



ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE
SECONDAIRE

Avenue E. Mounier 100 – 1200 BRUXELLES

Programme

Gestionnaire en logistique et transport

Degré Qualifiant Technique

Plein exercice & Alternance Article 49

Humanités professionnelles et techniques

D/2025/7362/3/01

La Direction de l'enseignement secondaire remercie toutes les personnes qui ont travaillé à l'élaboration du présent programme et qui l'ont enrichi de leur expérience et de leur regard constructif.

Elle remercie également les personnes qui ont effectué une relecture attentive.

Toute reproduction de cet ouvrage, par quelque procédé que ce soit, est strictement interdite sauf exception dans le cadre de l'enseignement et/ou de la recherche scientifique (articles 21 et suivants de la loi du 30 juin 1994 (modifiée le 22 mai 2005) relative au droit d'auteur et aux droits voisins).

Ainsi, les enseignants sont autorisés à reproduire et à communiquer des extraits d'œuvres pour autant que la source soit mentionnée, que les reprographies soient utilisées à des fins pédagogiques et dans un but non lucratif.

Dans le présent programme, l'utilisation du nom de métier du genre masculin est prévue à titre épïcène.

Ce document respecte la nouvelle orthographe.

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	3
1. INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
1.1 LES SPÉCIFICITÉS DE NOTRE RÉSEAU	5
1.2 LE PROGRAMME.....	6
1.3 ÉVALUATION AU SERVICE DES APPRENTISSAGES, ÉVALUATION MOTIVANTE	7
1.4 SCÉNARIO D'APPRENTISSAGE	8
2. LE MÉTIER	9
2.1 DESCRIPTION.....	9
2.2 NIVEAU DE RESPONSABILITÉ.....	10
2.3 LIEUX D'EXERCICE DU MÉTIER.....	10
2.4 CONDITIONS D'EXERCICE DU MÉTIER.....	10
2.5 ÉVOLUTION DU MÉTIER.....	10
3. GRILLE HORAIRE.....	11
4. ORGANISATION PRATIQUE.....	13
4.1 COURS	13
4.2 ÉQUIPEMENT.....	15
4.3 STAGES	17
4.4 INSERTION PROFESSIONNELLE DANS L'ENSEIGNEMENT EN ALTERNANCE	17
5. APPROCHE PÉDAGOGIQUE.....	19
5.1 MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME	19
5.2 UNE APPROCHE SPIRALEAIRE	19
6. PARCOURS D'APPRENTISSAGE	21
7. UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE (UAA)	25
7.1 LE CADRE D'ÉVALUATION DE L'UAA	25
7.2 LES APTITUDES ET SAVOIRS	25
7.3 APTITUDES ET SAVOIRS COMMUNS À EXERCER DANS TOUTES LES UAA	26
7.4 APTITUDES ET SAVOIRS DES DIFFÉRENTES UAA.....	28
UAA1 RL : « Réceptionner les articles livrés ».....	28
UAA2 RL : « Décharger les articles avec ou sans matériel de manutention non motorisé » ..	31
UAA1 OSL: « Participer à la coordination du stock et à l'inventaire ».....	34
UAA2 OSL : « Stocker et déstocker les articles »	37
UAA1 PCL : « Réaliser le picking en préparant les articles pour l'envoi ».....	41

UAA1 PEL : « Expédier les articles »	46
UAA1 LB : « Utiliser des logiciels bureautiques»	50
UAA1 D : « Organiser les opérations de transport routier »	54
UAA2 D : « Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français ».....	68
UAA3 D « Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français ».....	73
UAA1 CGTM : « Utiliser un gerbeur et un transpalette motorisé »	74
UAA1 GAS : « Gérer l'approvisionnement et le stock »	81
UAA1 CCEF : « Utiliser un charriot élévateur à poste de conduite au sol de type frontal » ...	87
UAA1 CCEL : « Utiliser un charriot élévateur à poste de conduite au sol de type latéral »	94
UAA1 LERP : « Utiliser un logiciel ERP »	101
8. GLOSSAIRE SPÉCIFIQUE DU MÉTIER	104
9. GLOSSAIRE	109

1. INTRODUCTION GÉNÉRALE

1.1 Les spécificités de notre réseau

Comme le rappelle le texte [Mission de l'école chrétienne](#), dans une société qui paraît dominée par certaines formes d'utilitarisme, il est essentiel de préserver la maison commune, à savoir :

- développer des compétences multiples ;
- placer l'élève au centre de son projet ;
- ouvrir pleinement l'élève à la totalité de l'expérience humaine¹.

Le recentrement de l'élève dans son apprentissage implique un déploiement du projet pédagogique sur cinq plans : cognitif, moral, esthétique, corporel et spirituel.

Il s'agira de permettre à l'élève, quel que soit son profil, de développer ses compétences et de donner du sens à son projet personnel.

L'école veille à respecter les besoins propres à chaque élève, mais aussi à favoriser sa liberté, sa quête de sens², son autonomie et son aspiration à mener une vie épanouie en tant que citoyen du monde³.

¹ [Mission de l'école chrétienne](#), 2021, pp. 3-4.

² « En encourageant la quête personnelle de vérité, l'école doit amener à prendre une posture critique, de la manière la plus libre possible. » MEC, 2021, p. 11.

« (...) l'école catholique est attentive à nourrir et développer la dimension spirituelle de la personne. Elle s'exprime sous forme de questionnements sur la condition humaine : la vie, la mort, l'amour, le cosmos, l'être, Dieu... » MEC, 2021, p. 9.

³ « À nos yeux, l'enseignant est d'abord un passeur. Il accueille l'élève, le rencontre et l'accompagne dans son parcours. Par l'intermédiaire de la parole tenue par ses enseignants, l'école doit permettre à chacun de se construire, de se tenir debout et puis d'assumer, à son tour, sa condition d'homme ou de femme. » MEC, 2021, p. 15.

Ainsi, la spécificité de notre tradition éducative est notamment d'encourager nos jeunes à participer activement à la recherche du bien commun⁴ et de favoriser chez eux la prise d'initiatives en ce sens. Dans cette dynamique, il s'avère primordial de :

- pouvoir écouter les élèves, dialoguer avec eux et les amener à émettre des réflexions critiques sur leur vécu et sur leur rapport au monde⁵ ;
- les amener à acquérir des compétences leur permettant de développer une posture réflexive pour poser sereinement des choix d'avenir ;
- leur permettre d'acquérir des éléments nécessaires au dialogue et à l'expression d'une parole (personnelle ou représentative) au sein d'un groupe⁶ ;
- les initier au questionnement philosophique, notamment à travers l'exercice de l'argumentation et de l'esprit critique⁷ ;
- leur apprendre à se positionner au quotidien dans le respect de l'estime de soi et des autres, afin de construire ensemble une citoyenneté présente et à venir⁸.

1.2 Le programme

Un programme d'études est un ensemble d'orientations méthodologiques, de dispositifs et de situations pédagogiques, intégrant les contenus d'apprentissage, c'est-à-dire les savoirs, savoir-faire et compétences, et les attendus définis dans les référentiels (article 1.3.1-1. du décret portant les livres 1^{er} et 2 du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire, et mettant en place le tronc commun).

Les programmes sont conçus comme une opérationnalisation des référentiels. Au-delà du prescrit, ils visent une cohérence entre les différentes disciplines⁹.

⁴ « (...) notre école cherche à développer le partage, l'esprit de coopération et la générosité. Elle met en exergue la capacité de créer du nouveau et de prendre des initiatives en vue du bien commun. » MEC, 2021, p.17.

⁵ « Enfin, il encourage des reformulations et des innovations permettant de relier ce qui vient du passé aux défis du présent et du futur. De cette manière, il vise à permettre aux élèves d'élaborer leurs propres convictions. » MEC, 2021, p. 13.

⁶ « Le passage par le point de vue des autres est la condition de la construction de soi-même. MEC, 2021, p. 9.

⁷ « Elle est liée au développement de la pensée argumentative et à l'initiation à la philosophie. » MEC, 2021, p.16.

⁸ « La citoyenneté s'apprend au quotidien. Elle se trouve à l'horizon des dispositifs de participation des élèves à la vie des établissements. Loin de se limiter à des mécanismes formels et à des connaissances spécifiques, il s'agit d'un apprentissage actif et progressif passant par la discussion collective, la participation à certains mécanismes de décision, et la prise en charge de fonctions et de rôles au service de la collectivité. » MEC, 2021, p. 16.

⁹ Des outils, supports pour les programmes, sont disponibles sur [le Site](#).

1.3 Évaluation au service des apprentissages¹⁰, évaluation motivante

On entend par évaluation le processus qui consiste à jauger la qualité du travail d'un élève selon des critères précis et à attribuer une valeur pour représenter le degré atteint.

L'évaluation porte également sur un domaine, une option, une discipline ou une matière donnée. Elle doit être décrite en fonction de sa finalité par rapport à l'apprentissage.

Elle est intimement liée aux programmes d'études et à l'enseignement. Cette manière d'envisager l'évaluation participe à une meilleure compréhension du mécanisme d'apprentissage de l'élève, ce qui constitue une réelle plus-value tant pour l'élève que pour l'enseignant.

Ainsi, l'apprentissage chez les élèves est davantage conceptualisé comme un processus par lequel ils articulent activement leurs connaissances et leurs compétences.

L'évaluation fait partie intégrante de l'apprentissage, à toutes les étapes. Elle ne se limite pas à un geste posé à certains moments de l'année scolaire, lorsque se profilent les échéances du bulletin ou des examens.

En effet, c'est bien en amont des moments d'évaluation sommative et du Conseil de classe que s'inscrivent ces temps particuliers, qui permettent à l'élève, dans la dynamique du quotidien, de faire le point sur ses démarches, et à l'enseignant d'évaluer son action pédagogique.

L'évaluation peut être une source de motivation pour autant que l'élève y trouve du sens, de l'intérêt et du plaisir et qu'il se sente capable d'accomplir les tâches qui lui sont proposées. Il s'agira de l'initier à prendre conscience de ses capacités : c'est un incontournable pour prendre des décisions.

Le processus d'évaluation s'inscrit en réalité dans une logique de communication permanente entre un élève, acteur de son apprentissage, et un enseignant, acteur de son enseignement.

¹⁰ [Évaluation de l'apprentissage et au service des apprentissages](#)

1.4 Scénario d'apprentissage

Pour répondre précisément à la définition d'un programme telle qu'elle a été rappelée ci-dessus, la scénarisation de l'apprentissage est la porte d'entrée du processus d'écriture des programmes.

Il s'agit de décrire les activités d'apprentissage, de définir leur articulation en fonction des attendus, de cibler des tâches d'apprentissage et/ou d'évaluation et de proposer des ressources appropriées¹¹.

Dans cette scénarisation, la « tâche » prend donc toute son importance.

Les spécificités rassemblées ci-dessous en dressent les contours et listent des balises à considérer pour la concevoir.

- La tâche est un travail que l'élève doit accomplir dans un objectif d'apprentissage ou dans une démarche d'évaluation.
- Si elle est d'apprentissage, la tâche doit permettre de mettre en œuvre les processus d'apprentissage associés aux connaissances à acquérir.
- Si elle est d'évaluation, elle doit permettre d'évaluer que les élèves ont bien acquis les savoirs et les processus visés et qu'elle correspond au degré de complexité de ces savoirs et de ces processus.
- Elle doit être réalisable par tous les élèves d'autant plus quand l'apprentissage ciblé s'avère ou s'est avéré difficile.
- Elle doit préciser la production attendue, la séquence d'opérations que l'élève doit effectuer pour y parvenir ainsi que les conditions ou le contexte dans lesquels ces opérations doivent s'effectuer.

Une tâche d'apprentissage efficace :

- pourra intégrer des stratégies d'évaluation de différents ordres (informatif, de contrôle, formatif, d'autoévaluation) ;
- pourra remplir une fonction d'évaluation des acquis des élèves dans des épreuves sommatives ;
- exigera de l'élève qu'il mette en pratique des processus cognitifs essentiellement de transfert ;
- fournira une flexibilité sur la façon dont l'élève pourra démontrer son apprentissage, ses connaissances et ses compétences ;
- sera inscrite dans un contexte déterminé.

¹¹ Voir Quintin, J.-J. & Depover, C. & Degache, C. (2005). *Le rôle du scénario pédagogique dans l'analyse d'une formation à distance. Analyse d'un scénario pédagogique à partir d'éléments de caractérisation définis. Le cas de la formation Galanet*, EIAH 2005, Mai 2005, Montpellier, France.

2. LE MÉTIER

2.1 Description

Le gestionnaire en logistique et transport recouvre plusieurs métiers qui réalisent les tâches suivantes.

- Le magasinier :
 - réceptionne les articles livrés (Réceptionniste en logistique) ;
 - prépare l'espace de stockage (Opérateur de stock en logistique) ;
 - prélève, collecte et prépare des articles pour l'expédition (Préparateur de commandes en logistique) ;
 - collecte des informations pour la livraison et la préparation des expéditions (Préparateur d'expéditions en logistique).
- Le conducteur de charriots élévateurs : exécute, à l'aide d'un charriot élévateur à moteur, des opérations de déplacement, de stockage/déstockage, de chargement et de déchargement d'articles. Trois types des charriots sont concernés :
 - le conducteur de gerbeur et transpalette motorisé ;
 - le conducteur de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type frontal ;
 - le conducteur de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type latéral.
- Le gestionnaire des approvisionnements et des stocks :
 - gère l'approvisionnement (disponibilité de la marchandise), en liaison avec les interlocuteurs internes et externes (fournisseurs, sous-traitants) ;
 - gère le stock.
- Le dispatcheur :
 - planifie, organise et suit les opérations de transport ;
 - vérifie les documents et assure le reporting.

2.2 Niveau de responsabilité

Le gestionnaire en logistique et transport exerce son métier :

- sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique (pour les 4 métiers) ;
- seul, sans supérieur hiérarchique, sans personne à superviser (pour le magasinier et le conducteur de charriots élévateurs).

2.3 Lieux d'exercice du métier

Tout type d'environnement de la logistique et du transport du secteur public et du secteur privé

- en intérieur (entrepôt, site de distribution, magasin, ...) ;
- en extérieur (chantier, ...).

2.4 Conditions d'exercice du métier

Le gestionnaire en logistique et transport :

- preste des horaires fixes mais également flexibles (horaires variables, décalés, le weekend) ;
- travaille souvent en station debout avec de fréquentes allées et venues ;
- utilise l'environnement informatique général et spécifique aux métiers de la logistique (outils bureautiques, ERP, TMS, WMS, ...) ;
- sait conjuguer rigueur, dextérité et rapidité ;
- est résistant au stress ;
- peut être amené à travailler dans un environnement multilingue.

2.5 Évolution du métier

Le métier est susceptible d'évoluer en fonction :

- des progrès de la technologie (informatique, engins, charriots élévateurs, produits, techniques d'emballage, organisation et procédure de travail, tracking, voice picking, ...) ;
- des contraintes économiques, de temps et de traçabilité des marchandises (mondialisation, délocalisations des stocks centraux) ;
- des évolutions technologiques (automatisation, informatisation, robotisation, 3D, moyens de communication, traçabilité du transport, ...) ;
- des avancées dans les procédés de fabrication ;
- de l'organisation du travail (flexibilité et réactivité accrues) et de la répartition des tâches ;
- des facteurs règlementaires, des certifications et autres normes qui influencent directement ou indirectement le métier.

3. GRILLE HORAIRE

	4TQ	5TQ	6TQ
Informatique appliquée à la logistique (IAL)	2	2	2
Logistique et transport (LT)	8 à 10	10 à 12	10 à 12
Langues modernes (LM)	4	4	4
Néerlandais	0 ou 2	0 ou 2	0 ou 2
Anglais	0 ou 2	0 ou 2	0 ou 2
Allemand	0 ou 2	0 ou 2	0 ou 2
Total	14 à 16 périodes	16 à 18 périodes	16 à 18 périodes

C'est sur base de cette grille horaire et dans le respect du décret « Enseignement secondaire en alternance D. 03 – 07 – 91 » qu'est construite la grille horaire des élèves inscrits dans l'enseignement en alternance.

4. ORGANISATION PRATIQUE

4.1 Cours

La grille horaire de l'option groupée « Gestionnaire en logistique et transport » se compose de trois cours.

Informatique appliquée à la logistique

Outre les outils de bureautique classiques (traitement de texte, tableur, base de données et gestion du courrier électronique), ce cours abordera également, en étroite collaboration avec celui de « Logistique et transport », des notions d'informatique propres à l'option (ERP, WMS, TMS, DRP, ...). Ces notions informatiques seront essentiellement mobilisées dans le cadre de deux UAA spécifiques :

- Utiliser les logiciels bureautiques dans le cadre des activités de transport et de logistique.
- Utiliser un logiciel ERP (Enterprise Resource Planning).

Logistique et transport

C'est au sein de ce cours que devront être mobilisés les aptitudes et savoirs propres au métier du gestionnaire en logistique et transport.

Ce cours s'articulera donc autour de 2 grands axes, la gestion d'une unité logistique de production ou de distribution et la gestion des transports :

- Participation aux opérations relatives au travail du magasinier : réception et déchargement des articles, coordination du stock et inventaire, préparation des articles pour l'envoi et expédition des articles.
- Manipulation des articles en utilisant un matériel de transport motorisé.
- Participation aux opérations d'un service achats et approvisionnements.
- Organisation du transport routier.

Langues modernes

Ce cours visera essentiellement les compétences de communication orale (compréhension de niveau A2, expression de niveau A2) et écrite (compréhension de niveau A2, expression de niveau A1).

Il visera notamment à installer les notions suivantes :

- Communiquer oralement (en face à face ou par téléphone) avec un interlocuteur interne ou externe (chauffeur routier, client, affréteur, ...).
- Envoyer un mail à un interlocuteur interne ou externe.
- Transmettre, par écrit des informations à des interlocuteurs internes et externes.

Pour y parvenir, il conviendra d'installer les savoirs linguistiques suivants :

- Le vocabulaire et les expressions de base de l'accueil : saluer, se présenter, prendre congé, remercier, ... 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.
- Les formules-types et fonctions de communication standard d'une conversation téléphonique et du courrier électronique.

Il conviendra également d'installer :

- Le vocabulaire professionnel spécifique lié à la logistique et au transport : modes de transport, infrastructures routières, types de véhicule, leurs caractéristiques techniques et les problèmes courants liés à ceux-ci, documents relatifs au transport et à la livraison, actes techniques, différents types d'acteurs, ...
- Les savoirs grammaticaux : expression du temps, forme interrogative, forme impérative, un temps du présent et un temps du passé, expressions modales ou auxiliaires de mode (devoir, pouvoir, vouloir).

4.2 Équipement

Infrastructure et équipement communs à tous les profils

- ✓ Zone de travail (plaine ou entrepôt) permettant l'utilisation du matériel listé ci-dessous
- ✓ EPI

Matériel collectif

Magasinier			
Réceptionniste en logistique	Préparateur de commandes en logistique	Préparateur d'expéditions en logistique	Opérateur de stock en logistique
✓ Documents de transport (CMR) ✓ Documents de réception ✓ Scanner d'étiquettes ✓ PC, imprimante ✓ Casiers pour le tri des documents ✓ Poubelles ✓ Transpalettes manuels ✓ Diabes ✓ Rolls ✓ Palettes ✓ Caisses ✓ Étiquettes ✓ Outillage adapté : cutteurs, pince coupante, pied de biche ✓ Accessoires adaptés : film étirable, coins de protection, poubelles	✓ Documents de préparation de commande ✓ Matériels d'emballages, cerceuses, film étirable, ... ✓ Transpalettes manuels, diables, rolls, ... ✓ Palettes, cartons, racks, étagères, zones d'entrepôt, étiquettes, porte-documents... ✓ Matériel nécessaire à l'encodage ✓ Pictogrammes de manutention	✓ Documents de transport (CMR) ✓ Documents d'expédition (BE, BL ...) ✓ Palettes, cartons, étiquettes ... ✓ Matériels d'emballages, cerceuses, film étirable... ✓ Transpalettes manuels, diables, rolls ... ✓ Charges diverses	✓ Documents d'inventaire et de mise en stock ✓ Palettes, cartons, étiquettes... ✓ Transpalettes manuels, diables, roll, ... ✓ Racks, étagères, zones d'entrepôt, étiquettes, porte-documents ...

Conducteur de gerbeur et de transpalette motorisé	Conducteur de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type frontal	Conducteur de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type latéral
✓ Palettes de différentes tailles. ✓ Racks dont une lisse à une hauteur de minimum 3 mètres. ✓ Gerbeur et transpalette motorisé. ✓ Palettes de différentes tailles	✓ Palettes de différentes tailles ✓ Charge(s) dont la largeur fait le double de la largeur de l'engin ✓ Racks dont une lisse à une hauteur de minimum 3 mètres ✓ Charriot élévateur à poste de conduite au sol de type frontal	✓ Palettes de différentes tailles ✓ Racks dont une lisse à une hauteur de minimum 3 mètres ✓ Charriot élévateur à poste de conduite au sol de type latéral

Dispatcheur	Gestionnaire des approvisionnements et des stocks	Logiciels bureautiques et ERP
✓ Salle de cours informatique avec accès Internet ✓ Ordinateur avec tableur (Excel)/base de données simulant un logiciel TMS ; outils de calcul d'itinéraires (de type Google Maps) et/ou cartes routières et distanciers ✓ Les appareils de communication (technologies existantes) : téléphones fixes ou mobiles, Internet, ... ✓ Documents de transport : - 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 - un document reprenant la description de l'aléa, distribué durant l'épreuve	✓ Ordinateur avec logiciels de types ERP et/ou WMS ou tableur/base de données simulant un logiciel de gestion	✓ Ordinateur avec logiciels bureautiques (traitement de texte, tableur, courriel ...) ✓ Ordinateur avec logiciels de type ERP

L'ensemble de l'équipement repris ci-dessous est mis à la disposition des apprenants au sein de l'établissement d'enseignement et/ou dans tout autre lieu d'apprentissage équipé en conséquence.

4.3 Stages

Les stages en entreprise (à ne pas confondre avec l'insertion en entreprise qui relève de l'enseignement en alternance) sont régulés par des décrets et circulaires du gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ces textes légaux précisent les orientations organisationnelles à mettre en place pour intégrer correctement le jeune au sein d'une entreprise.

Les stages sont l'occasion pour l'élève d'être plongé dans un contexte professionnel favorisant la mise en œuvre des apprentissages installés au sein des cours. Ils permettent d'exercer des compétences qui peuvent difficilement être rencontrées dans le cadre scolaire. Les informations relatives à ceux-ci sont actualisées dans la note SeGEC.

Le Profil de Certification du « gestionnaire en transport et logistique » impose l'organisation de stages à raison de 8 semaines minimum et de 19 semaines maximum sur 3 années.

C'est en fonction des compétences listées dans la description des UAA que sont définis les objectifs poursuivis lors des stages obligatoires.

4.4 Insertion professionnelle dans l'enseignement en alternance

Dans l'enseignement en alternance, le lieu d'insertion professionnelle (entreprise) est un lieu de formation à part entière. Pour garantir sa qualité, l'entreprise qui accueille un élève ne sera agréée que si ses activités sont en lien avec les compétences à développer.

Un **plan de formation**, obligatoirement annexé au contrat de l'élève, est élaboré par l'équipe pédagogique (accompagnateur et professeurs), en concertation avec l'entreprise et l'élève. Il reprend le parcours de formation de l'élève, les compétences du programme et les répartit sur les deux lieux de formation (école / entreprise).

La colonne "INSERTION" des tableaux reprenant les Aptitudes et Savoirs de chaque UAA facilitera la répartition et la gestion de ces apprentissages.

L'accompagnateur, membre de l'équipe pédagogique, sera le lien privilégié entre l'école et le tuteur en entreprise pour veiller à ce que l'ensemble du programme soit couvert. Il transmettra à l'équipe des professeurs de l'option de base groupée des informations sur les aptitudes exercées et les apprentissages effectués par le jeune dans l'entreprise.

Ce partenariat facilitera l'organisation d'épreuves formatives ou certificatives dans l'entreprise et leur évaluation par le jury de qualification.

5.APPROCHE PÉDAGOGIQUE

5.1 Mise en œuvre du programme

« Comment faire en sorte que chaque élève, confronté à une situation professionnelle significative pour un gestionnaire en logistique et transport, soit capable, en toute autonomie, de choisir, utiliser et coordonner à bon escient ce qu'il aura acquis en termes de savoirs, d'aptitudes et de compétences au travers des différentes disciplines ? ». Telle est la préoccupation primordiale qui doit sous-tendre la démarche de tout enseignant amené à mettre en œuvre les différentes parties de ce programme.

C'est pourquoi la mise en œuvre de ce programme passe obligatoirement par :

- une approche spiralaire et articulée des apprentissages, nécessitant un travail d'équipe ;
- une approche par compétences, alternant des tâches d'apprentissage et des tâches d'évaluation ;
- une approche différenciée des apprentissages qui permet de varier certaines pratiques telles que la pédagogie différenciée, la remédiation, les activités de dépassement et l'accompagnement personnalisé.

5.2 Une approche spiralaire

Développer des compétences demande du temps. Celles-ci ne sont jamais acquises à un degré de maîtrise absolu, ni une fois pour toutes. Sans cesse, elles doivent être réactivées pour atteindre un niveau de maîtrise de plus en plus grand.

Ainsi, bien que les différentes UAA portent chacune sur des activités du métier bien distinctes, il n'empêche qu'un nombre assez important de compétences professionnelles se retrouve systématiquement dans plusieurs, voire dans toutes les UAA. Par exemple, celles liées aux mesures de sécurité et d'hygiène, qui reviennent dans plusieurs UAA.

En termes d'apprentissage, cela signifie que ces compétences pourront être initiées, réactivées, puis perfectionnées tout au long du parcours de formation qui, dès lors, sera envisagé dans une **conception spiralaire (et non linéaire) des apprentissages** : l'enseignant(e) ayant le souci de

« revenir régulièrement sur les mêmes compétences qui ainsi, peu à peu, se développent en s'associant à de nouvelles situations dans les contextes desquelles les élèves apprennent à les mettre en œuvre »¹².

L'approche spiralaire invite les équipes pédagogiques à définir des **niveaux de maîtrise attendus** en regard de chaque compétence, avec une progression dans les exigences pour celles qui reviennent dans plusieurs UAA.

En termes de compétences professionnelles, des occasions « d'entretien du geste » seront données aux élèves afin d'en préserver l'acquisition et d'en approcher la maîtrise. À cet effet, la pratique des stages (dans la formation de plein exercice) ou de l'insertion professionnelle (dans l'enseignement en alternance), donne bien évidemment la plus grande opportunité pour exercer la plupart des compétences professionnelles liées au métier. Celles-ci peuvent également s'entretenir dans le cadre des cours pratiques, à l'occasion d'un projet d'école ou plus simplement lorsque l'élève a terminé une tâche ou encore lorsqu'il est amené à venir en aide à un élève en difficulté.

¹² Paquay L., Carlier G., Collès L., Huynen A.-M. (GRIFED), *L'évaluation des compétences chez l'apprenant. Pratiques, Méthodes et Fondements*, Actes du Colloque du 22/11/2000, Presses Universitaires de Louvain - UCL, 2002.

6. PARCOURS D'APPRENTISSAGE

Le profil de gestionnaire en logistique et transport correspond à 6 profils de formation. Les certificats de qualification suivants seront délivrés aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage de ces différents profils.

- CQ du/de la Magasinier·ière (niveau 3 du CFC)
- CQ du/de la Dispatcheur·euse¹³ (niveau 4 du CFC)
- CQ du/de la Conducteur·trice de gerbeur et transpalette motorisé (niveau 3 du CFC)
- CQ du/de la Conducteur·trice de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type frontal (niveau 3 du CFC)
- CQ du/de la Conducteur·trice de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type latéral (niveau 3 du CFC)
- CQ du/de la Gestionnaire des approvisionnements et des stocks (niveau 4 du CFC)

¹³ Si l'organisation des transports dans le cadre du métier de dispatcheur est essentiellement orientée vers le transport routier, il est indispensable que les enseignants initient les étudiants aux autres modes de transport (aérien, maritime et ferroviaire) ainsi qu'au transport multimodal.

Sur cette base, le profil du « Gestionnaire en logistique et transport » comprend 15 UAA qui sont synthétisées dans le tableau suivant :

- Réceptionner les articles livrés - Décharger les articles avec ou sans matériel de manutention non motorisé	UAA1 (RL) ¹⁴ UAA2 (RL)	Magasinier
- Participer à la coordination du stock et de l'inventaire - Stocker et déstocker les articles	UAA1 (OSL) UAA2 (OSL)	
Réaliser le picking en préparant les articles pour l'envoi	UAA1 (PCL)	
Expédier les articles	UAA1 (PEL)	
Utiliser les logiciels bureautiques dans le cadre des activités de transport et de logistique	UAA1 (LB)	UAA spécifique
- Organiser les opérations de transport routier - Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français (au choix entre néerlandais, allemand et anglais) - Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français (au choix entre néerlandais, allemand et anglais autre que l'UUA2 Dispatcheur)	UAA1 (D) UAA2 (D) UAA3 (D)	Dispatcheur
Utiliser un gerbeur et transpalette motorisé	UAA1 (CGTM)	Conducteur de gerbeur et de transpalette motorisé
Utiliser un charriot élévateur à poste de conduite au sol de type frontal	UAA1 (CCEF)	Conducteur de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type frontal
Utiliser un charriot élévateur à poste de conduite au sol de type latéral	UAA1 (CCEL)	Conducteur de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type latéral
Gérer l'approvisionnement et le stock	UAA1 (GAS)	Gestionnaire des approvisionnements et des stocks
Utiliser un logiciel ERP (Enterprise resource planning)	UAA1 (LERP)	UAA spécifique

¹⁴ RL : réceptionniste en logistique, OSL : opérateur de stock en logistique, PCL : préparateur de commandes en logistique, PEL : préparateur d'expéditions en logistique, LB : logiciels bureautiques, D : dispatcheur, CGTM : conducteur de gerbeur et de transpalette motorisé, LERP : logiciel ERP, GAS : gestionnaire des approvisionnements et des stocks, CCEF : conducteur de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type frontal, CCEL : conducteur de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type latéral.

Gestionnaire en logistique et transport
PARCOURS D'APPRENTISSAGE
ORDRE DES UAA RECOMMANDÉ – ESTIMATION TEMPORELLE SUGGÉRÉE

4 ^e ANNÉE										5 ^e ANNÉE							6 ^e ANNÉE					
UAA1 RL	UAA2 RL	UAA1 OSL	UAA2 OSL	UAA1 PCL	UAA1 PEL	UAA1 LB	UAA1 D	UAA2 D	UAA3 D	UAA1 D	UAA1 CGTM	UAA1 LB	UAA2 D	UAA3 D	UAA1 LERP	UAA1 GAS	UAA1 GAS	UAA1 CCEF	UAA1 CCEL	UAA1 LERP	UAA2 D	UAA3 D
Validation	Validation	Validation	Validation	Validation	Validation	Transversale sur 2 ans	Transversale sur 2 ans	Transversale sur 3 ans	Transversale sur 3 ans	Validation	Validation	Validation	Transversale sur 3 ans	Transversale sur 3 ans	Transversale sur 2 ans	Transversale sur 2 ans	Validation	Validation	Validation	Validation	Validation	Validation
2 s.	2 s.	3 s.	3 s.	3 s.	3 s.	2 s.	3 s.	3 s.	3 s.	10 s.	2 s.	2 s.	3 s.	3 s.	2 s.	5 s.	14 s.	2 s.	2 s.	3 s.	3 s.	3 s.
8 semaines de stage MINIMUM et 19 semaines MAXIMUM de stage sur la formation																						
L'unité transversale est une unité dont les apprentissages sont rencontrés sur plusieurs années																						
+ 3 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.																						
CERTIFICATION – QUALIFICATION																						

7. UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE (UAA)

La formation est découpée en ensembles représentatifs des principales facettes du métier de « Gestionnaire en logistique et transport », appelées Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA).

Les UAA font apparaître ce qui est attendu de l'élève au terme des apprentissages. Elles constituent la référence qui permettra à l'équipe éducative de construire le scénario d'apprentissage et d'élaborer une grille d'évaluation détaillée.

Le premier tableau ci-après concerne la ou les compétence(s) commune(s), dont l'importance est capitale, tant à l'école qu'en entreprise. Elle(s) est(sont) exercée(s) et évaluée(s) tout au long de la formation.

La présentation de chacune des UAA de l'option « Gestionnaire en logistique et transport » débute par le cadre d'évaluation suivi du tableau des aptitudes et savoirs liés à chaque compétence.

7.1 Le cadre d'évaluation de l'UAA

Il est composé de deux éléments :

- la situation d'évaluation représentative (le contexte) ;
- la grille d'évaluation déclinée en critères incontournables et indicateurs globalisants.

7.2 Les aptitudes et savoirs

Pour chaque UAA, le tableau permet à l'équipe pédagogique de répartir les aptitudes et savoirs qui seront développés dans chacun des cours, en entreprise, lors des stages ou autres.

Dans l'enseignement en alternance, il facilite le suivi en entreprise, la coordination des apprentissages, l'ajustement de la formation si nécessaire ainsi que la négociation des contrats.

7.3 Aptitudes et savoirs communs à exercer dans toutes les UAA

Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et professionnelles (dans des situations simples et similaires en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL ¹⁵	LT ¹⁶	LM ¹⁷	S/E ¹⁸	Aptitudes	Savoirs
				- Utiliser les équipements de protection spécifiques (chaussures, gants, casque, vêtements de travail adaptés en fonction de la situation) - Appliquer les règles individuelles en matière de sécurité - Appliquer les règles collectives en matière de sécurité. - 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 - Gérer son temps - 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	- Les règles individuelles en matière de sécurité - Les EPI spécifiques aux activités - Les règles collectives en matière de sécurité - Les EPC spécifiques aux activités - Le Code du bien-être au travail spécifique aux activités - Les règles de sécurité prescrites par le Code du bien-être au travail - 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 aux activités - 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 - 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 - La gestion du temps : priorités, voleurs de temps, activités à valeur ajoutée

¹⁵ Informatique Appliquée à la Logistique

¹⁶ Logistique et Transport

¹⁷ Langues modernes

¹⁸ Stages/Entreprise

Gérer les contacts avec les interlocuteurs (dans des situations simples et similaires en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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 ▪ Établir 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	▪ Les différents profils des interlocuteurs ▪ L'attitude et la présentation adaptées : - 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 : - 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, conflits liés aux interlocuteurs interne et externes ▪ Les consignes et les procédures liées aux limites de sa fonction

7.4 Aptitudes et savoirs des différentes UAA

UAA1 RL : « Réceptionner les articles livrés » (2 semaines en 4^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches

Sur base des documents fournis par le livreur, le candidat assurera la réception 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.

Complexité : 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 réalisation : temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes).

Conditions de réalisation (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.

GRILLE D'ÉVALUATION

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Critère 1 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		
Critère 2 Adéquation de la communication	2.1. Les éléments indispensables à la réception sont demandés clairement		
	2.2. Les informations utiles sont communiquées clairement		
Critère 3 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.

Aptitudes et savoirs



Outre les aptitudes et savoirs listés ci-après, les compétences communes seront également exercées dans cette UAA.

1.1. 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)				
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes
				▪ 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
				▪ 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

1.2. 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)				
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes
				▪ 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
				▪ 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

UAA2 RL : « Décharger les articles avec ou sans matériel de manutention non motorisé » (2 semaines en 4^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches

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 réalisation : temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes)

Conditions de réalisation (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
Critère 1 Qualité de la démarche	1.1. La méthode de déchargement est correcte		
	1.2. La procédure d'éclatement est respectée		
	1.3. La traçabilité est réalisée		
Critère 2 Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et environnementales	2.1. Les règles d'hygiène sont appliquées		
	2.2. Les règles de sécurité et d'ergonomie sont respectées		
	2.3. 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.

Aptitudes et savoirs



Outre les aptitudes et savoirs listés ci-après, les compétences communes seront également exercées dans cette UAA.

2.1. 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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 ▪ Respecter les pictogrammes de manutention ▪ Manipuler le matériel de manutention ▪ Éclater 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	▪ Les types de matériel de manutention non motorisé et leurs fonctions: - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité ▪ Les unités de transport : - méthodes de chargement et déchargement ▪ Les articles : - 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 : - 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

UAA1 OSL : « Participer à la coordination du stock et à l'inventaire » (3 semaines en 4^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches

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.

Complexité : 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 réalisation : temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes)

Conditions de réalisation (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

GRILLE D'ÉVALUATION

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Critère 1 Qualité de la démarche	1.1. La gestion prévisionnelle du stock est correcte		
	1.2. Les résultats consignés sont exacts		
Critère 2 Adéquation de la communication	2.1. Les informations utiles sont récoltées		
	2.2. Les informations sont clairement communiquées		
Critère 3 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.

Aptitudes et savoirs



Outre les aptitudes et savoirs listés ci-après, les compétences communes seront également exercées dans cette UAA.

1.1. Identifier les besoins en 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)				
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes
				▪ 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 ▪ 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)
				Savoirs
				▪ La composition d'un planning : - 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 : - 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

UAA2 OSL : « Stocker et déstocker les articles » (3 semaines en 4^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches

À 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 réalisation : temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes).

Conditions de réalisation (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
Critère 1 Qualité de la démarche	1.1. La méthode de stockage/déstockage des marchandises est correcte		
	1.2. Les contrôles sont effectués		
	1.3. La traçabilité est assurée		
Critère 2 Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et environnementales	2.1. Les règles d'hygiène sont appliquées		
	2.2. Les règles de sécurité et d'ergonomie sont respectées		
	23. 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.

Aptitudes et savoirs



Outre les aptitudes et savoirs listés ci-après, les compétences communes seront également exercées dans cette UAA.

2.1. 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)				
IAL	LT	LM	S/E	
				Aptitudes
				▪ Collecter les informations pertinentes ▪ Utiliser un scanner ▪ Compléter les fiches de traçabilité des articles manuellement et électroniquement ▪ Signer et encoder les informations ▪ Sélectionner le matériel adéquat ▪ Manipuler le matériel de manutention ▪ Éclater les articles si nécessaire ▪ Respecter les règles d'ergonomie et de sécurité ▪ 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
				Savoirs
				▪ Le stockage : - définition - types - contraintes - procédures - méthodes ▪ Les termes techniques usuels repris sur les fiches de mise en stock (documents, étiquetage, écran, scanning) ▪ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données ▪ La traçabilité des articles : - 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: - 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 : - 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

2.2. Déstocker les articles					
(dans des situations complexes et similaires en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ Réceptionner les documents relatifs au déstockage ▪ Identifier documents relatifs au déstockage ▪ 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	▪ Les documents relatifs au déstockage : - les bons de commande - les bons de transfert - les bons de réapprovisionnement - 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 : - 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

UAA1 PCL : « Réaliser le picking en préparant les articles pour l'envoi »

(3 semaines en 4^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches :

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.

Complexité : 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 réalisation : temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes).

Conditions de réalisation (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
Critère 1 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		
Critère 2 Adéquation de la communication	2.1. Les informations sont récoltées		
	2.2. Les informations utiles sont clairement communiquées		
Critère 3 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.

Aptitudes et savoirs



Outre les aptitudes et savoirs listés ci-après, les compétences communes seront également exercées dans cette UAA.

1.1. 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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	▪ Les documents relatifs à la préparation de commande : - 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

1.2. 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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	▪ Les types de documents ▪ L'utilisation d'un outil informatique : la procédure et les outils de saisie de données ▪ Les types de documents ▪ Les implications liées à la validation des opérations de contrôle ▪ Les responsabilités liées aux documents

1.3. Utiliser le matériel de manutention					
(dans des situations simples et similaires en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Sélectionner le matériel adéquat - Manipuler le matériel de manutention - Respecter les règles d'ergonomie et de sécurité - Evaluer le poids et le volume de la charge à constituer en fonction des données du bon de préparation	- Les types de matériel de manutention non motorisé et leurs fonctions : - 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 unités de transports : méthodes de chargement et déchargement

1.4. Prélever les articles					
(dans des situations simples et similaires en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- 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	- 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 outils utiles au déballage (cutteur, 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 procédures de travail de l'entreprise - Le plan de circulation

1.5. Préparer les articles					
(dans des situations simples et similaires en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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 ▪ Équilibrer 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 ▪ Étiqueter/marquer 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	▪ Les types de matériel de manutention non motorisé et leurs fonctions - 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 ▪ 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

UAA1 PEL : « Expédier les articles » (3 semaines en 4^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches :

À 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.

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 réalisation : temps réalisé par un professionnel expérimenté multiplié par un coefficient de 2 (idéalement maximum 30 minutes)

Conditions de réalisation : (à fournir au candidat) : le candidat disposera du matériel nécessaire au chargement, des documents spécifiques

GRILLE D'ÉVALUATION

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Critère 1 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		
Critère 2 Adéquation de la communication	2.1. Les éléments indispensables à l'expédition sont collectés		
	2.2. Les informations utiles sont communiquées clairement		
Critère 3 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.

Aptitudes et savoirs



Outre les aptitudes et savoirs listés ci-après, les compétences communes seront également exercées dans cette UAA.

1.1. Contrôler les articles					
(dans des situations complexes et similaires en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- 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. - Étiqueter les articles, colis, palettes ... - Signer les documents de contrôle - Encoder les informations du contrôle	- 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

1.2. Charger les articles				
(dans des situations complexes et similaires en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)				
IAL	LT	LM	S/E	
				Aptitudes
				Savoirs
				▪ 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.
				▪ Les types de matériel de manutention non motorisé et leurs fonctions : - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité ▪ Les unités de transport : - 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

UAA1 LB : « Utiliser des logiciels bureautiques »

(2 semaines en 4^e année et 2 semaines en 5^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches

Sur base des consignes orales et écrites, dans le respect des réglementations et des procédures en vigueur dans l'entreprise, l'apprenant doit :

- Réaliser des écrits professionnels courants et les mettre en forme (traitement de texte et tableur)
- Réaliser un publipostage
- Créer une base de données
- Gérer des données
- Gérer un mail

Mise en situation

- Situation professionnelle pratique réelle et/ou simulée (étude de cas, jeu de rôle, ...)
- Épreuve individuelle

Complexité

Travail individuel dans les limites de ses responsabilités. Les tâches à réaliser comprennent au minimum :

- La mise en forme et l'impression d'un écrit professionnel contenant un tableau de données ainsi qu'un graphique
- La réalisation d'un document commercial utilisant les fonctions d'un tableur (bon de commande, facture, ...)
- La réalisation d'un publipostage
- La gestion d'un mail contenant des fichiers annexés
- La création d'une base de données
- La collecte de données en ligne de deux sources différentes et la mise à jour d'une base de données existante

Autonomie

Autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes reçues

Temps de réalisation :

Réserver à l'appréciation de l'OEF

Conditions de réalisation :

Installations/Équipements/Matériel/Consommables

Support

- Consignes écrites /orales données à l'apprenant
- Dossiers, documents, base de données

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 du degré d'autonomie et de complexité attendus.

GRILLE D'ÉVALUATION

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Critère 1 Qualité de la communication écrite	1.1 Le document est rédigé et mis en forme de manière professionnelle		
	1.2 Le tableau de données et le graphique sont correctement réalisés		
	1.3. Le document commercial est réalisé de manière professionnelle		
	1.4 Le publipostage est correctement réalisé		
	1.5 Le mail est géré de manière professionnelle		
Critère 2 Efficacité de la gestion des données	2.1 La base données est correctement créée		
	2.2 Les données sont correctement collectées dans deux sources différentes		
	2.3 La base de données est correctement mise à jour		

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.

Aptitudes et savoirs

1.1. Utiliser un 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)				
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes
				- 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 : - 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
				Savoirs - 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

1.2. 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)				
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes
				- Encoder, créer et de 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 : - 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
				Savoirs - Les principales fonctions d'un tableur - L'utilisation du tableur comme logiciel de gestion des stocks

1.3. 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)				
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes
				▪ Utiliser une base de données : ○ Collecter des informations pertinentes ○ Encoder des données ○ Mettre à jour des données ○ Importer et exporter de données ▪ Créer une base de données
				Savoirs
				▪ Les principales fonctions d'une base de données ▪ L'utilisation d'une base de données comme logiciel de gestion des stocks ▪ La création d'une base de données

1.4. 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)				
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes
				▪ Réceptionner, expédier le courrier en respectant la netiquette : - 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
				Savoirs
				▪ L'utilisation professionnelle du courrier électronique : réception, expédition et classement

UAA1 D : « Organiser les opérations de transport routier » (3 semaines en 4^e année et 10 semaines en 5^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches :

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
- Épreuve individuelle
- Justification et argumentation (orale ou écrite) de ses choix réalisés sur base de ses connaissances, expériences et observations

Complexité :

- 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 la réalisation des tâches

Temps de réalisation : déterminé par l'OEF

Conditions de réalisation : (à fournir à l'apprenant) :

Installations/Équipements/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

GRILLE D'ÉVALUATION

CRITÈRES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES (IG)	OUI	NON
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 la 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	1.1 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		
	1.2 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		

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.

À 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

Aptitudes et savoirs



Outre les aptitudes et savoirs listés ci-après, les compétences communes seront également exercées dans cette UAA.

1.1. Planifier les opérations de transport				
1.1.1. Identifier les spécificités de la/des commande(s) (priorités, urgences, type 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)				
IAL	LT	LM	S/E	
				Aptitudes
				▪ Consulter les sources d'informations disponibles ▪ S'assurer de la disponibilité de la marchandise transporter ▪ Identifier les spécificités de la commande client ▪ Tenir compte des exigences du client (priorités, urgences, contraintes, coût, ...) ▪ 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
				Savoirs
				▪ 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 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 ▪ 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

1.1.2. Contacter les opérateurs et les interlocuteurs internes et externes (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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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)	▪ 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.

1.1.3. Évaluer les ressources 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ Consulter les sources d'informations disponibles ▪ 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 ▪ Établir 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) ▪ 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	▪ Les sources d'informations internes et externes (tableur, logiciels de gestion d'entreprise : WMS et TMS, carte routière, bourse de fret, ...) ▪ 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, ...), temps de conduite et temps de repos des chauffeurs poids lourds, tachygraphe analogique/digital ▪ Les documents personnels du chauffeur : - 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

1.1.4. Transmettre, le cas échéant, le dossier (besoins de transport) à un affréteur ou 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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.	▪ 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, contrats de prestation de services ▪ 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

1.1.5. Sélectionner le transport en fonction des critères retenus : groupements 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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)	▪ 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... ▪ 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

1.2. Organiser et suivre les opérations de transport					
1.2.1. Établir 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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 ▪ 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 ▪ Établir le planning journalier et/ou hebdomadaire des chauffeurs y compris les moments et lieux de pauses (endroits sécurisés) ▪ Appliquer la réglementation ADR si nécessaire ▪ Appliquer la réglementation ATP si nécessaire	▪ 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 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 (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 leur numérotation, ... ▪ Les supports et programmes informatiques d'itinéraires (Programmes d'itinéraires) ▪ 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)

1.2.2. 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)				
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes
				- 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, 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
				Savoirs
				- 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

1.2.3. 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)				
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes
				- 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
				Savoirs
				- 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, ...

1.2.4. Assurer la liaison entre les opérateurs et les interlocuteurs internes et externes (y compris 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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 ▪ Prendre action suite aux plaintes clients	▪ 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 transport (commissionnaire de transport, transitaire, l'organisateur de transport, l'affréteur), le chargeur/donneur d'ordre, ...) etc ▪ Le vocabulaire du transport en langues étrangères (néerlandais et/ou anglais et/ou allemand) ▪ La communication écrite/orale : les techniques de communication, les plaintes: notions de prévention et de gestion

1.3. Réagir aux aléas afin de garantir l'acheminement					
1.3.1. En référer à son supérieur hiérarchique et suivre les instructions (dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- 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	- La politique d'entreprise : différences culturelles, marge de tolérance, marge d'autonomie, éventail de délégation, ... - Les situations à risques : humains, financiers, matériels, commerciaux, ...

1.3.2. 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- 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 - 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, ...)	- 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, ... - Les prestations proposées par les services techniques internes et externes (liste des acteurs potentiels)

1.3.3. Mettre en œuvre une solution singulière pour garantir l'acheminement (dans des situations inédites (résolution de problèmes concrets) en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- 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	- Les solutions créatives (solutions originales mais réalistes) - Le self-contrôle

2.1. Vérifier et transmettre les documents (de transport et du personnel)					
2.1.1 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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	▪ 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
2.1.2 Vérifier et mettre à disposition les documents relatifs à la mission de transport (la mission comprend l'ensemble : le moyen, le personnel et le type de transport, l'enlèvement et/ou la livraison, ...) en français et dans au moins deux langues étrangères (dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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	▪ 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

2.2 Réaliser le reporting					
2.2.1 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Récolter 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, ...) - Échanger 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 - Vérifier et compléter les dossiers pour facturation - Transmettre au service comptabilité les dossiers validés pour facturation	- 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 commerciaux

2.2.2 Lister des 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Constituer un dossier d'assurance en cas d'avarie/perte de la marchandise - Solliciter le service technique	- Les incidents : avarie/perte 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

2.2.3 Établir un tableau des performances (dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				Établir un tableau des performances	- Les performances du dispatching : - 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

2.2.4 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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	▪ 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

UAA2 D : « Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français »
(au choix entre néerlandais, allemand et anglais)
(3 semaines en 4^e, 5^e et 6^e années)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Le métier de dispatcheur implique la connaissance de deux langues étrangères parmi les 3 suivantes : néerlandais, allemand et anglais.

La connaissance des deux langues étrangères est évaluée séparément dans l'UAA 2 et l'UAA3.

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)

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches 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 affréteur

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...)
- Épreuve individuelle.

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 ...)

Complexité (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 réalisation : déterminé par l'OEF

Conditions de réalisation (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 du degré d'autonomie et de complexité attendus.

GRILLE D'ÉVALUATION

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
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		

(*) : 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

À 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.

Aptitudes et savoirs



Outre les aptitudes et savoirs listés ci-après, les compétences communes seront également exercées dans cette UAA.

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

1.2 Organiser et suivre les opérations de transport (en autonomie d'exécution dans des applications complexes lors de situations similaires)					
1.2.1 Assurer la liaison entre les opérateurs et les interlocuteurs internes et externes (y compris gérer les plaintes) dans une langue étrangère					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				■ Production et interaction orale : - 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 : - 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 : - Identifier le sujet 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	■ Savoir-faire communicationnels : - À l'oral : ✓ 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 - À l'écrit : ✓ Formules-types et fonctions de communication standard du courrier électronique Pour pouvoir exercer les aptitudes attendues, les savoirs lexicaux et grammaticaux suivants doivent être également acquis : - 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

				- 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 : ✓ a compris une instruction ✓ est d'accord avec une proposition - Exécuter une ou plusieurs instructions relatives à des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles	- 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) - 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
--	--	--	--	--	--

2.1 Vérifier et transmettre les documents (de transport et du personnel)					
2.1.1 Valider les données relatives au transport et à la livraison dans une langue étrangère (en autonomie d'exécution dans des applications simples lors de situations similaires)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				■ Compréhension de l'écrit - Extraire des informations précises et pertinentes ○ de courriers électroniques simples et standards portant sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles ○ de documents professionnels familiers (demande d'information, commandes, confirmations, etc.)	Pour pouvoir exercer les aptitudes attendues, les savoirs lexicaux suivants doivent être acquis : - 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.) - 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)

UAA3 D : « Poser des actes professionnels dans une langue autre que le français »

(au choix entre néerlandais, allemand et anglais) et différente de l'UAA2 du Dispatcheur

(3 semaines en 4^e, 5^e et 6^e années)

Les niveaux de langues attendus sont :

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

Les compétences professionnelles, savoirs et aptitudes sont identiques à ceux dans l'UAA 2 mais appliqués dans une seconde langue étrangère autre que le français.

La situation d'évaluation représentative de l'UAA3 est identique à celle de l'UAA2 mais appliquée dans une seconde langue étrangère autre que le français.

UAA1 CGTM : « Utiliser un gerbeur et un transpalette motorisé » (2 semaines en 5^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches

Tâche 1 : Épreuve théorique éliminatoire.

- Le candidat répond à un questionnaire à choix multiples sur :
 - les règles de sécurité et connaissance de l'engin de manutention ;
 - le diagramme de charge ;
 - la connaissance des pictogrammes.

Tâche 2 : Épreuve pratique accessible si l'épreuve théorique est réussie.

- Le candidat procède à une prise et fin de poste et commente ses actions oralement.
- Sur base de consignes explicites le candidat manipule des palettes à l'aide d'un gerbeur.

Éléments de complexité

Tâche 1 : Épreuve théorique.

Questionnaire : à choix multiples via des photos, des écrits papier ou numériques et vidéo avec une seule bonne réponse parmi 3 choix et sans point négatif.

- 10 items portent sur les règles de sécurité et connaissance de l'engin de manutention ;
- 10 items portent sur le diagramme de charge ;
- 10 items portent sur la connaissance des pictogrammes.

L'OEF rédige au minimum 3 questionnaires avec des questions différentes dans chacun d'eux. Les différents questionnaires sont distribués aux candidats de façon aléatoire.

TÂCHE 2 : ÉPREUVE PRATIQUE.

Consignes générales pour l'OEF

- Un élément de la check-list de prise de poste est défectueux tels que : niveaux de fluide à ajuster, changement de batterie à effectuer, etc...
- Le candidat utilise un gerbeur thermique ou électrique.
- Le candidat manipule le gerbeur de façon « accompagnée » en marche avant et en marche arrière.
- Le parcours prévoit : 1 slalom de 3 virages, un passage étroit équivalent à la largeur de la palette + 10 cm.
- Le candidat peut poser des questions sur ce qu'il doit faire lors du déroulement de l'épreuve, mais pas sur la manière de procéder (comment il doit faire).
- Le candidat réalise l'épreuve en toute autonomie de choix et de décision par rapport à la tâche à exécuter.
- En cas d'action dangereuse pour la sécurité des personnes et des biens, l'épreuve est interrompue et le candidat mis en échec.

Consignes pour la manipulation des palettes prévoient que :

- Le candidat manœuvre pour le gerbage/dégerbage dans un espace correspondant à l'AST + 30 cm.
- Le candidat procède au gerbage en rack et/ou en pile de 2 palettes à choisir parmi 6 dont 3 doivent être conformes et 3 non-conformes par rapport à l'emplacement de stockage, au poids de la palette, à l'état de la palette, à l'arrimage du chargement, etc...

- Le candidat procède au dégerbage de 2 palettes et les dépose au sol à l'endroit marqué. Le marquage au sol est 5 cm plus large que les dimensions de la palette. Exemple : pour palette Euro 80 par 120, le marquage de l'emplacement au sol doit être de 85 par 125.
- Le candidat doit charger ou décharger 2 palettes d'une unité de transport réelle ou reconstituée.

Mise en situation :

Épreuve pratique réelle ou reconstituée.

Temps de réalisation

- Épreuve théorique en maximum 60 minutes.
- Épreuve pratique en maximum 60 minutes.

Éléments fournis au candidat

- Infrastructure et matériel requis.
- Check-list de prise et de fin de poste.
- Les consignes.

GRILLE D'ÉVALUATION

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Critère 1 Conformité du résultat	Le test théorique portant sur les règles de sécurité et connaissance de l'engin de manutention est réussi avec un minimum 80%.		
	Le test théorique portant sur le diagramme de charge est réussi avec un minimum de 80%.		
	Le test théorique portant sur la connaissance des pictogrammes est réussi avec un minimum de 60%.		
	Les marchandises sont (dé-)chargées et déplacées dans le respect des consignes.		
	Les marchandises sont correctement entreposées au bon endroit.		
	Le délai est respecté.		
Critère 2 Cohérence de la démarche	La procédure de prise de poste est appliquée.		
	La procédure de fin de poste est appliquée.		
	L'engin est correctement utilisé.		
	La manutention des charges est correctement réalisée suivant les procédures.		
Critère 3 Respect des règles	Les règles de sécurité sont appliquées durant toute l'épreuve.		
	Les principes d'ergonomie sont appliqués durant toute l'épreuve.		
Critère 4 Communication	Les informations concernant la prise de poste sont communiquées clairement à l'interlocuteur désigné.		
	Les informations concernant la fin de poste sont communiquées clairement à l'interlocuteur désigné.		

Seuil de réussite Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis.

Aptitudes et savoirs

Le Conducteur d'un gerbeur et d'un transpalette motorisé **est autonome** dans l'exécution de son travail. Il prend les décisions opportunes compte tenu de ses capacités d'intervention. **Pour certaines tâches**, il peut se référer aux **instructions d'un supérieur hiérarchique ou fonctionnel**.

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Prendre connaissance de son planning, de ses tâches (lire ses tâches et organiser son temps) - Appliquer les règles d'ergonomie liées à l'utilisation d'un charriot élévateur - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour monter dans le véhicule - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour descendre du véhicule - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour soulever une charge - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour déplacer une charge - Utiliser les matériels mis à la disposition pour réduire les risques sur la santé	- Les règles d'utilisation d'un planning en fonction de diverses contraintes - Règles d'ergonomie : - procédure pour monter et descendre de son véhicule - Justifier l'utilité des principaux matériels réduisant les risques pour la santé lors du port de charge ou de leur déplacement - Expliquer le fonctionnement des principaux matériels réduisant les risques pour la santé lors du port de charge ou de leur déplacement - Identifier les éléments de la morphologie humaine, en lien avec la réduction des risques sur la santé, nécessaires pour un conducteur de charriot élévateur
				Distinguer les différents types de charriots (Distinguer un gerbeur et un transpalette motorisé des autres charriots)	- Les différents types de matériel de manutention motorisé et leurs fonctions : - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité - accessoires - Les caractéristiques des produits (poids, volume, etc.) - Les unités et support de manutention (carton, palette, etc.) - Le plan de circulation dans l'entrepôt - Les unités de transport (train, camion, etc.) - Les diagrammes de charge
				- Contrôler l'état général du charriot - Transmettre tout incident selon les procédures en vigueur	- La liste des éléments à contrôler : - Carrosserie - manette de commande - vitrage - éclairage - câbles - propreté - pneumatiques - graissage des pièces mobiles - flexibles, etc. - Les procédures de transmission des informations

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Prendre son poste de travail - Remettre son poste de travail - Contrôler les différents niveaux et communiquer	Les niveaux des fluides (huiles, eau, batterie, carburant, gaz)
				- Mettre en marche le charriot - Faire fonctionner les organes de sécurité - Respecter les règles de sécurité	- 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
				Compléter la fiche de contrôle	- Le vocabulaire technique d'une fiche de contrôle - Les responsabilités lors de l'établissement d'une fiche de contrôle
				- Signaler les éventuelles déficiences et les anomalies - Se situer dans l'organigramme de l'entreprise - Se référer à la personne responsable	- Le vocabulaire technique lié aux déficiences et aux anomalies - Les responsabilités engagées en cas de dommages constatés
				- Utiliser les équipements appropriés - Ajuster les niveaux : - brancher le chargeur à la batterie - recharger en gaz ou gasoil	- Les niveaux (eau, huile, batterie, carburant, gaz) - le niveau bas - le niveau haut - Les différents types d'huiles et de liquides - Les équipements de protection individuelle - Les précautions et procédures de maintenance - Les risques (causes et remèdes) dus : - au débordement (brûlures dues à l'acide, dysfonctionnement, etc.) - à la mise en charge des batteries (étincelles, hydrogène dégagé, débranchement en cours de cycle, etc.) - à une mauvaise manipulation (explosion, électrocution, court-circuit, etc.)
				Respecter les conditions d'utilisation du charriot (diagramme de charge)	- Les conditions d'utilisation d'un charriot 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 pile, 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.)
				Rouler dans le sens de la meilleure visibilité	Les règles de sécurité liées à la circulation du charriot
				- Rouler en marche avant et en marche arrière, contourner des obstacles - Avoir une vue dans l'espace	- Le plan de l'espace de travail - Les limites d'utilisation des engins de manutention

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Se positionner dans un espace tridimensionnel - 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.)	- Les règles de circulation dans l'entreprise - Les panneaux adéquats en fonction de l'environnement de travail
				- 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	Les risques liés à une vitesse non adaptée
				Respecter le plan de circulation	Les zones spécifiques à la circulation des engins de manutention
				- 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	- La conformité d'une charge y compris le support - Le déplacement d'une charge (risques et contraintes)
				- Se positionner sans manœuvre inutile - Positionner le charriot en respectant le point pivot spécifique à l'engin	- Les différents points pivots des différents engins - Les types de rayonnage (stockage dynamique, à accumulation, etc.)
				- 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	- 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 pile, rack à accumulation, rack Fifo, etc.)
				- Centrer la charge sur l'endroit de dépose - Déterminer le centre de gravité	- Le centre de gravité de la charge - Les manettes de commandes
				Déplacer la charge de manière équilibrée	- 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
				- Contrôler visuellement l'unité de transport (béquilles, attaches, dimensions, poids, cales) - Communiquer à son responsable les situations dangereuses oralement ou par écrit - Charger et décharger en fonction des différentes contraintes et consignes de chargement et de déchargement	- Les contrôles de l'unité de transport avant le chargement - Les principales unités de transport : - Types - Dimension - notions de plan de chargement
				- Contrôler la vitesse de déplacement - Utiliser le charriot à motorisation électrique ou thermique en fonction de la mission - Adopter une conduite spécifique au produit transporté - Vérifier préalablement la hauteur libre et l'accès à l'unité de transport	Les principales règles régissant la conduite, le chargement et le déchargement

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ S'adapter aux différents sols, revêtements et déclivités ▪ Appliquer les règles de conduite sécuritaire	
				▪ Arrimer les articles sur le support de manutention	▪ Les règles d'arrimage des articles ▪ Les types d'arrimage ▪ Les accessoires d'arrimage
				▪ S'assurer de l'état du support	▪ Les types de supports (palettes perdues, palettes de différentes tailles...)
				▪ Avoir une tenue adaptée aux exigences de la sécurité et de l'hygiène. ▪ Appliquer les règles d'hygiène professionnelle	▪ Les tenues inadéquates : écharpe, casquette, capuche... ▪ La connaissance des EPI ▪ Les règles d'hygiène professionnelle
				▪ Reformuler les informations fournies ▪ Être à l'écoute	▪ Les questions types liées à la profession
				▪ Utiliser le vocabulaire professionnel adéquat ▪ Informer les interlocuteurs	▪ Le vocabulaire lié à la profession
				▪ Être proactif ▪ Proposer son aide ▪ Anticiper les demandes ▪ Établir une bonne relation au sein de l'équipe ▪ Respecter les autres	▪ Les méthodes de communication (la clarté de l'expression, d'un message, d'une idée, la reformulation, l'écoute active...)

UAA1 GAS : « Gérer l'approvisionnement et le stock »

(5 semaines en 5^e année et 14 semaines en 6^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches

- À 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.
- À 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.
- À 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.
- Épreuve individuelle.
- Justification et argumentation (orale ou écrite) de ses choix réalisés sur base de ses connaissances, expériences et observations.

Complexité

- 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 réalisation : temps défini par l'O.E.F.

Conditions de réalisation

- Le matériel nécessaire à la réalisation de l'activité : 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 du degré d'autonomie et de complexité attendus.

GRILLE D'ÉVALUATION

CRITÈRES INCONTOURNABLES ¹⁹	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Critère 1 Pertinence de l'analyse et de la communication	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. - 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.		
Critère 2 Application des techniques et mise en œuvre du processus	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.		
	2.2 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.		

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

¹⁹ **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.

Aptitudes et savoirs



Outre les aptitudes et savoirs listés ci-après, les compétences communes seront également exercées dans cette UAA.

1.1 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					
1.1.1. S'informer de la stratégie d'achat, de stock et d'approvisionnement définie par la hiérarchie. (dans des situations simples et similaires en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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 ▪ Déterminer les méthodes d'approvisionnement optimum	▪ Les achats : définition, stratégie, processus, procédures respectant les réglementations (ex. : HACCP, ADR, etc.) ▪ Le stock : définition, types, fonctions, méthodes de gestion, besoins ▪ L'approvisionnement : définition, types, méthodes (point de commande, réapprovisionnement fixe périodique, reapprovisionnement 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

1.1.2. S'informer de la disponibilité des marchandises chez le fournisseur. (dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ Identifier les marchandises manquantes ▪ Identifier les stocks en diminution ▪ S'informer de la disponibilité des marchandises chez le fournisseur	▪ 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)

1.1.3 Évaluer 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)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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)	▪ Les délais d'approvisionnement : définition, processus, incoterms ▪ L'approvisionnement : calcul des besoins (méthode MRP) ▪ La communication orale et écrite avec les interlocuteurs externes (fournisseurs)

1.1.4. S'assurer de la conformité des conditionnements. (dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ S'assurer de la conformité des conditionnements	▪ Le conditionnement des marchandises : définition, normes et réglementations (ex. : HACCP, ADR, etc.), spécificités, anomalies

1.1.5. Effectuer la planification des livraisons et commander les marchandises. (dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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	▪ 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

1.2. Assurer la liaison avec les interlocuteurs internes et externes (fournisseurs et sous-traitants)					
1.2.1. Maintenir une liaison permanente avec les interlocuteurs internes et externes (fournisseurs et sous-traitants). (dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Maintenir une liaison permanente avec les interlocuteurs internes. - Maintenir une liaison permanente avec les interlocuteurs externes (fournisseurs et sous- traitants).	- 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)

1.2.2. Réagir aux imprévus des fournisseurs et sous-traitants, en mobilisant ses ressources, afin de maintenir l'approvisionnement (dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Identifier les imprévus (récurrents ou inédits) liés aux fournisseurs et aux sous-traitants. - Prendre des mesures (préventives ou correctives) afin de maintenir l'approvisionnement.	- Les méthodes de résolution de problèmes - La communication orale et écrite avec les interlocuteurs externes (fournisseurs et sous-traitants)

1.3. Veiller au respect du niveau des stocks nécessaires au bon déroulement du processus de production ou de distribution.					
1.3.1. Définir les niveaux des stocks minimums et maximums de chaque produit. (dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- 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	- 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

1.3.2. Organiser les zones de stockage.						
(dans des situations simples et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)						
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs	
				Catégoriser les articles en fonction des zones de stockage	- 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)	

1.3.3. 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)						
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs	
				Surveiller l'état des stocks (physique, réservé, etc.) via un logiciel de gestion	- 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	

1.3.4. Comparer l'état des stocks à ses besoins pour planifier l'approvisionnement.						
(dans des situations complexes et similaires en totale autonomie, en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)						
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs	
				- 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	- L'approvisionnement : définition, types, méthodes (point de commande, réapprovisionnement fixe périodique, reapprovisionnement périodique, date variable & quantité variable, Wilson) - Les logiciels de gestion de types ERP et/ou WMS ou un tableur/une base de données simulant un logiciel de gestion	

1.3.5. 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)						
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs	
				- Lister les produits à approvisionner - Lister les quantités à approvisionner	L'approvisionnement : définition, types, méthodes (point de commande, réapprovisionnement fixe périodique, reapprovisionnement périodique, date variable & quantité variable, Wilson) et quantités	

UAA1 CCEF : « Utiliser un charriot élévateur à poste de conduite au sol de type frontal »

(2 semaines en 6^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches

Tâche 1 : Épreuve théorique éliminatoire

- Le candidat répond à un questionnaire à choix multiples sur :
 - les règles de sécurité et connaissance de l'engin de manutention ;
 - le diagramme de charge ;
 - la connaissance des pictogrammes.

Tâche 2 : Épreuve pratique accessible si l'épreuve théorique est réussie

- Le candidat procède à une prise et fin de poste et commente ses actions oralement.
- Sur base de consignes explicites le candidat manipule des palettes à l'aide d'un charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type frontal.

Éléments de complexité réservés

Tâche 1 : Épreuve théorique

Questionnaire : à choix multiples via des photos, des écrits papier ou numériques et vidéo avec une seule bonne réponse parmi 3 choix et sans point négatif.

- 10 items portent sur les règles de sécurité et connaissance de l'engin de manutention.
- 10 items portent sur le diagramme de charge.
- 10 items portent sur la connaissance des pictogrammes.

L'OEF rédige au minimum 3 questionnaires avec des questions différentes dans chacun d'eux. Les différents questionnaires sont distribués aux candidats de façon aléatoire.

TÂCHE 2 : ÉPREUVE PRATIQUE

Consignes générales pour l'OEF

- Un élément de la check-list de prise de poste est défectueux tels que : niveaux d'électrolyte de batterie, changement de batterie à effectuer, etc...
- Le candidat utilise un charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type frontal
- Le candidat manipule le charriot frontal en marche avant et en marche arrière.
- Le parcours prévoit : 1 slalom de 3 virages, un passage étroit équivalent à la largeur de l'engin chargé + 10 cm.
- Le candidat peut poser des questions sur ce qu'il doit faire lors du déroulement de l'épreuve, mais pas sur la manière de procéder (comment il doit faire).
- Le candidat réalise l'épreuve en toute autonomie de choix et de décision par rapport à la tâche à exécuter.
- En cas d'action dangereuse pour la sécurité des personnes et des biens, l'épreuve est interrompue et le candidat mis en échec.

Consignes pour la manipulation des palettes prévoient que :

- Le candidat manœuvre pour le gerbage/dégerbage dans un espace correspondant à l'AST + 30 cm.

- Le candidat déplace une palette large minimum deux fois la largeur du charriot élévateur et la dépose correctement à un endroit indiqué.
- Le candidat procède au gerbage en rack et/ou en pile de 2 palettes à choisir parmi 6 dont 3 doivent être conformes et 3 non-conformes par rapport à l'emplacement de stockage, au poids de la palette, à l'état de la palette, à l'arrimage du chargement, etc...
- Le candidat procède au dégerbage de 2 palettes et les dépose au sol à l'endroit marqué. Le marquage au sol est 5 cm plus large que les dimensions de la palette. Exemple : pour palette Euro 80 par 120, le marquage de l'emplacement au sol doit être de 85 par 125.

Mise en situation

Épreuve pratique réelle ou reconstituée

Temps de réalisation

- Épreuve théorique en maximum 60 minutes
- Épreuve pratique en maximum 60 minutes

Éléments fournis au candidat

- Infrastructure et matériel requis
- Check-list de prise et de fin de poste
- Les consignes

GRILLE D'ÉVALUATION

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Critère 1 Conformité du résultat	Le test théorique portant sur les règles de sécurité et connaissance de l'engin de manutention est réussi avec un minimum 80%.		
	Le test théorique portant sur le diagramme de charge est réussi avec un minimum de 80%.		
	Le test théorique portant sur la connaissance des pictogrammes est réussi avec un minimum de 60%.		
	Les marchandises sont (dé-)chargées et déplacées dans le respect des consignes.		
	Les marchandises sont correctement entreposées au bon endroit.		
	Le délai est respecté.		
Critère 2 Cohérence de la démarche	La procédure de prise de poste est appliquée.		
	La procédure de fin de poste est appliquée.		
	L'engin est correctement utilisé.		
	La manutention des charges est correctement réalisée suivant les procédures.		
Critère 3 Respect des règles	Les règles de sécurité sont appliquées durant toute l'épreuve.		
	Les principes d'ergonomie sont appliqués durant toute l'épreuve.		
Critère 4 Communication	Les informations concernant la prise de poste sont communiquées clairement à l'interlocuteur désigné.		
	Les informations concernant la fin de poste sont communiquées clairement à l'interlocuteur désigné.		

Seuil de réussite Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis.

Aptitudes et savoirs

Le Conducteur de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type frontal **est autonome** dans l'exécution de son travail. Il prend les décisions opportunes compte tenu de ses capacités d'intervention. **Pour certaines tâches**, il peut se référer aux **instructions d'un supérieur hiérarchique ou fonctionnel**.

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Prendre connaissance de son planning, de ses tâches (lire ses tâches et organiser son temps) - Appliquer les règles d'ergonomie liées à l'utilisation d'un charriot élévateur - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour monter dans le véhicule - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour descendre du véhicule - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour soulever une charge - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour déplacer une charge - Utiliser les matériels mis à la disposition pour réduire les risques sur la santé	- Les règles d'utilisation d'un planning en fonction de diverses contraintes - Règles d'ergonomie : - procédure pour monter et descendre de son véhicule - Justifier l'utilité des principaux matériels réduisant les risques pour la santé lors du port de charge ou de leur déplacement - Expliquer le fonctionnement des principaux matériels réduisant les risques pour la santé lors du port de charge ou de leur déplacement - Identifier les éléments de la morphologie humaine, en lien avec la réduction des risques sur la santé, nécessaires pour un conducteur de charriot élévateur.
				Distinguer les différents types de charriots	- Les différents types de matériel de manutention motorisé et leurs fonctions : - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité - accessoires - Les caractéristiques des produits (poids, volume, etc.) - Les unités et support de manutention (carton, palette, etc.) - Le plan de circulation dans l'entrepôt - Les unités de transport (train, camion, etc.) - Les diagrammes de charge
				- Contrôler l'état général du charriot - Transmettre tout incident selon les procédures en vigueur	- La liste des éléments à contrôler : - carrosserie - manette de commande - vitrage - éclairage - câbles - propreté - pneumatiques - graissage des pièces mobiles - flexibles, etc. - Les procédures de transmission des informations

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Prendre son poste de travail - Remettre son poste de travail - Contrôler les différents niveaux et communiquer	Les niveaux des fluides (huiles, eau, batterie, carburant, gaz)
				- Mettre en marche le charriot - Faire fonctionner les organes de sécurité - Respecter les règles de sécurité	- 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
				Compléter la fiche de contrôle	- Le vocabulaire technique d'une fiche de contrôle - Les responsabilités lors de l'établissement d'une fiche de contrôle
				- Signaler les éventuelles déficiences et les anomalies - Se situer dans l'organigramme de l'entreprise - Se référer à la personne responsable	- Le vocabulaire technique lié aux déficiences et aux anomalies - Les responsabilités engagées en cas de dommages constatés
				- Utiliser les équipements appropriés - Ajuster les niveaux : - brancher le chargeur à la batterie - recharger en gaz ou gasoil	- Les niveaux (eau, huile, batterie, carburant, gaz) : - le niveau bas - le niveau haut - Les différents types d'huiles et de liquides - Les équipements de protection individuelle - Les précautions et procédures de maintenance - Les risques (causes et remèdes) dus : - au débordement (brûlures dues à l'acide, dysfonctionnement, etc.) - à la mise en charge des batteries (étincelles, hydrogène dégagé, débranchement en cours de cycle, etc.) - à une mauvaise manipulation (explosion, électrocution, court-circuit, etc.)
				Respecter les conditions d'utilisation du charriot (diagramme de charge)	- Les conditions d'utilisation d'un charriot 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 pile, 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.)
				Rouler dans le sens de la meilleure visibilité	Les règles de sécurité liées à la circulation du charriot
				- Rouler en marche avant et en marche arrière, contourner des obstacles - Avoir une vue dans l'espace	- Le plan de l'espace de travail - Les limites d'utilisation des engins de manutention

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Se positionner dans un espace tridimensionnel - 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.)	- Les règles de circulation dans l'entreprise - Les panneaux adéquats en fonction de l'environnement de travail
				- 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	Les risques liés à une vitesse non adaptée
				Respecter le plan de circulation	Les zones spécifiques à la circulation des engins de manutention
				- 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	- La conformité d'une charge y compris le support - Le déplacement d'une charge (risques et contraintes)
				- Se positionner sans manœuvre inutile - Positionner le charriot en respectant le point pivot spécifique à l'engin	- Les différents points pivots des différents engins - Les types de rayonnage (stockage dynamique, à accumulation, etc.)
				- 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	- 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 pile, rack à accumulation, rack Fifo, etc.)
				- Centrer la charge sur l'endroit de dépose - Déterminer le centre de gravité	- Le centre de gravité de la charge - Les manettes de commandes
				Déplacer la charge de manière équilibrée	- 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
				- Contrôler visuellement l'unité de transport (béquilles, attaches, dimensions, poids, cales) - Communiquer à son responsable les situations dangereuses oralement ou par écrit - Charger et décharger en fonction des différentes contraintes et consignes de chargement et de déchargement	- Les contrôles de l'unité de transport avant le chargement - Les principales unités de transport : - Types - Dimension - notions de plan de chargement
				- Contrôler la vitesse de déplacement - Utiliser le charriot adéquat à motorisation électrique ou thermique en fonction de la mission - Adopter une conduite spécifique au produit transporté	Les principales règles régissant la conduite, le chargement et le déchargement

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Vérifier préalablement la hauteur libre et l'accès à l'unité de transport - S'adapter aux différents sols, revêtements et déclivités - Appliquer les règles de conduite sécuritaire	
				Arrimer les articles sur le support de manutention	- Les règles d'arrimage des articles - Les types d'arrimage - Les accessoires d'arrimage
				S'assurer de l'état du support	Les types de supports (palettes perdues, palettes de différentes tailles...)
				- Avoir une tenue adaptée aux exigences de la sécurité et de l'hygiène. - Appliquer les règles d'hygiène professionnelle	- Les tenues inadéquates : écharpe, casquette, capuche... - La connaissance des EPI - Les règles d'hygiène professionnelle
				- Reformuler les informations fournies - Être à l'écoute	Les questions types liées à la profession
				- Utiliser le vocabulaire professionnel adéquat - Informar les interlocuteurs	Le vocabulaire lié à la profession
				- Être proactif - Proposer son aide - Anticiper les demandes - Établir une bonne relation au sein de l'équipe - Respecter les autres	Les méthodes de communication (la clarté de l'expression, d'un message, d'une idée, la reformulation, l'écoute active...)

UAA1 CCEL : « Utiliser un charriot élévateur à poste de conduite au sol de type latéral »

(2 semaines en 6^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches

Tâche 1 : Épreuve théorique éliminatoire

- Le candidat répond à un questionnaire à choix multiples sur :
 - les règles de sécurité et connaissance de l'engin de manutention ;
 - le diagramme de charge ;
 - la connaissance des pictogrammes.

Tâche 2 : Épreuve pratique accessible si l'épreuve théorique est réussie

- Le candidat procède à une prise et fin de poste et commente ses actions oralement.
- Sur base de consignes explicites le candidat manipule des palettes à l'aide d'un charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type latéral.

Éléments de complexité réservés

Tâche 1 : Épreuve théorique

Questionnaire : à choix multiples via des photos, des écrits papier ou numériques et vidéo avec une seule bonne réponse parmi 3 choix et sans point négatif.

- 10 items portent sur les règles de sécurité et connaissance de l'engin de manutention
- 10 items portent sur le diagramme de charge
- 10 items portent sur la connaissance des pictogrammes

L'OEF rédige au minimum 3 questionnaires avec des questions différentes dans chacun d'eux. Les différents questionnaires sont distribués aux candidats de façon aléatoire.

TÂCHE 2 : ÉPREUVE PRATIQUE

Consignes générales pour l'OEF

- Un élément de la check-list de prise de poste est défectueux tels que : niveaux d'électrolyte de batterie, changement de batterie à effectuer, etc...
- Le candidat utilise un charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type latéral.
- Le candidat manipule le charriot latéral en marche avant et en marche arrière.
- Le parcours prévoit : 1 slalom de 3 virages, un passage étroit équivalent à la largeur de l'engin chargé + 30 cm.
- Le candidat peut poser des questions sur ce qu'il doit faire lors du déroulement de l'épreuve, mais pas sur la manière de procéder (comment il doit faire).
- Le candidat réalise l'épreuve en toute autonomie de choix et de décision par rapport à la tâche à exécuter.
- En cas d'action dangereuse pour la sécurité des personnes et des biens, l'épreuve est interrompue et le candidat mis en échec.

Consignes pour la manipulation des palettes prévoient que :

- Le candidat manœuvre pour le gavage/dégavage dans un espace correspondant à l'AST + 30 cm.

- Le candidat procède au gerbage en rack et/ou en pile de 2 palettes à choisir parmi 6 dont 3 doivent être conformes et 3 non-conformes par rapport à l'emplacement de stockage, au poids de la palette, à l'état de la palette, à l'arrimage du chargement, etc...
- Le candidat procède au dégerbage de 2 palettes et les dépose au sol à l'endroit marqué. Le marquage au sol est 5 cm plus large que les dimensions de la palette. Exemple : pour palette Euro 80 par 120, le marquage de l'emplacement au sol doit être de 85 par 125.

Mise en situation

Épreuve pratique réelle ou reconstituée

Temps de réalisation

- Épreuve théorique en maximum 60 minutes
- Épreuve pratique en maximum 60 minutes

Éléments fournis au candidat

- Infrastructure et matériel requis
- Check-list de prise et de fin de poste
- Les consignes

GRILLE D'ÉVALUATION

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Critère 1 Conformité du résultat	Le test théorique portant sur les règles de sécurité et connaissance de l'engin de manutention est réussi avec un minimum 80%.		
	Le test théorique portant sur le diagramme de charge est réussi avec un minimum de 80%.		
	Le test théorique portant sur la connaissance des pictogrammes est réussi avec un minimum de 60%.		
	Les marchandises sont (dé-)chargées et déplacées dans le respect des consignes.		
	Les marchandises sont correctement entreposées au bon endroit.		
	Le délai est respecté.		
Critère 2 Cohérence de la démarche	La procédure de prise de poste est appliquée.		
	La procédure de fin de poste est appliquée.		
	L'engin est correctement utilisé.		
	La manutention des charges est correctement réalisée suivant les procédures.		
Critère 3 Respect des règles	Les règles de sécurité sont appliquées durant toute l'épreuve.		
	Les principes d'ergonomie sont appliqués durant toute l'épreuve.		
Critère 4 Communication	Les informations concernant la prise de poste sont communiquées clairement à l'interlocuteur désigné.		
	Les informations concernant la fin de poste sont communiquées clairement à l'interlocuteur désigné.		

Seuil de réussite Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis.

Aptitudes et savoirs

Le Conducteur de charriot élévateur avec poste de conduite au sol de type latéral **est autonome** dans l'exécution de son travail. Il prend les décisions opportunes compte tenu de ses capacités d'intervention. **Pour certaines tâches**, il peut se référer aux **instructions d'un supérieur hiérarchique ou fonctionnel**.

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- Prendre connaissance de son planning, de ses tâches (lire ses tâches et organiser son temps) - Appliquer les règles d'ergonomie liées à l'utilisation d'un charriot élévateur - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour monter dans le véhicule - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour descendre du véhicule - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour soulever une charge - Appliquer les procédures respectueuses de la santé pour déplacer une charge - Utiliser les matériels mis à la disposition pour réduire les risques sur la santé	- Les règles d'utilisation d'un planning en fonction de diverses contraintes - Règles d'ergonomie : - procédure pour monter et descendre de son véhicule - Justifier l'utilité des principaux matériels réduisant les risques pour la santé lors du port de charge ou de leur déplacement - Expliquer le fonctionnement des principaux matériels réduisant les risques pour la santé lors du port de charge ou de leur déplacement - Identifier les éléments de la morphologie humaine, en lien avec la réduction des risques sur la santé, nécessaires pour un conducteur de charriot élévateur.
				Distinguer les différents types de charriots	- Les différents types de matériel de manutention motorisé et leurs fonctions : - conditions d'utilisation - règles d'ergonomie - règles de sécurité - accessoires - Les caractéristiques des produits (poids, volume, etc.) - Les unités et support de manutention (carton, palette, etc.) - Le plan de circulation dans l'entrepôt - Les unités de transport (train, camion, etc.) - Les diagrammes de charge
				- Contrôler l'état général du charriot - Transmettre tout incident selon les procédures en vigueur	- La liste des éléments à contrôler : - carrosserie - manette de commande - vitrage - éclairage - câbles - propreté - pneumatiques - graissage des pièces mobiles - flexibles, etc. - Les procédures de transmission des informations
				- Prendre son poste de travail - Remettre son poste de travail - Contrôler les différents niveaux et communiquer	Les niveaux des fluides (huiles, eau, batterie, carburant, gaz)

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ Mettre en marche le charriot ▪ Faire fonctionner les organes de sécurité ▪ Respecter les règles de sécurité	▪ 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
				▪ Compléter la fiche de contrôle	▪ Le vocabulaire technique d'une fiche de contrôle ▪ Les responsabilités lors de l'établissement d'une fiche de contrôle
				▪ Signaler les éventuelles déficiences et les anomalies ▪ Se situer dans l'organigramme de l'entreprise ▪ Se référer à la personne responsable	▪ Le vocabulaire technique lié aux déficiences et aux anomalies ▪ Les responsabilités engagées en cas de dommages constatés
				▪ Utiliser les équipements appropriés ▪ Ajuster les niveaux : - brancher le chargeur à la batterie - recharger en gaz ou gasoil	▪ Les niveaux (eau, huile, batterie, carburant, gaz) - le niveau bas - le niveau haut ▪ Les différents types d'huiles et de liquides ▪ Les équipements de protection individuelle ▪ Les précautions et procédures de maintenance ▪ Les risques (causes et remèdes) dus : - au débordement (brûlures dues à l'acide, dysfonctionnement, etc.) - à la mise en charge des batteries (étincelles, hydrogène dégagé, débranchement en cours de cycle, etc.) - à une mauvaise manipulation (explosion, électrocution, court-circuit, etc.)
				▪ Respecter les conditions d'utilisation du charriot (diagramme de charge)	▪ Les conditions d'utilisation d'un charriot 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 pile, 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.)
				▪ Rouler dans le sens de la meilleure visibilité	▪ Les règles de sécurité liées à la circulation du charriot
				▪ Rouler en marche avant et en marche arrière, contourner des obstacles ▪ Avoir une vue dans l'espace ▪ Se positionner dans un espace tridimensionnel ▪ 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.)	▪ Le plan de l'espace de travail ▪ Les limites d'utilisation des engins de manutention ▪ Les règles de circulation dans l'entreprise ▪ Les panneaux adéquats en fonction de l'environnement de travail

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				- 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	Les risques liés à une vitesse non adaptée
				Respecter le plan de circulation	Les zones spécifiques à la circulation des engins de manutention
				- 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	- La conformité d'une charge y compris le support - Le déplacement d'une charge (risques et contraintes)
				- Se positionner sans manœuvre inutile - Positionner le charriot en respectant le point pivot spécifique à l'engin	- Les différents points pivots des différents engins - Les types de rayonnage (stockage dynamique, à accumulation, etc.)
				- 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	- 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 pile, rack à accumulation, rack Fifo, etc.)
				- Centrer la charge sur l'endroit de dépose - Déterminer le centre de gravité	- Le centre de gravité de la charge - Les manettes de commandes
				Déplacer la charge de manière équilibrée	- 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
				- Contrôler visuellement l'unité de transport (béquilles, attaches, dimensions, poids, cales) - Communiquer à son responsable les situations dangereuses oralement ou par écrit - Charger et décharger en fonction des différentes contraintes et consignes de chargement et de déchargement	- Les contrôles de l'unité de transport avant le chargement - Les principales unités de transport : - Types - Dimension - notions de plan de chargement
				- Contrôler la vitesse de déplacement - Utiliser le charriot adéquat à motorisation électrique ou thermique en fonction de la mission - Adopter une conduite spécifique au produit transporté - Vérifier préalablement la hauteur libre et l'accès à l'unité de transport - S'adapter aux différents sols, revêtements et déclivités - Appliquer les règles de conduite sécuritaire	Les principales règles régissant la conduite, le chargement et le déchargement

IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				Arrimer les articles sur le support de manutention	- Les règles d'arrimage des articles - Les types d'arrimage - Les accessoires d'arrimage
				S'assurer de l'état du support	Les types de supports (palettes perdues, palettes de différentes tailles...)
				- Avoir une tenue adaptée aux exigences de la sécurité et de l'hygiène. - Appliquer les règles d'hygiène professionnelle	- Les tenues inadéquates : écharpe, casquette, capuche... - La connaissance des EPI - Les règles d'hygiène professionnelle
				- Reformuler les informations fournies - Être à l'écoute	Les questions types liées à la profession
				- Utiliser le vocabulaire professionnel adéquat - Informar les interlocuteurs	Le vocabulaire lié à la profession
				- Être proactif - Proposer son aide - Anticiper les demandes - Établir une bonne relation au sein de l'équipe - Respecter les autres	Les méthodes de communication (la clarté de l'expression, d'un message, d'une idée, la reformulation, l'écoute active...)

UAA1 LERP : « Utiliser un logiciel ERP »

(2 semaines en 5^e année et 3 semaines en 6^e année)

Cadre d'évaluation

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE

Tâches

Sur base des consignes orales et écrites, dans le respect des réglementations et des procédures en vigueur dans l'entreprise, l'apprenant doit :

- Créer une société
- Encoder des produits, des fournisseurs et des clients
- Respecter la législation en vigueur sur le taux de TVA à appliquer
- Sauvegarder et imprimer des données
- Passer une commande client
- Gérer les inventaires

Mise en situation

- Situation professionnelle pratique, réelle et/ou simulée
- Épreuve individuelle

Complexité

Travail individuel dans les limites de ses responsabilités. Les tâches à réaliser comprennent au minimum :

- La création une société fictive (au plus proche du réel)
- L'encodage de 12 produits minimum
- L'encodage de 3 fournisseurs ainsi que 3 clients minimum
- La création d'un document commercial

Autonomie

Autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes reçues

Temps de réalisation :

Réserver à l'appréciation de l'OEF

Conditions de réalisation

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

GRILLE D'ÉVALUATION

CRITÈRES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	OUI	NON
Critère 1 Qualité de la démarche	1.1 Les principales fonctionnalités d'un ERP sont identifiées.		
	1.2 La société est correctement créée		
	1.3 Les différents modules (achats, ventes, etc...) sont utilisés.		
	1.4 Les opérations d'encodages sont réalisées correctement		
Critère 2 Cohérence de la démarche	2.1 La chronologie des étapes est respectée.		
	2.2 La traçabilité d'un flux est assurée.		
	2.3 La sauvegarde des données est assurée.		
Critère 3 Conformité du résultat	3.1 Les documents commerciaux sont générés.		
	3.2 Les données encodées sont exploitables.		
Critère 4 Communication	4.1 L'exactitude des informations commerciales selon les normes de l'entreprise est assurée.		

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.

Aptitudes et savoirs

1.1. Gérer l'utilisation d'un logiciel ERP					
(dans des situations simples et similaires en totale autonomie en respectant des consignes du responsable et de la politique de l'entreprise)					
IAL	LT	LM	S/E	Aptitudes	Savoirs
				▪ 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) ▪ 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.)	▪ Identification des principales fonctions et les composantes d'un ERP (Enterprise 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)

8. Glossaire spécifique du métier

ADR	<i>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 (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. http://www.mobilit.belgium.be</i>
ATP	<i>Accord sur le Transport des denrées Périssables (spécifications des véhicules)</i>
Backhaulage	<i>Utilisation des camions lors de leur trajet retour à vide</i>
Brevet conduite	<i>D'engin de levage ou validation des compétences (AR du 4/05/1999 arrêté royal concernant l'utilisation d'équipements de travail mobiles)</i>
CECRL	<i>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.</i>
CMR	<i>Convention relative au contrat de transport international de Marchandises par Route (CMR)</i>
Consolider les documents	<i>Rassembler tous les documents utiles pour des ordres de transport consolidés (regroupés)</i>

Cross docking	<i>Action de faire transiter des marchandises des quais d'arrivée aux quais de départs, sans étape de stockage</i>
DAU	<i>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</i>
Éclater	<i>Diviser une palette</i>
eCMR	<i>Version électronique du document CMR en cours de validation auprès du SPF</i>
EDI	<i>Electronic Data Interchange : système électronique d'échange de données</i>
EPC	<i>Équipement de protection collective</i>
EPI	<i>Équipement de protection individuelle</i>
Équipements (de travail)	<i>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).</i>
ERP	<i>Enterprise Resource Planning) ou PGI (Progiciel de Gestion Intégrée) : système de gestion intégrant l'ensemble des fonctions d'une entreprise (achats, ventes, production, stocks, comptabilité, ...).</i>
FIFO/LIFO	<i>First in first out = premier entré, premier sorti/last in first out = dernier entré, premier sorti</i>
Food Defense	<i>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 ajoutée (ex : la fermentation des vins)</i>
Gerbage	<i>Action de lever et de ranger en hauteur en empilant</i>
Glossaire ASLOG (association française pour la logistique)	<i>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)</i>
GPRS	<i>General PacketRadio Service</i>
HACCP	<i>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</i>

Incoterms	<i>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)</i>
Indicateurs clés/KPI (key performance indicator)	<i>Différents indicateurs fixes permettant de faire un suivi et une évaluation.</i>
Interlocuteur	<i>Tout partenaire extérieur et intérieur</i>
Livraison	<i>Transfert de marchandises qui peut se faire tant en interne qu'en externe</i>
Logiciels ERP, TMS	<i>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)</i>
Maintenance de premier niveau (« intervention »)	<i>Travaux : réglages simples, pas de démontage Lieu : sur place Personnel : exploitant du bien</i>
MRP	<i>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.)</i>
Opérateur de transport, transporteur	<i>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)</i>
PDA	<i>Personal Digital Assistant (terminal mobile)</i>
Picking	<i>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)</i>
POD	<i>Proof Of Delivery (preuve de livraison)</i>
Poste de travail	<i>Lieu dans lequel une personne dispose des ressources lui permettant d'effectuer son travail.</i>

PTAC	<i>Poids Total Autorisé en Charge</i>
PTRA	<i>Poids Total Roulant Autorisé</i>
Rack/palettier	<i>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 charriots élévateurs (transpalettes)</i>
Recomplètement	<i>(Méthode de ~) méthode d'approvisionnement basée sur un niveau optimum de stock pour chaque produit</i>
Relais de transport	<i>Transfert de la charge ou de l'Unité de transport auprès d'un transporteur successif au lieu et à un moment convenu</i>
Roll	<i>Roll-container : charriot grillagé à roulettes utilisé pour la manutention et le transport</i>
S.L.A.	<i>Service level agreement, en français : accord sur le niveau de service</i>
Slow mover ou fast mover	<i>Articles à taux de rotation faible (articles dormants) ou élevé</i>
Stock dormant	<i>Articles qui ont cessé d'être écoulés, stock qui ne tourne pas ou de très faible rotation</i>
Système d'information	<i>Tout type de système (papier et ou informatique) susceptible d'être utilisé par l'entreprise</i>
TMS	<i>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</i>
Tracing	<i>Assurer la traçabilité d'un produit (alimentaire, pharmaceutique, ...) – Historique de la fabrication d'un produit (aspect qualitatif)</i>
Tracking logistique	<i>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</i>
Transbordement	<i>Transfert d'un moyen de transport vers un autre ou d'une unité de transport vers une autre</i>
Unité de transport	<i>Structure amovible ou fixe, permettant le chargement et le transport de marchandises (camionnette, semi-remorque, container, train, bateau, avion)</i>

VCA	<i>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.</i>
Wilson	<i>(Formule de ~) Formule qui détermine la combinaison optimale de la quantité économique et de la fréquence de Réapprovisionnement</i>
WMS	<i>(Warehouse Management System) ou système de gestion d'entrepôt : logiciel qui permet de gérer les flux dans un entrepôt logistique.</i>
Zone de travail	<i>Espace dans un entrepôt où se trouvent les postes de travail.</i>

9. Glossaire

Accompagnateur	<i>Dans l'enseignement en alternance, l'accompagnateur est un membre de l'équipe pédagogique. Il est le référent du jeune et effectue les liens pédagogiques et administratifs entre l'école et l'entreprise.</i>
Acquis d'apprentissage (AA)	<i>Énoncé de ce que l'élève sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage. Les acquis d'apprentissage sont définis en termes de savoirs, aptitudes et compétences. (Décret Missions).</i>
Aptitude	<i>Capacité à appliquer un savoir et à utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes.</i>
Aptitude professionnelle	<i>Aptitude nécessaire à la réalisation d'une activité-clé.</i>
Article 49	<i>Une formation dite « article 49 » est une formation organisée en alternance dans l'enseignement spécialisé de Forme 4 et dans l'enseignement ordinaire. Les profils de formation ou de certification sont identiques à ceux de l'enseignement de plein exercice. Elle délivre un certificat de qualification et les certificats d'études.</i>
Autonomie	<i>Marge de manœuvre dont dispose un individu dans la réalisation de ses tâches et/ou de l'organisation de son travail en tenant compte des instructions données et/ou des contraintes de son environnement de travail.</i> <i>Aptitude à prendre des décisions pertinentes de son propre chef après analyse de la situation à traiter. Capacité à décider par soi-même.</i>

CDC/CDR	CdC (Centre de Compétence de la Région wallonne) : structure ayant pour mission l'information et la sensibilisation aux métiers et aux technologies, la veille, la formation et l'analyse des besoins en formation. (Décret Équipement pédagogique) CdR (Centre de Référence professionnelle de la région Bruxelles-Capitale) : lieu d'interface entre les acteurs de l'emploi, de la formation et les secteurs professionnels prioritaires dans l'économie bruxelloise. Les objectifs des CdR sont la mise à disposition d'infrastructures et de matériels pour les opérateurs de formation, la veille sur les métiers afin d'anticiper les changements du marché du travail, la promotion des métiers et des qualifications, l'organisation de formations pour les chercheurs d'emploi et les travailleurs conjointement avec les opérateurs de formation. (Décret Équipement pédagogique)
Compétence	Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches. (Décret Missions)
CPU (Certification Par Unités d'acquis d'apprentissage)	Dispositif organisant la certification des savoirs, aptitudes et compétences professionnels en unités d'acquis d'apprentissage. (CPU)
Critère	Un critère est une qualité attendue de la production, de la prestation de l'élève ou du processus utilisé pour y parvenir. Les critères sont précisés par des indicateurs. Ils seront identiques pour une même famille de situations.
Critères incontournables	Critères d'évaluation identiques pour tous les organismes de formation. Critères incontournables, car tous doivent donc être atteints ou réussis pour assurer la réussite de l'Unité d'Acquis d'Apprentissage. (SFMQ)
CTA (Centre de technologies avancées)	Infrastructure mettant des équipements de pointe à disposition des élèves et des enseignants, quels que soient le réseau et le caractère d'enseignement, ainsi que les apprentis, les demandeurs d'emploi et des travailleurs en vue de développer des formations qualifiantes. (Décret Équipement pédagogique)
ECVET (European Credit system for Vocational Education and Training)	Ce « Système européen de crédit d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnels » vise à faciliter la reconnaissance des acquis d'apprentissage dans le cadre de la mobilité.

	<i>Les points ECVET fournissent, sous forme numérique, des informations complémentaires sur les unités d'acquis d'apprentissage et les certifications.</i>
Évaluation à « valeur certificative »	<i>Évaluation d'un niveau de maîtrise des compétences au sein d'une discipline (ou groupe de disciplines) sur laquelle sera construite soit la décision de l'obtention d'un certificat, soit la décision de passage de classe, d'accès à un nouveau degré ou à une nouvelle phase.</i>
Évaluation à « valeur formative »	<i>Évaluation effectuée en cours d'activité et visant à apprécier le progrès accompli par l'élève et à comprendre la nature des difficultés qu'il rencontre lors d'un apprentissage ; elle a pour but d'améliorer, de corriger ou de réajuster le cheminement de l'élève ; elle se fonde en partie sur l'auto-évaluation. (Décret Missions)</i>
Indicateur	<i>Élément observable et mesurable qui permet de vérifier si la qualité exprimée par le critère est rencontrée.</i> <i>Un indicateur est spécifique à une situation. Il est choisi en tenant compte du fait que l'évaluation pratiquée est située à un moment déterminé dans le parcours de la formation.</i>
Indicateur globalisant	<i>Indicateur qui doit être décliné en indicateur(s) opérationnel(s).</i>
Profil de certification	<i>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) par le SFMQ.</i>
Profil d'équipement	<i>Le profil qui détermine l'équipement et l'infrastructure suffisant à la mise en œuvre du profil de formation dans une perspective de formation et d'enseignement. (SF MQ)</i>
Profil d'évaluation	<i>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. (Décret Missions)</i>
Profil de formation	<i>Référentiel présentant de manière structurée les compétences à acquérir en vue de l'obtention d'un certificat de qualification. (Décret Missions)</i>
Profil métier	<i>Référentiel décrivant le métier (référentiel métier) et précisant les compétences professionnelles (référentiel des compétences professionnelles) relatives à un métier donné.</i> <i>Ce référentiel métier se compose de :</i> <i>- la définition de l'intitulé du métier et de ses appellations synonymes ;</i> <i>- la position du métier par rapport aux métiers proches ;</i>

	- la déclinaison de leurs fonctions et conditions d'exercice. (CPU)
SFMQ	<i>Service Francophone des Métiers et des Qualifications dont le rôle est l'élaboration des Profils métiers et des Profils de formation correspondants.</i>
Unités d'acquis d'apprentissage (UAA)	<i>Ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué ou validé. (Décret Missions)</i>