

Un document supplémentaire parasite, un article manquant et un colis abîmé (visible de l'extérieur)

MISE EN SITUATION

Situation pratique réelle ou simulée, professionnellement significative, qui peut faire l'objet d'un échange questions-réponses

AUTONOMIE

Le candidat travaillera en toute autonomie

TEMPS DE REALISATION

Temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes)

CONDITIONS DE REALISATION (à fournir au candidat)

Le candidat disposera du matériel nécessaire à la réception et agira dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement et d'ergonomie

2 - Décharger les articles avec sans matériel de manutention non motorisé

ÉLÉMENTS CRITIQUES DE CONTEXTE

TACHES

Tout en respectant les consignes, le candidat devra :

- ❖ choisir le matériel de manutention non motorisé
- ❖ utiliser le matériel de manutention non motorisé
- ❖ décharger les articles
- ❖ respecter les zones de l'entrepôt
- ❖ éclater les articles par référence
- ❖ associer l'étiquette à l'article correspondant
- ❖ assurer la traçabilité

MISE EN SITUATION

Situation pratique sur base de documents spécifiques. Au minimum, une palette mixte filmée, composée de 6 références et de 6 unités par référence, représentant un volume d'environ 1 m³.

AUTONOMIE

Le candidat travaillera en toute autonomie

TEMPS DE REALISATION

Temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes)

CONDITIONS DE REALISATION (à fournir au candidat)

Le candidat disposera du matériel nécessaire au déchargement, du plan de l'entrepôt et agira dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement et d'ergonomie

Grille d'évaluation

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Qualité de la démarche	1.1 La procédure de réception des marchandises est correcte		
	1.2 Les contrôles sont effectués		
	1.3 Le résultat de la réception est validé		
	1.4 La méthode de déchargement est correcte		
	1.5 La procédure d'éclatement est respectée		
	1.6 La traçabilité est réalisée		
Adéquation de la communication	2.1 Les éléments indispensables à la réception sont demandés clairement		
	2.2 Les informations utiles sont communiquées clairement		
Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et environnementales	3.1 Les règles d'hygiène sont appliquées		
	3.2 Les règles de sécurité et d'ergonomie sont respectées		
	3.3 Les règles environnementales sont appliquées		

Remarques

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis ;
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.
cf. fiche outil COPROFOR-04

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA2 - Participer à la coordination du stock et à l'inventaire - Stocker et déstocker les articles

1 - Participer à la coordination du stock et à l'inventaire

ÉLÉMENTS CRITIQUES DE CONTEXTE

TACHES

Sur base de consignes et de plannings (d'arrivage et de livraison), le candidat devra, en relation avec un interlocuteur :

- ❖ consulter les plannings
- ❖ identifier les besoins de stockage et de déstockage
- ❖ effectuer un inventaire physique
- ❖ encoder le résultat de l'inventaire dans le système d'information

COMPLEXITE

Un inventaire comprenant 10 références avec 20 unités maximum et une erreur de quantité

MISE EN SITUATION

Situation pratique réelle ou simulée, professionnellement significative, qui peut faire l'objet d'un échange questions-réponses

AUTONOMIE

Le candidat travaillera en toute autonomie

TEMPS DE REALISATION

Temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes)

CONDITIONS DE REALISATION (à fournir au candidat)

Le candidat disposera des documents nécessaires (planning d'arrivage, planning de livraison, fiche d'inventaire) en vue de participer à la mise en stock et à l'inventaire dans le respect des règles de sécurité, hygiène, d'environnement et d'ergonomie

2 - Stocker et déstocker les articles

ÉLÉMENTS CRITIQUES DE CONTEXTE

TACHES

A partir de palettes réceptionnées et/ou du stock, tout en respectant les consignes, le candidat devra :

- ❖ collecter les informations pertinentes
- ❖ utiliser le matériel de manutention non motorisé adéquat
- ❖ stocker/déstocker les articles
- ❖ respecter les zones de l'entrepôt
- ❖ encoder et assurer la traçabilité

MISE EN SITUATION

Situation pratique réelle ou simulée, professionnellement significative, qui peut faire l'objet d'un échange questions-réponses

AUTONOMIE

Le candidat travaillera en toute autonomie

TEMPS DE REALISATION

Temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes)

CONDITIONS DE REALISATION (à fournir au candidat)

Le candidat disposera du matériel nécessaire au stockage/déstockage, du plan de l'entrepôt et des documents spécifiques et agira dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement et d'ergonomie

Grille d'évaluation

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Qualité de la démarche	1.1 La gestion prévisionnelle du stock est correcte		
	1.2 Les résultats consignés sont exacts		
	1.3 La méthode de stockage/déstockage des marchandises est correcte		
	1.4 Les contrôles sont effectués		
	1.5 La traçabilité est assurée		
Adéquation de la communication	2.1 Les informations utiles sont récoltées		
	2.2 Les informations sont clairement communiquées		
Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et environnementales	3.1 Les règles d'hygiène sont appliquées		
	3.2 Les règles de sécurité et d'ergonomie sont respectées		
	3.3 Les règles environnementales sont appliquées		

Remarques

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis ;
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.
cf. fiche outil COPROFOR-04

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA3 – Réaliser le picking en préparant les articles pour l'envoi

ÉLÉMENTS CRITIQUES DE CONTEXTE

TACHES

Sur base des documents de préparation fournis, le candidat assurera la préparation d'une commande en effectuant les opérations suivantes :

- ❖ traiter les documents de préparation (les utiliser et les compléter)
- ❖ utiliser le matériel non motorisé adéquat
- ❖ prélever les articles aux adresses indiquées
- ❖ préparer les articles en fonction des consignes (palettisation, emballage, étiquetage)
- ❖ faire le lien avec les collègues
- ❖ trier les déchets
- ❖ encoder les données adéquates dans un fichier informatique

Le candidat travaillera dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement et d'ergonomie

COMPLEXITE

Au minimum 6 références réparties sur 2 palettes et une erreur de localisation d'un produit ou un produit périmé ou la demande d'un seul article dans une boîte qui en contient plusieurs

MISE EN SITUATION

Situation pratique réelle ou simulée, professionnellement significative, qui peut faire l'objet d'un échange questions-réponses

AUTONOMIE

Le candidat travaillera en toute autonomie

TEMPS DE REALISATION

Temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes)

CONDITIONS DE REALISATION (à fournir à l'apprenant)

Le candidat disposera du matériel nécessaire à la préparation, du plan de l'entrepôt et documents spécifiques

Grille d'évaluation

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Qualité de la démarche	1.1 Les méthodes de prélèvement et de préparation des marchandises sont correctes		
	1.2 Les contrôles sont effectués		
	1.3 La préparation est validée		
Adéquation de la communication	2.1 Les informations sont récoltées		
	2.2 Les informations utiles sont clairement communiquées		
Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et environnementales	3.1 Les règles d'hygiène sont appliquées		
	3.2 Les règles de sécurité sont respectées		
	3.3 Les règles environnementales sont appliquées		

Remarques

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis ;
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.
cf. fiche outil COPROFOR-04

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA4 – Expédier les articles

ÉLÉMENTS CRITIQUES DE CONTEXTE

TACHES

A partir des palettes issues de la préparation de commande, tout en respectant les consignes, le candidat devra :

- ❖ traiter les documents d'expédition (les utiliser et les compléter)
- ❖ utiliser le matériel de manutention non motorisé
- ❖ contrôler les articles
- ❖ consolider les palettes
- ❖ charger et agencer les palettes en fonction de l'unité de transport
- ❖ accueillir le transporteur
- ❖ identifier et signaler les anomalies éventuelles aux interlocuteurs (internes et externes)
- ❖ gérer les documents d'expédition
- ❖ encoder les données adéquates dans un fichier informatique

Le candidat agira dans le respect des règles de sécurité, hygiène, d'environnement et d'ergonomie

COMPLEXITE /

MISE EN SITUATION

Situation pratique réelle ou simulée, professionnellement significative, qui peut faire l'objet d'un échange questions-réponses

AUTONOMIE

Le candidat travaillera en toute autonomie

TEMPS DE REALISATION

Temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes)

CONDITIONS DE REALISATION (à fournir à l'apprenant)

Le candidat disposera du matériel nécessaire au chargement, des documents spécifiques

Grille d'évaluation

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Qualité de la démarche	1.1 La méthode d'expédition des marchandises est correcte		
	1.2 Les contrôles sont effectués		
	1.3 Le résultat de l'expédition est validé		
Adéquation de la communication	2.1 Les éléments indispensables à l'expédition sont collectés		
	2.2 Les informations utiles sont communiquées clairement		
Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et environnementales	3.1 Les règles d'hygiène sont appliquées		
	3.2 Les règles de sécurité sont respectées		
	3.3 Les règles environnementales sont appliquées		

Remarques

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis ;
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.
cf. fiche outil COPROFOR-04

ÉLÉMENTS CRITIQUES DE CONTEXTE

TACHES

Sur base des consignes et dans le respect des réglementations et des procédures en vigueur dans le transport de marchandises :

- ❖ analyser la faisabilité des demandes (géographie, priorité/délais, contraintes techniques des véhicules,...)
- ❖ calculer la charge de travail
- ❖ planifier les missions et optimiser les tournées
- ❖ gérer correctement la situation imprévue
- ❖ compléter 1 CMR

MISE EN SITUATION

- ❖ Situation professionnelle pratique réelle et/ou simulée (jeu de rôle, par exemple pour communiquer avec le chauffeur) et/ou situation de questionnement théorique/présentation de dossiers
- ❖ Epreuve individuelle.
- ❖ Justification et argumentation (orale ou écrite) de ses choix réalisés sur base de ses connaissances, expériences et observations.

COMPLEXITE

- ❖ Application complexe – situations similaires
- ❖ Prévoir 25 demandes de livraisons et/ou enlèvements dont 3 sont irréalisables (exemples : délai, nature ou poids des marchandises, type de véhicule)
- ❖ Les 22 demandes de livraison et/ou enlèvements réalisables doivent correspondre à 5 tournées et 5 ordres de transport dédié
- ❖ Un minimum de 2 contraintes horaires dans les points de livraisons
- ❖ Une flotte maximale de 7 véhicules et/ou trains de véhicules dont 2 spécifiques
- ❖ Prévoir 3 types de marchandises dont 2 nécessitant un type de véhicule spécifique
- ❖ 6 chauffeurs disponibles dont 1 avec 1 temps de conduite limité
- ❖ Minimum 1 aléa (maladie d'un chauffeur, attente au chargement, un camion en panne, ...)
- ❖ En cours d'épreuve, une situation imprévue (fermeture d'une route, accident,...) modifiant la planification établie
- ❖ Prévoir des profils de chauffeur différents : (type de permis : B, C, CE)

AUTONOMIE : Autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches

TEMPS DE REALISATION : Déterminé par l'OEF

CONDITIONS DE REALISATION (à fournir à l'apprenant)

Installations/Equipements/Matériel/Consommables : cfr. Profil d'équipement

Les documents nécessaires à la réalisation de l'activité :

- ❖ demandes de livraisons/enlèvements
- ❖ liste/grille de compétences et temps de conduite des chauffeurs
- ❖ liste des véhicules avec leurs caractéristiques techniques
- ❖ cartes routières, distanciers et/ou liste reprenant la localisation géographique des ressources humaines, matérielles
- ❖ 1 CMR vierge
- ❖ consignes écrites données à l'apprenant
- ❖ un document reprenant la description de l'aléa, distribué durant l'épreuve

Remarque : Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte des degrés d'autonomie et de complexité attendus.

Grille d'évaluation

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Analyse et calcul de charge	1.1 L'analyse des demandes est correcte		
	1.2 Le calcul de la charge est correct		
Planification et résolution de problèmes	2.1 La planification est correcte		
	2.2 L'optimisation et le traitement de la situation imprévue sont corrects		

Remarques

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis ;
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.
cf. fiche outil COPROFOR-04

Commentaires : suggestion d'indicateurs opérationnels pour les OEF

A titre indicatif, les indicateurs globalisants peuvent se décomposer en indicateurs opérationnels tels que repris ci-dessous. Pour rappel, ces indicateurs ne sont pas listés dans l'ordre chronologique de la réalisation des tâches et ne sont pas exhaustifs.

Critère 1 : Analyse et calcul de charge

1.1 L'analyse des demandes est correcte :

- la demande non réalisable au niveau géographie est correctement justifiée
- la demande non réalisable au niveau des priorités/délais est correctement justifiée
- la demande non réalisable au niveau des contraintes techniques des véhicules est correctement justifiée

1.2 Le calcul de charge est correct :

- le calcul des besoins totaux (quantité : volume/poids/unités...) est correct
- le temps nécessaire pour effectuer les trajets est correct
- le calcul des ressources humaines disponibles est correct (amplitude horaire, temps de conduite)
- le calcul des ressources matérielles disponibles est correct (capacité maximale)

Critère 2 : Planification et résolution de problèmes

2.1 La planification globale est correcte :

- les 5 tournées et les 5 transports dédiés sont planifiés
- l'affectation des véhicules est correcte
- la justification du choix des véhicules est correcte
- l'affectation des chauffeurs correspond à leurs compétences
- l'ordre des étapes de la tournée respecte les contraintes horaires
- la CMR est correctement complétée

2.2 L'optimisation et le traitement de la situation imprévue sont corrects :

- L'optimisation des kms des tournées est réalisée
- Les temps de conduite et l'amplitude horaire des chauffeurs sont optimisés
- Le taux de remplissage des véhicules est optimisé
- Le planning est adapté à la situation imprévue

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA6 - Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type gerbeur

ELEMENTS CRITIQUES DE CONTEXTE

TACHES

Dans le respect des règles de conduite et de sécurité, le candidat doit :

- ❖ procéder à une prise et une fin de poste
- ❖ circuler et manœuvrer le chariot élévateur dans des espaces réduits avec et sans charge
- ❖ éviter les obstacles
- ❖ effectuer des « points pivots » et se placer devant un rayonnage, une pile
- ❖ procéder à des dégerbages et à des gerbages
- ❖ identifier les caractéristiques et les domaines d'application d'un engin
- ❖ faire le lien avec les collègues

Le candidat agira dans le respect des règles de sécurité, hygiène, d'environnement et d'ergonomie

COMPLEXITE : plusieurs obstacles seront placés dans la zone de circulation et un gerbage de charge à plus de 3 mètres devra être réalisé

MISE EN SITUATION : situation questions-réponses et situation pratique (réelle, simulée) professionnellement significative. Le candidat agira dans le respect des règles de sécurité, hygiène, d'environnement et d'ergonomie

COMPLEXITE : plusieurs obstacles seront placés dans la zone de circulation et un gerbage de charge à plus de 3 mètres devra être réalisé

MISE EN SITUATION : situation questions-réponses et situation pratique (réelle, simulée) professionnellement significative.

AUTONOMIE : le candidat agira en totale autonomie. Les différentes actions à mener pourront être répétées

TEMPS DE REALISATION : pour la partie pratique, temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 20 minutes indépendamment de la familiarisation avec l'engin)

CONDITIONS DE REALISATION : (à fournir au candidat) : l'apprenant disposera du matériel nécessaire, de l'engin de manutention

CADRE DE REFERENCE D’EVALUATION S.F.M.Q. :

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Qualité de la démarche	1.1 La connaissance de l’engin et de ses possibilités est acquise		
	1.2 La procédure de prise de poste et de fin de poste est respectée		
	1.3 La conduite de l’engin est efficace		
	1.4 La manutention des charges est efficiente		
Adéquation de la communication	2.1. Les informations sont collectées		
	2.2 Les informations sont communiquées clairement en utilisant le vocabulaire technique adéquat		
Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et environnementales	3.1 Les règles d’hygiène sont appliquées		
	3.2 Les règles de sécurité et d’ergonomie sont respectées		
	3.3 Les règles environnementales sont appliquées		

Remarques

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d’évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis ;
- la situation d’évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d’enseignement et de formation en fonction de l’épreuve qu’ils construisent.
cf. fiche outil COPROFOR-04

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA7 – Gérer l'approvisionnement et le stock

ELEMENTS CRITIQUES DE CONTEXTE

TACHES

- ❖ A partir de données chiffrées (nom des fournisseurs ; consommation hebdomadaire [prévisions] et carnet de commandes clients ; coût de transport, etc.) déterminer pour chaque produit la méthode de reapprovisionnement optimum.
- ❖ A partir des documents d'inventaire physique réalisé et des documents de réception complétés, analyser la situation pour chacun des produits et déterminer les actions nécessaires.
- ❖ A partir de données chiffrées et d'un plan d'entrepôt, déterminer les articles slow movers et fast movers et identifier leur zone de stockage idéale.

MISE EN SITUATION

- ❖ Situation professionnelle pratique réelle et situation de questionnement théorique.
- ❖ Epreuve individuelle.
- ❖ Justification et argumentation (orale ou écrite) de ses choix réalisés sur base de ses connaissances, expériences et observations.

COMPLEXITE

- ❖ Pour réaliser la mise en situation, les éléments suivants sont requis :
 - 10 références articles minimum par catégorie
 - Minimum 2 catégories
 - 4 actions minimum
 - Un écart positif (entre le stock physique et le stock informatique) et deux écarts négatifs (dont l'un déclenche une commande)
 - Trois commandes fournisseurs (dont deux peuvent être regroupées)
 - Minimum 2 fournisseurs
 - Différents types de commandes clients comprenant chacune deux ou trois articles
 - Consommation constante et consommation variable
 - Réagir aux imprévus des fournisseurs (par ex. : une quantité livrée supérieure à la quantité commandée, une non-conformité du produit [couleurs, température, date de péremption, date limite de consommation, date limite de vente...]) et des sous-traitants en communiquant avec eux

AUTONOMIE : autonomie d'exécution et de décision

TEMPS DE REALISATION : temps défini par l'O.E.F.

CONDITIONS DE REALISATION (à fournir à l'apprenant) :

- ❖ Le matériel nécessaire à la réalisation de l'activité (cf. COPROFOR-05) : ordinateur avec tableur/ une base de données simulant un logiciel de gestion (pas de logiciels de types ERP et/ou WMS pour éviter les calculs automatiques).
- ❖ Les documents nécessaires à la réalisation de l'activité : plan d'entrepôt, modèles de bons de commande, fiches d'inventaire, bons de livraisons...

Remarque : Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte des degrés d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. :

CRITERES INCONTOURNABLES ¹	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
<i>Pertinence de l'analyse et de la communication</i>	1.1 Les informations utiles sont extraites des sources disponibles.		
	1.2 Le traitement des informations est correct.		
	1.3 La communication est pertinente.		
<i>Application des techniques et mise en œuvre du processus</i>	2.1 Les techniques sont correctement appliquées.		
	2.2 Les opérations de contrôle sont effectuées.		
	2.3 Les opérations d'encodage sont réalisées et les actions nécessaires (commandes, etc.) sont prises.		

« COMMENTAIRES CONCERNANT L'EVALUATION »

A titre indicatif, les indicateurs globalisants devraient se décomposer en indicateurs opérationnels tels que repris ci-dessous. Pour rappel, ces indicateurs ne sont pas listés dans l'ordre chronologique de la réalisation des tâches et ne sont pas exhaustifs.

1.1 Les informations utiles sont extraites des sources disponibles.

- Les prévisions de consommation sont identifiées.
- Les écarts entre le stock physique et le stock informatique sont identifiés.
- Les prévisions de consommation sont analysées.
- Les articles *slow movers* et *fast movers* sont identifiés.
-

1.2 Le traitement des informations est correct.

¹ **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

- Sur base des historiques de consommation, la consommation est correctement classée « constante » ou « variable ».
- Le choix de la méthode de reapprovisionnement est correct pour chaque article.
- Les différentes zones de stockage (slow movers et fast movers) sont identifiées sur un plan.
- La chronologie des étapes est respectée.
- En cas d'écart négatif, le délai de réapprovisionnement est évalué avec le fournisseur.

1.3 La communication est pertinente.

- Chaque commande reçue non conforme a fait l'objet d'un mail pertinent au fournisseur.
- En cas d'écart négatif, les renseignements sur les quantités disponibles sont demandés au fournisseur.
- Le délai est négocié.

2.1 Les techniques sont correctement appliquées.

- Le calcul MRP est réalisé à partir de toutes les commandes clients.
- Pour chaque article, le gestionnaire fixe les quatre niveaux de stock : minimum, maximum, de sécurité et de déclenchement.
- Les prévisions d'approvisionnement sont correctement réalisées, sur base des historiques de vente

2.2 Les opérations de contrôle sont effectuées.

- Vérifier la conformité des réceptions par rapport aux commandes fournisseurs.
- Les stocks sont mis à jour pour chaque article.

2.3 Les opérations d'encodage sont réalisées et les actions nécessaires (commandes, etc.) sont prises.

- Les encodages (quantité, date limite de vente ou de consommation) sont réalisés correctement.
- La correction des stocks informatiques est réalisée.
- Les commandes sont lancées.
- En cas d'écart négatif, une commande en urgence (quantité et délai) doit être négociée auprès du fournisseur.
- Les zones de stockage pour chaque article sont déterminées.

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA8 - Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type frontal

ELEMENTS CRITIQUES DE CONTEXTE

TACHES

Dans le respect des règles de conduite et de sécurité, l'apprenant doit :

- ❖ circuler et manœuvrer le chariot élévateur dans des espaces réduits avec et sans charges.
- ❖ éviter les obstacles
- ❖ effectuer des « points pivots » et se placer devant un rack, une pile
- ❖ procéder à des dégerbages et à des gerbages
- ❖ procéder à une prise et une fin de poste
- ❖ répondre à un questionnaire sur les aptitudes et la connaissance de l'engin
- ❖ faire le lien avec les collègues

COMPLEXITE : situation simple, obstacles dans la zone de circulation et gerbage de charge à plus de 3 mètres

MISE EN SITUATION : situation pratique (réelle, simulée) professionnellement significative. Peut faire l'objet d'un échange questions/réponses.

AUTONOMIE : après avoir reçu les consignes, l'apprenant sera en total autonomie. Les différentes actions à mener pourront néanmoins être répétées

TEMPS DE REALISATION : 20 minutes

CONDITIONS DE REALISATION : (à fournir à l'apprenant) : l'apprenant disposera du matériel nécessaire, de l'engin de manutention et agira dans le respect des règles de sécurité, hygiène, d'environnement et d'ergonomie

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. :

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Qualité de la démarche	1.1 La connaissance de l'engin et de ses possibilités est acquise		
	1.2 La procédure de prise de poste et de fin de poste est respectée		
	1.3 La conduite de l'engin est efficace		
	1.4 La manutention des charges est efficiente		
Adéquation de la communication	2.1 Les informations sont collectées		
	2.2 Les informations sont communiquées clairement en utilisant le vocabulaire technique adéquat		
Respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales	3.1 Les règles d'hygiène sont appliquées		
	3.2 Les règles de sécurité sont respectées		
	3.3 Les règles environnementales sont appliquées		

Remarques

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis ;
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.
cf. fiche outil COPROFOR-04

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA9 - Vérifier et utiliser un matériel motorisé de type latéral

TACHES

Dans le respect des règles de conduite et de sécurité, l'apprenant doit :

- ❖ circuler et manœuvrer le chariot élévateur dans des espaces réduits avec et sans charges.
- ❖ éviter les obstacles
- ❖ effectuer des « points pivots » et se placer devant un rack, une pile
- ❖ procéder à des dégerbages et à des gerbages
- ❖ procéder à une prise et une fin de poste
- ❖ répondre à un questionnaire sur les aptitudes et la connaissance de l'engin
- ❖ faire le lien avec les collègues

COMPLEXITE : situation simple, obstacles dans la zone de circulation et gerbage de charge à plus de 3 mètres

MISE EN SITUATION : situation pratique (réelle, simulée) professionnellement significative. Peut faire l'objet d'un échange questions/réponses.

AUTONOMIE : après avoir reçu les consignes, l'apprenant sera en totale autonomie. Les différentes actions à mener pourront néanmoins être répétées

TEMPS DE REALISATION : 20 minutes

CONDITIONS DE REALISATION : (à fournir à l'apprenant) : l'apprenant disposera du matériel nécessaire, de l'engin de manutention et agira dans le respect des règles de sécurité, hygiène, d'environnement et d'ergonomie

CADRE DE REFERENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. :

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Qualité de la démarche	1.1 La connaissance de l'engin et de ses possibilités est acquise		
	1.2 La procédure de prise de poste et de fin de poste est respectée		
	1.3 La conduite de l'engin est efficace		
	1.4 La manutention des charges est efficiente		
Adéquation de la communication	2.1 Les informations sont collectées		
	2.2 Les informations sont communiquées clairement en utilisant le vocabulaire technique adéquat		
Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et environnementales	3.1 Les règles d'hygiène sont appliquées		
	3.2 Les règles de sécurité et d'ergonomie sont respectées		
	3.3 Les règles environnementales sont appliquées		

Remarque :

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- *un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,*
- *la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.*

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.

cf. fiche outil COPROFOR-04.

SITUATION D’EVALUATION REPRESENTATIVE DE L’UAA12 - Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français (au choix entre néerlandais, allemand et anglais)

Pour toutes les tâches attendues, le niveau des langues attendu est le suivant (références CECRL) :

- compréhension et expression orales A2,
- compréhension écrite A2,
- expression écrite A1

Commentaires relatifs à cette UAA : 2 cadres d’évaluation (celui du SFMQ et celui du CECRL) ont été utilisés et intégrés pour déterminer la complexité linguistique (voir complexité relative au niveau de langue attendu)

ELEMENTS CRITIQUES DE CONTEXTE (ou contraintes)

TACHES ATTENDUES

- ❖ Communiquer oralement les instructions d’une mission de transport à un chauffeur (en face à face)
- ❖ Téléphoner à un chauffeur pour lui demander sa localisation et lui transmettre une modification de son plan de route
- ❖ Envoyer un mail à un client pour lui demander des précisions sur les commandes de transport à réaliser
- ❖ Au travers des mails reçus, récolter les informations utiles pour corriger une demande de transport
- ❖ Transmettre par écrit un ordre de mission à un affrèteur

MISE EN SITUATION

- ❖ Situation professionnelle pratique réelle et/ou reconstituée et/ou simulée
- ❖ Situation simulée : jeu de rôle pour communiquer avec le chauffeur
- ❖ Situation de questionnement théorique (épreuve écrite/orale, présentation de dossiers...)
- ❖ Epreuve individuelle.

COMPLEXITE - complexité relative à l’épreuve métier

- ❖ Toutes les tâches sont effectuées dans la langue étrangère déterminée
- ❖ Le chauffeur doit informer le dispatcheur d’une situation particulière par rapport à sa localisation (accident, bouchons, frontière fermée, panne, camion accidenté,...)

COMPLEXITE RELATIVE AU NIVEAU DE LANGUE ATTENDU

- ❖ Les contenus écrits et oraux doivent être courts et simples, prévisibles, formulation explicite et sans équivoque.
- ❖ Ils doivent correspondre à la sphère professionnelle et être constitués de vocabulaire fréquent et de structures grammaticales simples.
- ❖ Au niveau écrit, les textes doivent être structurés, illustrés ou non par un support visuel.

- ❖ Au niveau oral, les messages peuvent être enregistrés ou en présentiels (audio et audio-visuels), éventuellement répétés, et/ou illustrés par des gestes facilitant la compréhension.
- ❖ Les messages oraux doivent être émis dans de bonnes conditions sonores et par un « natif » ou par une personne assimilée à un natif.
- ❖ Les informations communiquées oralement doivent suivre un ordre logique et comprendre de longues pauses.
- ❖ L'élocution doit être claire, soigneusement articulée avec un débit lent et un accent ne nuisant pas à la compréhension.

AUTONOMIE : autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches

TEMPS DE REALISATION : déterminé par l'OEF

CONDITIONS DE REALISATION (à fournir à l'apprenant) :

- ❖ Installations/Equipements/Matériel/Consommables : cfr. Profil d'équipement Cop-05 – UAA2
- ❖ Les consignes écrites nécessaires à la réalisation de l'activité sont données à l'apprenant
- ❖ Des demandes de transport incorrectes dans la langue visée
- ❖ Mails de réponse des clients dans la langue visée

Remarque : Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte des degrés d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION du SFMQ :

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Niveau de qualité linguistique dans une langue autre que le français	1.1 La communication écrite correspond au niveau attendu (*)		
	1.2 La communication orale correspond au niveau attendu (*)		
Exactitude de la communication dans une langue autre que le français	2.1 Le contenu du message transmis est correct		
	2.2 Les informations collectées répondent aux besoins		

(*) : la communication écrite comprend la compréhension à la lecture et production écrite
la communication orale comprend la compréhension à l'audition et l'expression orale, avec ou sans interaction
le niveau attendu correspond à celui défini par la Coref et correspondant au CECRL

Commentaires : suggestion d'indicateurs opérationnels pour les OEF

A titre indicatif, les indicateurs globalisants peuvent se décomposer en indicateurs opérationnels tels que repris ci-dessous. Pour rappel, ces indicateurs ne sont pas listés dans l'ordre chronologique de la réalisation des tâches et ne sont pas exhaustifs

Critère 1 : Niveau de qualité linguistique dans une langue autre que le français

1.1 La communication écrite correspond au niveau attendu :

- Usage correct d'un répertoire restreint de mots et expressions en lien avec la sphère professionnelle (lexique)
- Usage de structures simples (même si quelques erreurs élémentaires récurrentes) mais sens général est clair (A1)
- Relative exactitude orthographique des mots du répertoire écrit mémorisé (orthographe)
- Relative exactitude phonétique des mots courts faisant partie du vocabulaire oral (orthographe)
- Utilisation correcte de marqueurs de relations sociales et règles de politesse courantes dans un registre de langue adapté à la situation (correction socio-linguistique)

1.2 La communication orale correspond au niveau attendu :

- Usage correct d'un répertoire restreint de mots internationalement partagés et d'expressions toutes faites en lien avec la sphère professionnelle (lexique)
- Usage correct de structures simples (même si quelques erreurs élémentaires récurrentes) mais sens général est clair (grammaire)
- Prononciation globalement compréhensible (avec accent non-natif marqué) et malgré quelques erreurs pouvant parfois nuire à la communication (prosodie : prononciation, intonation et débit)
- Intonation adéquate
- Le débit de paroles correspond au niveau attendu (pauses, hésitations et faux démarrages acceptés)
- Utilisation correcte de marqueurs de relations sociales et règles de politesse courantes dans un registre de langue adapté à la situation (correction socio-linguistique)
- Capacité d'attirer l'attention pour initier une conversation (correction socio-linguistique)

Critère 2 : Exactitude de la communication dans une langue autre que le français

2.1 Le contenu du message transmis est correct :

- Les informations transmises au chauffeur en face à face sont correctes
- La modification du plan de route communiquée est correcte
- Les informations écrites communiquées à l'affrèteur sont correctes
- La demande écrite envoyée au client contient les informations exactes

2.2 Les informations collectées répondent aux besoins :

- Les questions posées pour localiser le chauffeur sont adéquates
- L'information sur la localisation du chauffeur est comprise correctement
- Les informations imprécises/manquantes de la commande client sont corrigées

Cinquième partie

Profil d'équipement

Les centres de compétences sont des partenaires privilégiés !

EQUIPEMENT DE BASE

1 Infrastructure

Zone de travail permettant l'utilisation du matériel listé ci-dessous

2 Matériel collectif

- ✓ Documents de transport (CMR)
- ✓ Documents de réception (BL, BR, ...)
- ✓ Scanner d'étiquettes
- ✓ PC
- ✓ Imprimante
- ✓ Casiers pour le tri des documents
- ✓ Poubelles
- ✓ Transpalettes manuels
- ✓ Diabes
- ✓ Rolls
- ✓ Palettes
- ✓ Caisses
- ✓ Etiquettes
- ✓ Outillage adapté : cutters, pince coupante, pied de biche
- ✓ Accessoires adaptés : film étirable, coins de protection, poubelles
- ✓ EPI : Gants et chaussures

- ✓ Documents d'inventaire et de mise en stock
- ✓ Palettes, cartons, étiquettes...
- ✓ Transpalettes manuels, diables, roll,...

- ✓ Racks, étagères, zones d'entrepôt, étiquettes, porte-documents...
- ✓ EPI

- ✓ Documents de préparation de commande
- ✓ Matériels d'emballages, cerceuses, film étirable,...
- ✓ Matériel nécessaire à l'encodage
- ✓ Pictogrammes de manutention

- ✓ Engin motorisé : Gerbeur à conducteur accompagnant ou porté
- ✓ Engin motorisé : Chariot élévateur frontal (électrique et/ou thermique, 3 roues et/ou 4 roues)
- ✓ Engin motorisé : Chariot élévateur latéral à mât rétractable
- ✓ Palettes euros, palettes de différentes tailles, Grands Récipients Vrac, racks dont une lisse à une hauteur de minimum 3 mètres
- ✓ Charges de modèles différents
- ✓ EPI

- ✓ Documents d'expédition (BE, BL...)

- ✓ Ordinateur avec logiciels de types ERP et/ou WMS ou tableur/base de données simulant un logiciel de gestion

INFORMATIONS UTILES (à titre indicatif)

- 1 **Adresses**

- 2 **Sites généralistes**
Centre wallon pour le respect de l'environnement - <http://environnement.wallonie.be>

- 3 **Ressources pédagogiques**

- 4 **Sites**
Site de la validation des compétences - www.cvdc.be
Fonds social transport et logistique - www.sftl.be

Annexes

Glossaire

Acquis d'apprentissage (A.A.)⁶ : énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend, est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage; les acquis d'apprentissage sont définis en termes de savoirs, d'aptitudes et de compétences, au sens de la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.

- **Savoirs⁷** : résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.
- **Aptitudes⁸** : capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).
- **Compétences⁹** : Capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le cadre européen des certifications fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.

Activités clés (A.C.)¹⁰ : activités indispensables pour remplir les missions qui sont confiées au travailleur dans le cadre de son métier.

⁶ Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 8°.

⁷ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.63.

⁸ Ibid, p.60.

⁹ Ibid, p.61.

¹⁰ Ibid, p.60.

¹¹ Décret organisant la certification par unités d'acquis d'apprentissage (CPU) dans l'enseignement secondaire qualifiant et modifiant diverses dispositions relatives à l'enseignement secondaire, 12 juil. 2012, chap. 1^{er}, art. 2, §2. +

Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 21^{ter}, §3.

Attestation de validation d'une unité d'acquis d'apprentissage¹¹ : document officiel délivré, après chacune des épreuves de qualification destinées à valider les acquis d'apprentissage de l'unité concernée, par le Jury de qualification ou s'il échet par sa délégation composée de membres du personnel enseignant qui ont assuré spécifiquement les apprentissages de l'Unité d'acquis d'apprentissage concernée et quand cela est possible, d'un ou plusieurs membres extérieurs à l'établissement.

Cadre Francophone des Certifications (CFC)¹² : instrument de classification des certifications en fonction d'un ensemble de critères correspondant à des niveaux d'acquis d'apprentissage déterminés. Le CFC s'applique en Fédération Wallonie-Bruxelles et a été défini en cohérence avec la Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS) et le Cadre européen des Certifications (CEC).

Compétence¹⁴ : aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.

Compétence professionnelle¹⁵ : Pratique professionnelle que la réalisation d'une activité clé implique. Les compétences professionnelles sont les opérations qui décrivent les composantes de l'activité clé.

¹² Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé «C.F.C.», 15 mai 2015, Titre I^{er}, art. 1, 7° + Titre II, art.2, §3.

¹³ Décret organisant la certification par unités d'acquis d'apprentissage (CPU) dans l'enseignement secondaire qualifiant et modifiant diverses dispositions relatives à l'enseignement secondaire, 12 juil. 2012, chap. 1^{er}, art. 1^{er}, 1°.

¹⁴ Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, chap. 1^{er}, art. 5, 1°.

¹⁵ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.61.

Dossier d'apprentissage : document communiqué à l'élève en début de formation qui :

- a) énonce les objectifs de la formation commune et de la formation qualifiante;
- b) reprend les unités d'acquis d'apprentissage à valider;
- c) définit les modalités et la périodicité des épreuves de qualification;
- d) détaille l'évolution graduelle des acquis d'apprentissage maîtrisés et restant à acquérir par l'élève ainsi que, le cas échéant, les remédiations proposées; cette partie du document est mise à jour régulièrement sous la responsabilité du Conseil de classe.

Une copie de ce document fait partie du dossier scolaire de l'élève.

Points ECVET¹⁸ (tels que prévus par la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 établissant le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels « *European Credit for vocational education and training* ») : représentation numérique du poids global des acquis d'apprentissage exigés pour la délivrance d'un certificat de qualification et du poids relatif de chacune des unités par rapport à la certification.

Profil de certification (P.C.)¹⁹ : document de référence définissant le lien entre une option de base groupée ou une formation et un ou des profil(s) de formation élaboré(s)

¹⁶ Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 2, 17°.

¹⁷ Ibid., art. 2, 19°.

¹⁸ Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 11°.

¹⁹ Ibid., art. 5, 14°.

²⁰ Ibid., art. 5, 13°.

²¹ Décret portant assentiment à l'accord de coopération entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le service francophone des métiers et des qualifications, en abrégé «SFMQ», 10 déc. 2015, art. 1, 7°.

par le Service francophone des métiers et des qualifications (S.F.M.Q.) et dûment approuvé(s) par le Gouvernement.

Profil d'équipement²⁰ : profil qui détermine l'équipement et l'infrastructure suffisant à la mise en œuvre du profil de formation. L'équipement peut être localisé soit dans l'école soit chez un partenaire et, notamment, dans un Centre de compétence, un Centre de référence, un Centre de technologies avancées, une entreprise.

Profil de formation (P.F.)²¹ : le document qui définit les unités d'acquis d'apprentissage associées aux activités clés du métier, qui comprend également un profil d'évaluation et un profil d'équipement.

Profil métier (P.M.)²² : profil qui se compose d'un référentiel métier et d'un référentiel de compétences.

- **Référentiel métier²³** : définition de l'intitulé du métier et de ses appellations synonymes, de la position du métier par rapport aux métiers proches et la déclinaison de leurs fonctions et conditions d'exercices.
- **Référentiel des compétences professionnelles²⁴** : référentiel qui liste les activités clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées.

Profil d'évaluation²⁵ : profil qui détermine des seuils de maîtrise minimums exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives.

- **Critères²⁶** : qualité que l'on attend d'un objet évalué.

²² Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.62.

²³ Décret portant assentiment à l'accord de coopération entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le service francophone des métiers et des qualifications, en abrégé «SFMQ», 10 déc. 2015, art. 1, 4°.

²⁴ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.62.

²⁵ Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 10°.

²⁶ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.61.

➤ **Indicateurs** ²⁷ : manifestation observable d'un critère. Indication qui permet de répondre à la question : « A quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « Que va exactement observer l'évaluateur ? ».

Rapport de compétences ²⁸ : document établi par le Conseil de classe qui dresse le bilan des compétences acquises et des compétences restant à acquérir ou à perfectionner et formule des suggestions utiles pour une poursuite optimale de la scolarité. Ce rapport est délivré :

a) au terme de la cinquième année ainsi que, pour les options de base groupées organisées sur trois ans, de la sixième année;

- b) au terme de la sixième, de la septième année ou de l'année complémentaire au troisième degré de la section de qualification (C3D) si l'élève n'a pas obtenu une des certifications finales;
- c) au cours de la sixième ou de la septième année lorsque l'élève quitte l'établissement avant la fin de l'année scolaire ;
- d) dans l'enseignement spécialisé, selon les modalités à déterminer par le gouvernement.

Unités d'acquis d'apprentissage (U.A.A.) ²⁹ : ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué et validé.

²⁷ *Ibid.*, p.61.

²⁸ Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 2, 19°

²⁹ Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 9°.

Le cadre francophone des certifications

Descripteurs définissant les niveaux du cadre francophone des certifications (CFC)³⁰

Chacun des huit niveaux est défini par un ensemble de descripteurs indiquant quels sont les acquis de l'éducation et de la formation attendus d'une certification de ce niveau, quel que soit le système de certification.		Savoirs, aptitudes	Contexte, autonomie et responsabilité
Niveau 1	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 1	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux non référencés à un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser des tâches simples et répétitives dans le cadre de la reproduction de processus simples	Agir sous encadrement direct dans un contexte structuré et défini relevant d'un environnement de travail et/ou d'un domaine d'étude non spécifique
Niveau 2	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 2	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux de base d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches sans devoir choisir les méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus simples et standards.	Agir sous supervision dans des situations connues et définies liées à un domaine de travail ou d'étude spécifique, avec un degré de responsabilité limité à l'exécution des tâches.

³⁰ Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé «C.F.C», 15 mai 2015

Niveau 3	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 3	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches impliquant de choisir des méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus complexes.	Agir avec un degré d'autonomie et de responsabilité limité aux choix posés et mis en œuvre dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre restreint de facteurs varient.
Niveau 4	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 4	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de rechercher et de sélectionner des informations adéquates en vue de mobiliser et d'intégrer des connaissances / des méthodes / des pratiques dans le cadre de la résolution de problèmes concrets dont les indices sont manifestes et dont les solutions possibles sont en nombre fini et limité.	Agir avec une marge d'initiative restreinte dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre important de facteurs prévisibles sont susceptibles de changer, et avec une responsabilité complète de son travail.

Niveau 5	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 5	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant d'analyser, de compléter d'articuler des informations sur base des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité en vue de les réorganiser et de construire des solutions adaptées dans le cadre de la résolution de problèmes abstraits, dont les indices ne sont pas manifestes et dont les solutions possibles sont multiples.	Agir avec une marge d'initiative étendue dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles, avec une responsabilité complète de son travail.
Niveau 6	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 6	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux approfondis d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner de la compréhension et de l'utilisation critique des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité ainsi que des différentes dimensions et contraintes de la situation en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions pertinentes (ou nouvelles) dans le cadre de la résolution de problèmes ou de situations complexes	Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles.

Niveau 7	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 7	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux hautement spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner d'une maîtrise et d'une réflexion critique en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions innovantes dans le cadre du développement de savoirs, de projets (ou de procédures).	Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations inédites d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.
Niveau 8	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 8	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux les plus avancés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique ou à l'interface de plusieurs domaines permettant de témoigner d'une expertise reconnue en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue d'étendre et de redéfinir de manière singulière et significative les savoirs (et procédures) existants dans le cadre de la recherche et/ou de l'innovation.	Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations les plus avancées, à la pointe d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.