



**MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE**

### **BACCALURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE LA LOGISTIQUE**



Mise en application à la rentrée 2025

Mars 2025

## REMERCIEMENTS

La réalisation de ce guide s'inscrit dans la suite de la rénovation du baccalauréat professionnel Métiers de la logistique et découle de la réflexion conduite pour sa mise en œuvre à la rentrée 2025. Ce guide est le résultat d'un travail collaboratif mené par le groupe de rénovation composé des IEN ET, Mme Laurence BOYEAULT, M. Vincent DUCROS et Mme Sandrine DUTREY et d'une équipe d'enseignants.

Je tiens sincèrement à les remercier tant pour leur investissement personnel dans ce projet que pour la qualité des productions réalisées.

Anne GASNIER  
Inspectrice générale de l'éducation, du sport et de la recherche

## PRÉAMBULE

Ce guide d'accompagnement pédagogique a pour objet de présenter la rénovation du baccalauréat professionnel du secteur de la logistique, à l'origine de la création du baccalauréat professionnel « Métiers de la logistique » qui sera mis en œuvre à la rentrée 2025.

Ce guide comporte 3 parties :

- Les objectifs de la rénovation
- La présentation des différents blocs de compétences
- La mise en œuvre du référentiel en établissement

Les objectifs de la rénovation rappellent ce qu'est un bloc de compétence et quelles sont les implications de ce nouveau mode d'écriture des diplômes sur la pédagogie au travers la conception de séquences pédagogiques. La deuxième partie propose une présentation de chaque bloc de compétences professionnelles avec des commentaires pour expliciter les compétences à faire acquérir et les savoirs tant notionnels que méthodologiques qui leur sont associés. Des indications didactiques et pédagogiques viennent compléter les présentations afin de permettre aux enseignants d'une même équipe pédagogique de construire un projet de formation cohérent et de bâtir des progressions pédagogiques compatibles.

La dernière partie a pour visée d'accompagner chaque établissement, chaque équipe pédagogique dans l'évolution de son plateau technique en permettant d'avoir une vision complète des attentes pour concevoir des projets pluriannuels de développement.

## SOMMAIRE

<b>PREMIÈRE PARTIE</b> .....	4
<b>1- LES OBJECTIFS DE LA RÉNOVATION</b> .....	5
<b>1.1- L'évolution de la réglementation en matière de diplôme : une construction en blocs de compétences.</b> .....	5
<b>1.2- L'activité logistique, une activité plurielle et en constante évolution.</b> .....	5
1.2.1- Les activités logistiques se structurent en quatre grands domaines.....	5
1.2.2- La dimension collective de la logistique. ....	6
1.2.3- Des certifications dans le domaine de la logistique et du transport pour tous les niveaux de diplômes.....	6
<b>1.3- Les priorités de la profession.</b> .....	7
<b>2- PRÉSENTATION DU DIPLÔME</b> .....	8
<b>3- ENSEIGNEMENTS ET COMPÉTENCES</b> .....	10
<b>3.1- Compétences et savoirs ne s'opposent pas : ils se complètent au service de la construction de la professionnalité du titulaire du diplôme.</b> .....	10
<b>3.2- L'intégration de contextes, de scénarios pédagogiques et situations professionnelles au sein des enseignements est fondamentale.</b> .....	12
<b>3.3- Transformer les expériences acquises en véritables apprentissages : la phase de conscientisation s'avère incontournable</b> .....	12

<b>4-LE SCÉNARIO PÉDAGOGIQUE COMME CLÉ DE VOÛTE DE LA FORMATION</b> .....	13
<b>4.1- Des modalités de certification qui évoluent.</b> .....	13
<b>4.2- Le scénario pédagogique s'impose comme un élément incontournable dans la formation du baccalauréat professionnel « Métiers de la logistique ».</b> .....	15
4.2.1- La place des indicateurs de réussite doit être intégrée dès la phase d'ébauche ou d'écriture du synopsis, de la trame du scénario pédagogique. ....	15
4.2.2- Le contexte demeure une variable importante du scénario pédagogique pour favoriser la progression des apprentissages. ....	16
<b>DEUXIÈME PARTIE</b> .....	18
<b>BLOC DE COMPÉTENCES N°1</b> .....	19
<b>1.1-Positionnement et enjeux du Bloc 1</b> .....	20
<b>1.2 – Présentation des différentes activités</b> .....	21
<b>BLOC DE COMPÉTENCES N°2</b> .....	29
<b>2.1- Positionnement et enjeux du bloc 2</b> .....	30
<b>2.2- Présentation des activités</b> .....	31
<b>BLOC DE COMPÉTENCES N°3</b> .....	42
<b>3.1- Positionnement et enjeux du bloc 3</b> .....	43
<b>3.2 Présentation des activités</b> .....	44
<b>TROISIÈME PARTIE : MISE EN ŒUVRE DU RÉFÉRENTIEL</b> .....	54
<b>1- L'utilisation du plateau technique et l'espace d'enseignement de la filière logistique deviennent incontournables.</b> .....	55
<b>1.1 – La définition des épreuves nécessite d'investir le plateau technique.</b> .....	55
<b>1.2-La mise en œuvre indispensable de scénarios pédagogiques, pour la préparation de la certification, mais surtout pour une professionnalisation et une différenciation pédagogique renforcée.</b> .....	56
1.2.1- Une réflexion sur le bâti pour disposer d'un espace logistique regroupé dans une même zone de l'établissement de formation .....	56
1.2.2- Une réflexion sur la dotation d'équipements durables pour exploiter l'espace logistique intégré.....	58
<b>1.3 – La réalisation d'un projet d'évolution ou d'adaptation du plateau technique</b> .....	59
<b>2- Pour la voie scolaire</b> .....	60
<b>2.1- Les incidences sur les emplois du temps</b> .....	60
2.1.1- Pour les élèves .....	60
2.1.2- Pour les enseignants .....	60
<b>2.2- La conduite de chariots automoteurs de manutention à conducteur porté (1B, 3 et 5 – R489 CNAM-TS)</b> .....	60

# **PREMIÈRE PARTIE**

## **PRÉSENTATION DE LA RÉNOVATION**

## 1- LES OBJECTIFS DE LA RÉNOVATION

L'arrêté de création du baccalauréat professionnel logistique datait du 3 juin 2010 et n'avait pas été actualisé depuis. Or, sur la dernière décennie, des évolutions importantes ont eu lieu tant au plan réglementaire qu'au sein de la profession, qui justifient pleinement la rénovation. Les travaux conduits ont très vite convergé vers la création d'un nouveau diplôme, le baccalauréat professionnel « Métiers de la logistique » afin de prendre en compte les évolutions et les problématiques du secteur, mais aussi de repositionner le diplôme au sein de la filière de formation.

### 1.1- L'évolution de la réglementation en matière de diplôme : une construction en blocs de compétences.

Depuis la loi du 5 mars 2014, relative à « la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale », l'ensemble des certifications professionnelles sont appelées à être structurées en blocs de compétences. Le baccalauréat professionnel « Logistique », n'étant pas structuré selon ce modèle, il importait donc de le rénover. Des travaux ont donc été conduits pour identifier au sein des activités professionnelles confiées aux titulaires du diplôme, celles mobilisant des compétences communes et ainsi proposer une nouvelle structuration de diplôme en blocs de compétences.

À noter que depuis la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel », les référentiels de diplômes doivent être structurés en blocs de compétences pour être inscrits au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) afin de permettre un financement de la formation continue.

### 1.2- L'activité logistique, une activité plurielle et en constante évolution.

La logistique a pour objet de gérer les flux physiques et les données s'y rapportant, dans le but de mettre à disposition les ressources correspondant à des besoins déterminés en respectant les conditions économiques et légales prévues, avec le degré de qualité et de sûreté du service attendu tout en respectant les conditions de sécurité.

#### 1.2.1- Les activités logistiques se structurent en quatre grands domaines.

- Les activités d'entreposage

Dans cette catégorie se retrouvent les prestataires spécialisés en opérations logistiques.

- Les opérations intégrées

Pour tout site industriel ou commercial, il existe des opérations de manutention et de traçabilité des produits entrant ou sortant du site, mais également pour toute étape intermédiaire du processus de fabrication. Ces opérations sont intégrées aux activités de l'entreprise en lien direct avec son cœur de métier, devenant alors plus difficiles à identifier comme spécifiquement logistiques (ex. : industrie automobile, grossiste, etc.).

- Les prestataires de transport et messagerie

Tous les opérateurs de transport routier, ferroviaire, aérien, maritime et fluvial, doivent assurer la manutention et garantir les conditions de traitement des produits dont ils ont la charge. Ainsi et selon la plateforme sur laquelle ils opèrent, ils peuvent également disposer de personnel dédié aux opérations logistiques, tel que le personnel aéroportuaire, maritime, etc. Les spécificités d'exercice découlent notamment des types d'engins et techniques de manutention, ainsi que d'une réglementation et des interactions nationales et/ou internationales.

- Les organisations de service public ou à but non lucratif

Les collectivités territoriales, les centres hospitaliers, les organisations non gouvernementales, les associations locales, etc., mobilisent également des ressources autour de chaînes d’approvisionnement très spécifiques. Les personnels sollicités sur le champ logistique dans ces structures doivent assurer la traçabilité des stocks, faire valoir des qualités organisationnelles et optimiser les coûts de gestion.

Afin de pouvoir proposer une formation répondant à l’ensemble de ces domaines, un premier choix a été d’ouvrir de manière explicite le baccalauréat aux opérations intégrées et par là à l’ensemble d’organisations industrielles et agro-alimentaire.

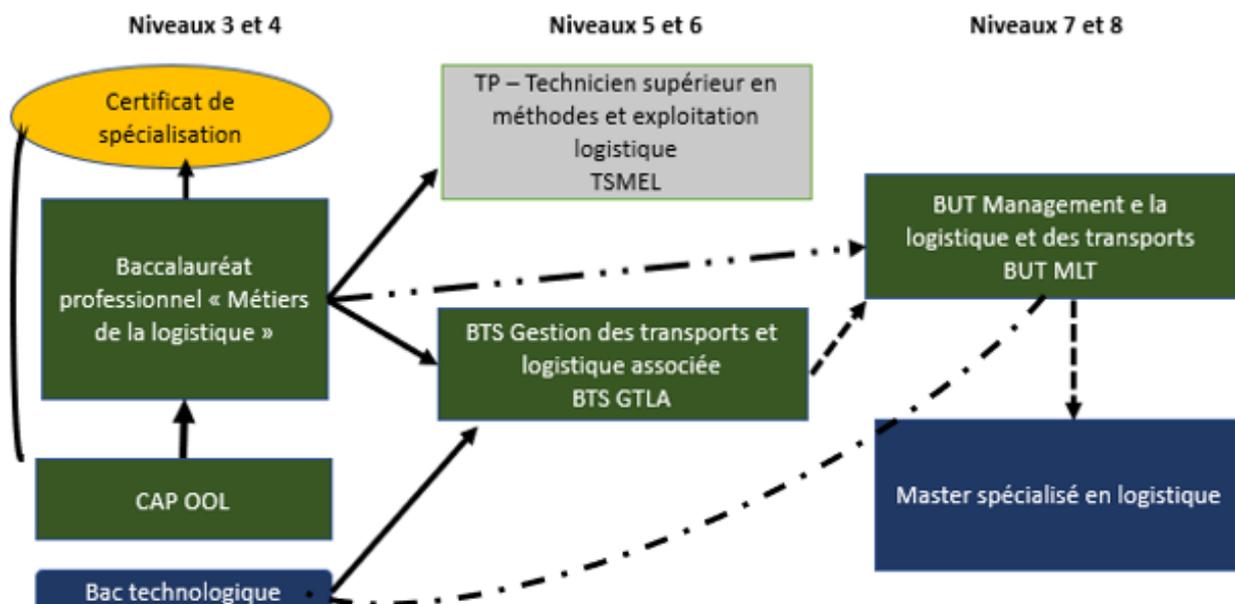
### 1.2.2- La dimension collective de la logistique.

L’activité logistique, indispensable à toute activité économique, a pour caractéristique de devoir constamment s’adapter à une multitude d’aléas. Ceux-ci proviennent à la fois des transports (retards, problème de qualité), mais aussi d’erreur ou de rupture de stocks dans les préparations de commandes ou parfois même d’évènements extérieurs avec l’arrêt brutal de certains approvisionnements.

Pour limiter les incidences de ces aléas, ce sont les équipes d’opérateurs qui sont en capacité d’identifier des aménagements ou des débuts de solutions pour surmonter collectivement une difficulté.

Par ailleurs, l’activité logistique dispose de nombreux partenaires externes, mais aussi internes, comme le met en évidence la supply chain. La communication orale, numérique, écrite, est donc fondamentale ainsi que la capacité à entrer en relation avec un partenaire. C’est un autre aspect de la dimension collective de la logistique.

### 1.2.3- Des certifications dans le domaine de la logistique et du transport pour tous les niveaux de diplômes.



L'activité logistique est présente dans tous les niveaux de diplôme du CAP au doctorat.

En ce qui concerne l'enseignement professionnel, les entreprises ont exprimé de façon très claire une confusion entre le CAP Opérateur, opératrice logistique (O/OL) et le baccalauréat logistique. Ils ne perçoivent pas de différence ni dans le contenu des diplômes ni leur de l'accueil ou de l'embauche d'élèves.

Après réflexion, il ressort que le titulaire du CAP est en capacité d'exercer ses fonctions dans le cadre d'une supervision. Il manque d'autonomie et de prise d'initiative. Sa formation de conduite d'engins de manutention lui permet une certaine polyvalence qui est appréciée et recherchée.

Le titulaire du baccalauréat professionnel Métiers de la logistique va disposer de compétences élargies au regard de l'ancien baccalauréat. En effet, en complément des gestes professionnels en lien avec la réception de produits et la mise en stock ainsi qu'avec la préparation de commandes et l'expédition, il va pouvoir acquérir une capacité à prendre du recul. Il pourra dès lors conduire des analyses globales lui permettant d'identifier les incidences d'une action sur les acteurs de la supply chain. Ainsi après une première expérience de quelques mois, le titulaire du baccalauréat « Métiers de la logistique » devrait pouvoir occuper la mission de personne ressource mobilisable sur le terrain pour accompagner les membres d'une équipe à faire face aux aléas tout en rendant compte au management de 1<sup>er</sup> niveau. Il va être également formé à l'animation d'équipe.

Sa capacité à se situer sur la supply chain, à identifier les incidences d'un aléa ou d'un évènement et le développement de la compétence d'adaptabilité devrait faciliter la prise en compte des évolutions du secteur au long de leur parcours professionnel.

### 1.3- Les priorités de la profession.

La sécurité est la principale priorité de la profession. Les contextes d'exercice sont très variables, mais comportent tous des zones de risques liées aux opérations de chargement et de déchargements ainsi qu'aux déplacements de produits avec des engins de manutention. À cela s'ajoute les caractéristiques de certains produits qui peuvent rendre complexe leur manipulation et manutention.

Afin de pouvoir accroître la qualité de vie au travail, nombreuses sont les entreprises du secteur de la logistique qui se saisissent de la responsabilité sociale des entreprises pour définir des politiques comprenant un important volet sur la sécurité.

La satisfaction du client correspond à la seconde grande problématique professionnelle, en cherchant à surmonter les aléas quotidiens afin de garantir les approvisionnements dans l'industrie, mais aussi les hôpitaux, la grande distribution sans oublier les particuliers. Du fait du rôle pivot de la logistique au sein de l'économie, cette priorité unit les différents acteurs de la supply chain.

Enfin, la numérisation, l'automatisation, l'intelligence artificielle viennent modifier les environnements professionnels, mais aussi les procédures et les gestes professionnels. L'utilisation de tableur professionnel tel que Excel, est aujourd'hui généralisée dans les entreprises. Cette dimension doit pouvoir également être prise en compte au sein du parcours de formation du titulaire du baccalauréat métiers de la logistique afin qu'il puisse se construire une employabilité à la hauteur des attentes des entreprises et organisations.

Ces priorités sont intégrées au sein des différents blocs de compétences, ce qui permettra de les évaluer lors des épreuves certificatives.

## 2- PRÉSENTATION DU DIPLÔME

Un travail d'enquête auprès d'une centaine de professionnels dans de nombreux secteurs d'activité (industrie, grande distribution, entreposage, transport, armée, hôpitaux...etc.) et d'instances du secteur a permis d'élaborer un répertoire des activités professionnelles, lequel a conduit à définir quatre blocs de compétences professionnelles (cf. tableau ci-dessous).

PÔLES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
<p><b>Pôle d'activité 1</b> Réalisation des opérations logistiques dans un environnement sécurisé</p>	<p><b>Bloc de compétences 1</b> <b>Réaliser des opérations logistiques dans un environnement sécurisé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionner des activités logistiques dans la supply chain</li> <li>- Mettre en œuvre les règles de sécurité dans le cadre de la prévention des risques et des dangers</li> <li>- Préparer l'action de réception</li> <li>- Traiter les opérations de réception des produits selon les procédures</li> <li>- Mettre en stock les produits</li> <li>- Gérer le suivi des stocks</li> </ul>	<p><b>U31- Réalisation des opérations logistiques dans un environnement sécurisé</b></p>
<p><b>Pôle d'activité 2</b> Mise en œuvre coordonnée des activités logistiques pour la satisfaction du client</p>	<p><b>Bloc de compétences 2</b> <b>Satisfaire le client par la coordination des activités logistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondre à la demande des clients internes et/ou externes</li> <li>- Optimiser les préparations de commandes en fonction des demandes des clients internes et/ou externes</li> <li>- Contribuer au processus de logistique industrielle</li> <li>- Organiser une tournée de livraison</li> <li>- Traiter les retours des supports de charge et/ou des contenants</li> <li>- Confier l'expédition à un prestataire de transport externe</li> </ul>	<p><b>U21- Mise en œuvre coordonnée des activités logistiques pour la satisfaction du client</b></p>
<p><b>Pôle d'activité 3</b> Contribution responsable à l'efficacité des activités logistiques d'une organisation</p>	<p><b>Bloc de compétences 3</b> <b>Contribuer de manière responsable à l'efficacité des activités logistiques d'une organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adapter le processus logistique selon le type de produit ou de flux</li> <li>- Mettre en œuvre le processus de traçabilité dans la chaîne logistique</li> <li>- Proposer des axes d'amélioration de l'activité logistique dans le cadre d'une démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)</li> <li>- Coordonner une petite équipe logistique</li> </ul>	<p><b>U22- Contribution responsable à l'efficacité des activités logistiques d'une organisation</b></p>
<p><b>Pôle d'activité 4</b> Conduite en sécurité d'engins de manutention</p>	<p><b>Bloc de compétences 4</b> <b>Conduire en sécurité des engins de manutention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en service, en sécurité, un engin de manutention adapté à la situation professionnelle</li> <li>- Conduire un engin de manutention</li> <li>- Manœuvrer un engin de manutention (1B – 3 – 5 / R489 CNAMTS)</li> <li>- Effectuer les opérations de fin de poste</li> </ul>	<p><b>U32- conduite en sécurité d'engins de manutention</b></p>

Ces 4 blocs de compétences professionnelles définissent des compétences qui pour chacune d'elles :

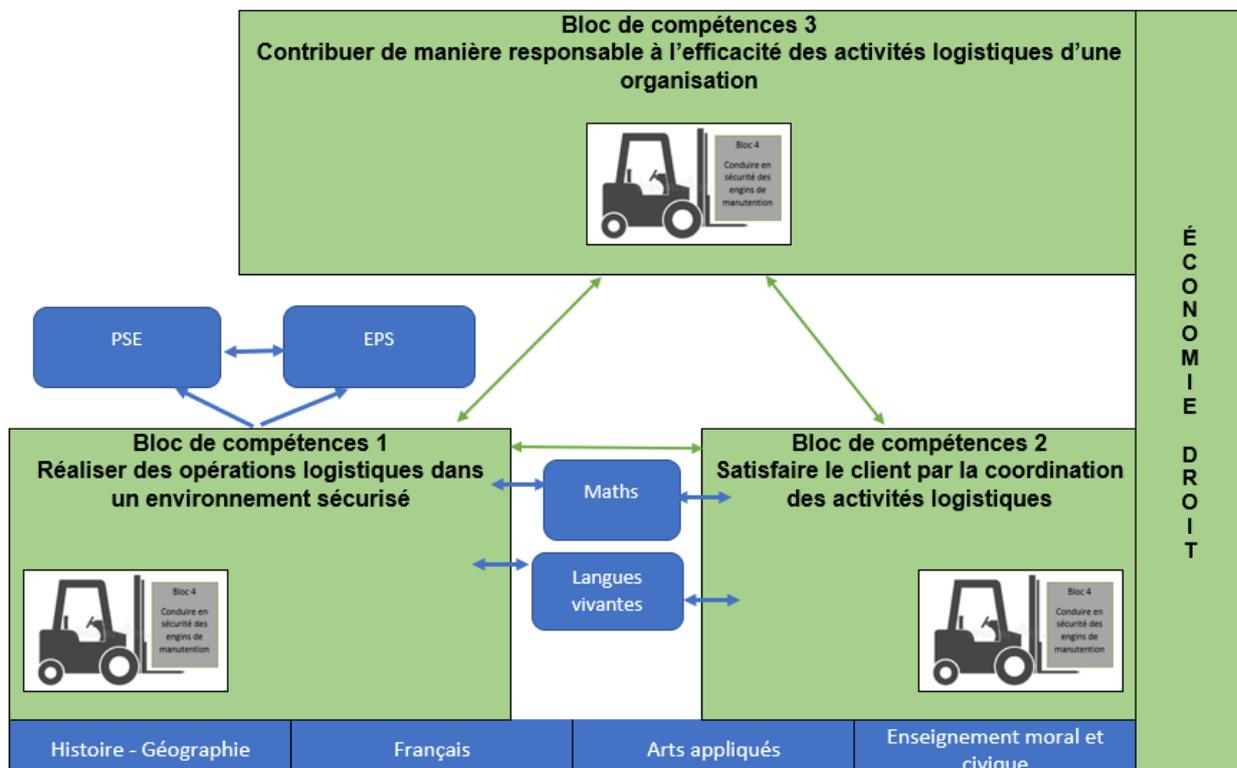
- Se rattache à une activité professionnelle à l'origine de la contextualisation des enseignements,
- Prend appui sur des savoirs associés et des méthodologies.

L'écriture des différents blocs de compétences professionnelles a permis d'introduire au sein du diplôme une progression pédagogique spiralaire. Ainsi en début de cursus, les apprenants se forment aux gestes essentiels de réception et mise en stock ainsi que de préparation de commandes et expédition à partir de situations présentant des produits dits standards, à savoir sans spécificités induisant des précautions au niveau des manipulations ou du stockage. Ainsi l'apprenant débutera son parcours de formation par les blocs 1 et 2. L'introduction progressive de niveaux de complexité s'opérera dans un second temps en considérant des produits fragiles, dangereux, ou nécessitant des conditions de stockage adaptées. La première activité du bloc 3 ouvre largement cette possibilité.

La conduite de chariot, une fois acquis les premiers réflexes et bonnes pratiques, sera intégrée autant que de possible dans les scénarios proposés aux apprenants. Les chariots de manutention manuel (transpalette, roll, diable, etc.) voire les vélos cargos peuvent être utilisés dès les premiers scénarios pédagogiques. Ainsi l'engin de manutention est appréhendé comme une composante de l'activité logistique et utilisé en continu dans toutes les séquences en entrepôt pédagogique ou magasin général

Les blocs généraux de compétences sont ceux communs à l'ensemble des baccalauréats professionnels. Pour autant certains d'entre eux présentent des occasions de transversalités importantes, propice à des séances de co-intervention.

Le schéma ci-dessous esquisse une représentation du diplôme et des interactions entre les différents blocs de compétences.



### 3- ENSEIGNEMENTS ET COMPÉTENCES

La loi du 5 mars 2014, relative à « la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale », transforme l'écriture des diplômes professionnels en les structurant en blocs de compétences (cf. la présentation du diplôme). Au-delà d'une évolution de l'écriture, l'intégration des compétences nécessite de véritables évolutions dans l'acte même d'enseigner. Pour en prendre conscience, trois points semblent nécessaires d'être soulignés :

- La relation entre compétences et savoirs ;
- L'importance des contextes et des situations professionnelles ;
- Le rôle majeur de la phase de conscientisation des savoirs.

#### 3.1- Compétences et savoirs ne s'opposent pas : ils se complètent au service de la construction de la professionnalité du titulaire du diplôme.

Guy LE BOTERF<sup>1</sup> définit la compétence comme étant « la mobilisation ou l'activation de plusieurs savoirs, dans une situation et un contexte donnés ». Sandra BELIER<sup>2</sup> expose que « la compétence permet d'agir et/ou de résoudre des problèmes professionnels de manière satisfaisante dans un contexte particulier, en mobilisant diverses capacités de manière intégrée ».

Avec ces deux définitions, il est possible **d'appréhender la notion de compétence en identifiant des invariants** :

- La compétence s'exprime au sein d'un contexte professionnel précis ;
- La compétence vise à réaliser une activité, une tâche professionnelle ou à résoudre une question professionnelle ;
- La compétence nécessite de mobiliser les savoirs et les méthodologies en lien avec l'objectif visé ;
- La compétence est un mécanisme intégré qui doit pouvoir être explicité.

Avec cette mise en évidence des composantes de la compétence, il apparaît clairement que **les savoirs constituent une composante essentielle de la compétence**. Ils en constituent même un pilier nécessaire avec les concepts et les méthodologies. Il faut pousser plus avant la réflexion pour bien comprendre les apports de la notion de compétence.

Ce qui est recherché dans la formation professionnelle par opposition à la formation générale, c'est moins la connaissance du savoir pour lui-même que la faculté d'établir un lien entre les situations rencontrées, les activités à réaliser et les savoirs transmis. **Il importe d'opérationnaliser les savoirs pour que le (ou la) professionnel(le) puisse s'appuyer sur eux pour mener sa propre réflexion** : c'est aujourd'hui une demande forte et réitérée des milieux professionnels.

Recourir aux compétences revient dès lors à **insérer dans la formation la dimension d'une « mobilisation ajustée » des savoirs et méthodologies au service de la résolution d'une tâche ou d'un questionnement professionnel**. C'est en cela que compétences et savoirs sont complémentaires et qu'une compétence ne peut se concevoir sans savoirs.

---

1 Le Boterf. G (1994), De la compétence. Essai sur un attracteur étrange, Paris : les Éditions d'organisation

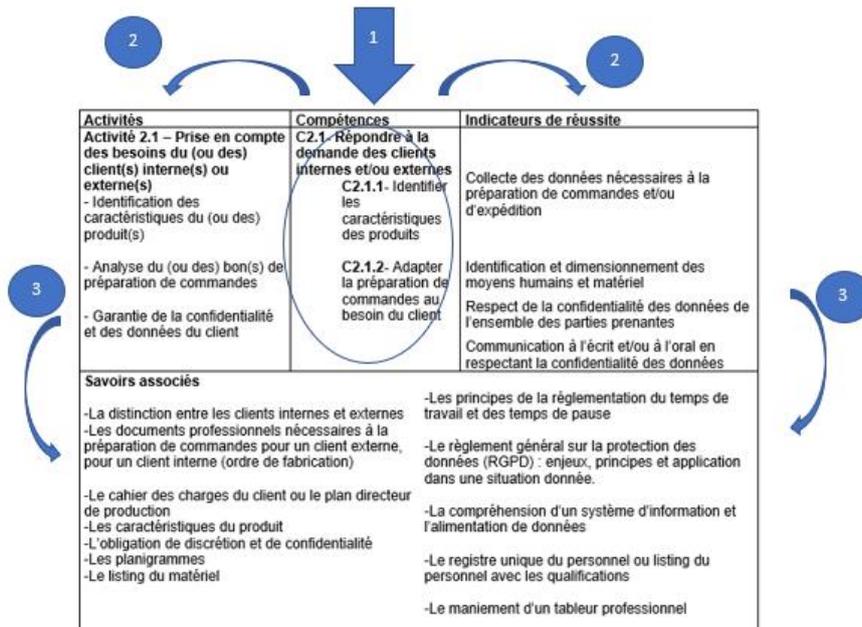
2 BELLIER. S (2000), Les compétences en action, Paris : Eyrolles

Les compétences sont ainsi devenues depuis 2014, les objets essentiels des apprentissages. L'écriture des blocs de compétences les positionnent au centre pour ensuite les éclairer par les activités professionnelles, les indicateurs de réussite et les savoirs associés.

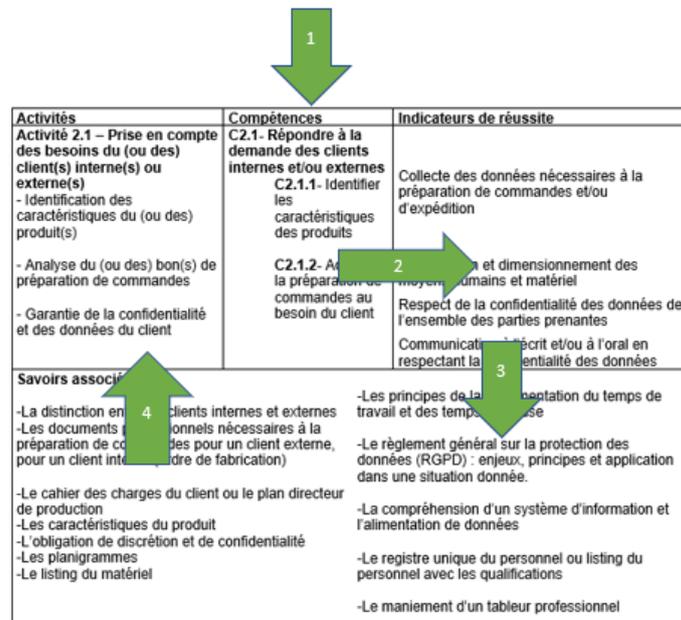
Dès lors, la lecture des blocs de compétences doit débiter par la colonne des compétences pour ensuite prendre en considération les autres éléments qui permettent de délimiter le champ d'étude de la compétence.

Ainsi les blocs de compétences peuvent être lus de plusieurs façons :

*En fontaine*



*En spirale*



### 3.2- L'intégration de contextes, de scénarios pédagogiques et situations professionnelles au sein des enseignements est fondamentale.

L'intégration des compétences au sein des référentiels de diplôme modifie en profondeur la démarche d'apprentissage. En effet, pour favoriser la mobilisation à bon escient ou « mobilisation ajustée » des savoirs par les apprenants pour la réalisation de certaines activités et tâches professionnelles, il apparaît nécessaire de traiter la question du sens et des enjeux. Or ces derniers n'apparaissent qu'en lien avec des scénarios pédagogiques comprenant plusieurs situations professionnelles.

C'est pour cette raison que **l'enseignement doit prendre appui sur un contexte professionnel**. Il s'agit de positionner l'apprenant dans un cadre le plus proche possible de ce qui peut être observé dans les activités logistiques, à savoir une organisation et ses principaux partenaires sur la supply chain. Une fois ce cadre posé, **l'enseignant propose un scénario pédagogique, qui à partir d'un événement fédérateur, développe une histoire cadrée dans le temps et l'espace. Les apprenants sont positionnés dans des rôles, des services, pour réaliser des missions au cours de plusieurs situations professionnelles. Ils deviennent ainsi acteurs de leur formation. La visée est de permettre d'identifier les savoirs à mobiliser selon les activités pour construire et développer des réflexes professionnels.**

Le contenu et l'ordre de présentation de ces situations nécessitent une réelle réflexion didactique sur les savoirs et gestes professionnels qui devront être mobilisés. Il importe en effet de ne pas perdre les apprenants, mais **d'introduire les savoirs disciplinaires avec logique et rigueur**, tout en respectant les complémentarités et les enjeux disciplinaires, mais aussi en dénouant les inévitables difficultés de compréhension liées à certaines questions.

Au fil de la formation, l'enseignant veillera également à **accroître le niveau de complexité des contextes, missions et situations professionnelles** pour entretenir des compétences déjà travaillées, mais aussi pour les approfondir. Ainsi il est fortement recommandé sur l'ensemble des blocs professionnels de concevoir des **progressions spirales** qui amènent l'apprenant à réinvestir plusieurs fois sur l'ensemble de la formation une même compétence, mais à des niveaux de complexité différents. Il faut noter que la complexité peut venir de la situation professionnelle elle-même, mais aussi des documents fournis pour la réalisation de l'activité.

### 3.3- Transformer les expériences acquises en véritables apprentissages : la phase de conscientisation s'avère incontournable

Au travers des scénarios proposés, les apprenants expérimentent des méthodologies, découvrent des savoirs, commencent à établir des liens entre pratique professionnelle et savoirs au travers de la réalisation des missions. Cette première étape est fondatrice pour les apprentissages, mais non suffisante : il faut transformer ce qui relève d'une expérience en compétences acquises. Disant cela, deux sujets apparaissent : la prise de conscience des apprentissages réalisés et la question de leur transférabilité.

Lors des différentes mises en activité, l'apprenant va répondre à un questionnement professionnel. Pour évaluer sa production, l'enseignant utilise les indicateurs de réussite du référentiel en lien avec l'activité réalisée. Mais **pour qu'il y ait formation, il faut que l'apprenant prenne conscience des apprentissages réalisés**. Ainsi une prise de distance par rapport à la production est nécessaire pour les identifier. La comparaison entre les objectifs attendus et la production constitue un point de départ intéressant. Dans ce temps l'enseignant occupe une place centrale pour amener le groupe d'apprenants à repérer et identifier ces éléments.

Une fois les apprentissages identifiés, **il faut parvenir à les structurer afin de doter l'apprenant d'une architecture scientifique et méthodologique capable de lui permettre de réinvestir concepts, procédures**

**et savoirs faire au service de situations nouvelles dans des contextes différents. Cette seconde étape nécessite une phase de conscientisation.** Il s'agit pour l'enseignant de permettre aux apprenants d'explicitier concepts, mécanismes et raisonnements en se détachant des situations traitées. Ce temps est propice à la fois à une prise de conscience des acquisitions, mais aussi à des remédiations éventuelles. Cette étape peut prendre la forme de la production d'une synthèse ou de sa présentation, d'élaboration de schémas, de textes.... Elle peut être conduite de manière collective ou individuelle, mais en aucun cas ne peut être externalisée dans la consultation d'une ressource préétablie déposée dans un espace ressources : **ce temps doit toujours être construit sur la base d'une explicitation accompagnée et encadrée par l'enseignant.**

Ces phases d'identification des apprentissages et de conscientisation posent **la question de la place de l'écrit.** Pour repérer et identifier les apprentissages, il faut pouvoir retracer l'enchaînement des travaux et des démarches réalisées : l'écrit personnel permet d'assurer ce rôle. Ces productions écrites personnelles se doivent d'être intégrées dans les attendus des situations professionnelles. Elles serviront de point d'appui également pour la phase de conscientisation, qui doit, elle aussi, donner naissance à un écrit afin que l'apprenant puisse en conserver la trace. Cet écrit peut être personnel, collectif ou même fourni, mais selon les cas il donnera toujours lieu à une explicitation.

## 4-LE SCÉNARIO PÉDAGOGIQUE COMME CLÉ DE VOÛTE DE LA FORMATION

Les professionnels rencontrés au cours du processus de rénovation ont exprimé fortement une demande de formation de la posture professionnelle des apprenants dans l'ensemble des blocs de compétences. Ils souhaitent qu'un titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers de la logistique » puisse :

- Situer son action au sein de la supply chain ;
- Identifier les enjeux de l'activité logistique quotidienne tant pour les clients, que pour le processus de production au sein de l'organisation, qu'elle appartienne au secteur industriel ou des services;
- Disposer d'une vision claire des incidences de son action sur les différentes parties prenantes afin de pouvoir interagir avec elles si besoin ;
- S'insérer dans une dimension collective pour faire face aux aléas inévitables et ainsi maintenir la satisfaction du client.

Acquérir cette posture professionnelle accroît l'employabilité du bachelier professionnel du fait de sa capacité à comprendre et analyser un contexte professionnel et de s'y insérer. Cela constitue également un atout important pour la poursuite d'études.

Dès lors, deux épreuves certificatives ont intégré cette exigence au sein de leur format respectif, ce qui nécessite d'adapter les modalités de la formation des apprenants

### 4.1- Des modalités de certification qui évoluent.

Deux des quatre épreuves de l'enseignement professionnel se réfèrent de manière explicite au scénario pédagogique. Il s'agit de l'épreuve E31 certifiant le bloc de compétences n°1 et de E21 pour le bloc de compétences n°2.

Pour l'épreuve E31, certifiant le bloc n°1, réaliser des opérations logistiques dans un environnement sécurisé, le scénario pédagogique est mentionné tant dans le format du contrôle en cours de formation que pour la forme ponctuelle

### **Pour le format en CCF**

[...] Situation 1 - Suivi de pratiques professionnelles

Tout au long de son parcours, le candidat est positionné régulièrement sur l'acquisition de ses compétences sur les activités 1, 3 et 4 au travers de missions développées au sein de différents scénarios pédagogiques. L'ensemble des scénarios pédagogiques doit permettre de mettre en activité le candidat sur l'ensemble des compétences des activités 1, 3 et 4 à savoir : positionnement des activités logistiques dans la supply chain, réception des produits standards, suivi des stocks des produits standards.

Le livret de compétences du candidat se construit progressivement sur les classes de première et terminale professionnelle pour les candidats en voie scolaire, et sur l'ensemble du parcours de formation pour les candidats hors voie scolaire. Ce livret de compétences recueille un positionnement régulier des compétences du candidat par son ou ses enseignants/formateurs sur la base des missions réalisées dans le cadre des scénarios pédagogiques proposés. Pour la voie scolaire, un positionnement semestriel semble bien adapté. Ces scénarios devront présenter une complexité croissante afin d'atteindre les attendus professionnels du référentiel.

À l'issue de chaque scénario, le candidat rédige de manière synthétique un bilan de ses missions en :

- Se situant dans la supply chain (sous forme de schéma) ;
- En explicitant les difficultés et les points d'appui de ses actions ;
- En précisant les découvertes et apprentissages réalisés (en 150 mots maximum).[...]

### **Pour la forme ponctuelle**

L'évaluation de cette sous-épreuve E31 s'appuie sur un dossier et un oral.

Le dossier du candidat comprend :

- quatre bilans de mission élaborés par le candidat à l'issue de scénarios pédagogiques (cf. supra) ou d'activités en milieu professionnel mobilisant une ou plusieurs compétences des activités 1,3 et 4. L'ensemble des bilans présentés doit obligatoirement couvrir les 3 activités 1, 3 et 4 du bloc 1.

[...]

L'épreuve se décompose en deux périodes d'une durée de 20mn chacune, structurée de la manière suivante :

1<sup>ère</sup> période : le candidat expose, sans autre support de présentation, les 2 bilans choisis par la commission parmi les 4 présentés pendant 10 min maximum ; cette présentation donne lieu à un échange avec le jury [...]

Source : extrait annexe IV du référentiel – Définition épreuve E31

Le bloc de compétences n°2, satisfaire le client par la coordination des activités logistiques est certifié par l'épreuve E21, une épreuve ponctuelle pratique passée pour la quasi-totalité des candidats<sup>3</sup> dont le sujet prend appui explicitement sur un scénario pédagogique.

---

<sup>3</sup> Seuls les candidats relevant d'un établissement de formation continue habilité au CCF intégral ne sont pas concernés par ce format d'épreuve.

### **Forme ponctuelle pratique (durée totale 1h40)**

#### **L'épreuve se déroule sur un plateau technique logistique.**

L'épreuve s'appuie sur un sujet issu d'une banque nationale de sujets, exposant un contexte professionnel comprenant un scénario visant la réalisation d'un ou plusieurs objectifs et prévoyant des missions individuelles.

Le candidat dispose de **10 minutes** pour découvrir le contexte et le scénario professionnels ainsi que ses missions. Durant ce temps le candidat prend connaissance, de manière individuelle, des documents fournis. La passation de l'épreuve s'opère par groupe de candidats compris entre 4 et 6, afin de simuler une équipe de collaborateurs logistiques.

Le groupe de candidats dispose d'une durée d'**une heure** pour réaliser l'ensemble du scénario. Des aléas, explicitement prévus par le sujet, seront transmis par les membres du jury.

À l'issue de ce temps de réalisation du scénario, chaque candidat dispose de trente minutes pour rendre compte par écrit de la réalisation de sa mission, notamment des éventuels problèmes rencontrés, de leurs incidences et des adaptations réalisées. Cette partie écrite s'appuie entièrement sur la partie pratique.

Source : extrait annexe IV du référentiel – Définition épreuve E21

La lecture de ces définitions d'épreuve permet d'identifier quelques caractéristiques d'un scénario pédagogique :

- L'objectif du scénario pédagogique est de permettre l'acquisition des compétences du référentiel.
- Le scénario pédagogique se déroule, pour tout ou partie, dans les différents espaces du plateau technique.
- Il permet la mise en activité des élèves au travers d'un enchaînement de situations professionnelles cohérentes au regard d'un évènement fédérateur et du contexte professionnel dans lequel il se déroule.
- Le scénario pédagogique se déroule dans le temps et positionne les élèves en interaction les uns avec les autres, soit au travers du fonctionnement quotidien des différents services de l'organisation, soit par les relations avec des partenaires externes, soit par la gestion d'aléas.

## **4.2- Le scénario pédagogique s'impose comme un élément incontournable dans la formation du baccalauréat professionnel « Métiers de la logistique ».**

Afin de préparer les apprenants à ces deux épreuves, il devient nécessaire d'introduire la réalisation de scénario pédagogique dans l'ordinaire des séquences pédagogiques.

### *4.2.1- La place des indicateurs de réussite doit être intégrée dès la phase d'ébauche ou d'écriture du synopsis, de la trame du scénario pédagogique.*

Puisque le scénario pédagogique est une modalité de formation pour l'acquisition des compétences du référentiel, il faut pouvoir identifier et objectiver les apprentissages des apprenants. C'est pour cette raison qu'à chaque compétence du référentiel est associé un ensemble d'indicateurs de réussite. Ils constituent les observables à identifier dans les travaux des apprenants pour évaluer leurs apprentissages. Ainsi pour qu'une compétence puisse être considérée comme acquise, il est nécessaire que l'apprenant soit en capacité de pouvoir réussir correctement l'ensemble des indicateurs de réussite associés. Afin d'évaluer les travaux des apprenants au regard des indicateurs de réussite, l'enseignant pourra identifier chaque indicateur des descripteurs qui pourront l'aider à positionner les réalisations sur une échelle de 1 à 4. Ainsi il sera en mesure de mieux objectiver son évaluation.

Dès lors, une réflexion doit être engagée dès la conception du synopsis ou de la trame d'un scénario pédagogique à plusieurs niveaux :

- Choisir les compétences à travailler et pour chacune d'elles quel(s) indicateur(s) sera(seront) mobilisé(s) par les travaux demandés ;
- Identifier des activités et des missions à proposer aux apprenants intégrant des productions en lien direct avec les indicateurs de réussite
- Penser à une structuration du groupe d'apprenants en plusieurs équipes avec des missions à réaliser permettant à chaque apprenant de réaliser sa propre activité.

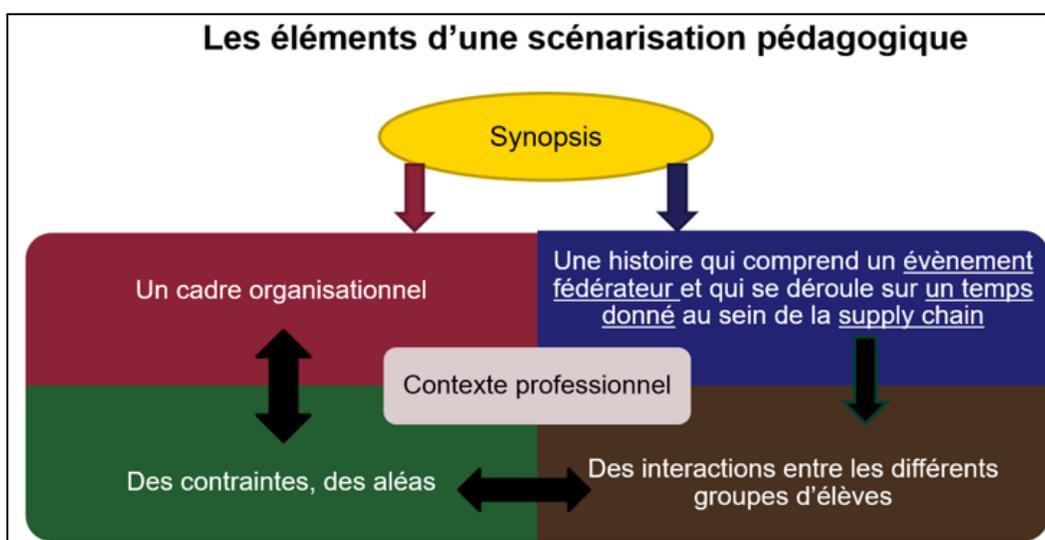
L'acquisition de méthodologie, de savoirs et/ou de réflexes professionnels doit être intégrée dans ce synopsis. Cette étape relève d'une réflexion didactique indissociable de celle liée à la progression annuelle.

#### 4.2.2- Le contexte demeure une variable importante du scénario pédagogique pour favoriser la progression des apprentissages.

- Le contexte professionnel du scénario pédagogique permet d'ancrer les apprentissages au sein d'un environnement professionnel, indispensable à la formation par compétences.

Le contexte va se centrer sur une organisation du domaine des services ou de la production, et va intégrer également, de par la nature de l'activité logistique, des acteurs de la supply chain (fournisseurs, clients, transporteurs, etc.). Il va permettre au travers de l'activité quotidienne de répartir les apprenants sur différents services de l'organisation, mais aussi auprès des partenaires, pour leur confier différentes missions, qui selon leur nature pourront se dérouler éventuellement dans différents lieux<sup>4</sup>. Le rythme de l'activité logistique va conduire à fixer pour chaque mission une contrainte de temps pour sa réalisation sans quoi l'activité se trouvera bloquée ou le client ne sera pas satisfait. Répartis au sein de différents lieux (réels ou fictifs), des interactions vont pouvoir se vivre entre les différentes équipes autour de la communication de données ou documents, d'échanges de biens, mais aussi autour des transmissions naturelles de résultats de travaux (l'organisation d'une tournée pour le chargement).

Comme cela est fréquent en logistique, l'enseignant pourra introduire des aléas (évolution de la demande d'un client reçue par mail, ouverture d'un dossier de litige, rupture de stocks, etc.) pour dynamiser et travailler les compétences d'adaptabilité et de travail en collectif.



4 La configuration de chaque établissement peut être plus ou moins facilitatrice ; les périodes de l'année avec le départ en PFMP des différentes classes peuvent également offrir des opportunités.

- Les scénarios doivent progressivement intégrer des degrés de complexité pour se rapprocher du niveau attendu à l'issue du cursus d'études.

Les compétences explicitées dans le référentiel ont été identifiées au regard des attentes professionnelles liées aux différents emplois listés dans l'annexe II (répertoire des activités professionnelles) du référentiel du diplôme. Cela implique de faire monter en compétences les apprenants pour arriver en fin de cycle à ce que chaque compétence puisse s'exercer dans un contexte disposant d'un certain niveau de complexité avec des contraintes de temps proches de celles du monde professionnel.

À l'image de la compétence « compter », il ne va pas être attendu la même chose au cycle 2, qu'au brevet des collèges, ou en études dans la filière comptable. Il en va de même pour les compétences du référentiel, il doit exister une progressivité entre le début et la fin du cycle de formation. Cela doit pouvoir s'observer de manière objective au sein des contextes proposés aux apprenants, des missions et des productions qui en découlent.

Par ailleurs, pour ouvrir davantage de possibilités dans la construction de scénario, il est fortement conseillé de proposer des contextes issus de secteurs économiques différents. Il paraît également tout à fait envisageable de pouvoir travailler au sein d'un même scénario des compétences issues de plusieurs activités d'un même bloc et/ou de blocs différents. Dès lors, il faudra veiller à ce que sur l'ensemble de l'année, les compétences choisies aient été travaillées par chacun des apprenants sur l'ensemble des scénarios proposés et que sur le cycle toutes les compétences aient été approfondies à un niveau de complexité en lien avec l'intégration professionnelle ou la poursuite d'études.

- Le scénario pédagogique constitue un outil de différenciation au service de la réussite de tous les élèves

Le scénario pédagogique prenant appui sur des contextes réels, il peut permettre la mise en place de différenciation pédagogique sans stigmatiser les apprenants.

Le critère de composition des groupes constitue pour l'enseignant un levier important pour atteindre ses objectifs pédagogiques. Le rôle de chaque apprenant au sein d'une équipe ainsi que la diversité des missions constituent des opportunités pour découvrir, soutenir ou approfondir certains apprentissages.

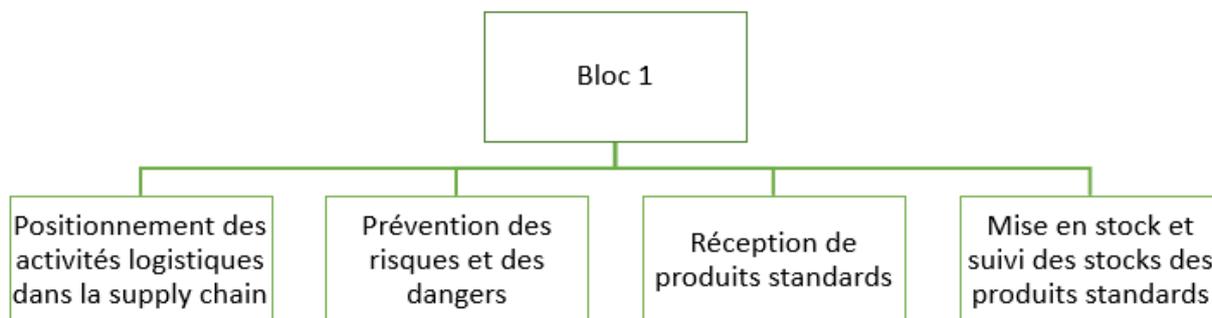
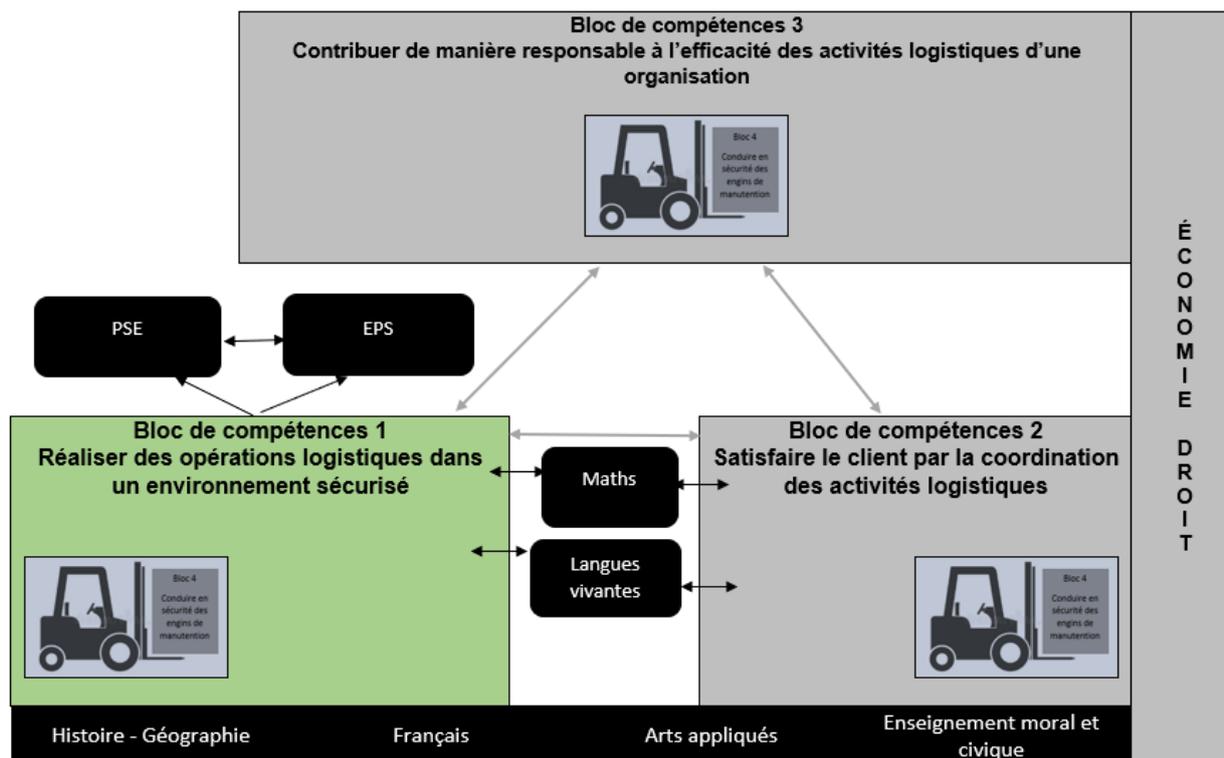
L'autre force du scénario réside dans la possibilité de l'intégrer dans une approche projet structurée qui se déroule sur un temps donné, comme par exemple la préparation d'un événement. Ces démarches de projet ont été reconnues par la recherche comme vecteur de motivation et d'implication pour les apprenants.

**En conclusion, le scénario pédagogique permet de mieux préparer l'employabilité des élèves au travers l'acquisition de compétences transversales telle que la collaboration, l'adaptabilité et la réactivité. Il contribue à offrir un parcours de formation qui accompagne les élèves en difficulté et pousse les meilleurs vers l'excellence.**

**DEUXIÈME PARTIE**  
**PRÉSENTATION DES DIFFÉRENTS BLOCS DE**  
**COMPÉTENCES**

# BLOC DE COMPÉTENCES N°1

## Réaliser des opérations logistiques dans un environnement sécurisé



## 1.1-Positionnement et enjeux du Bloc 1

La logistique, dans le contexte actuel, doit être appréhendée à un niveau étendu. Par l'organisation et le suivi des flux tout au long de la chaîne de valeur, la logistique fait partie intégrante de la supply chain. Ainsi les relations partenariales qui se nouent entre parties prenantes de la supply chain permettent d'assurer la fluidité des flux entrants, mais aussi sortants pour chacune des étapes.

Dans ce cadre, l'apprenant doit être en mesure de se situer sur la chaîne logistique dans le but de connaître la diversité des acteurs (organisations, individus, institutions ...), mais aussi des flux influençant son activité.

L'évolution de la logistique contribue à l'amélioration des opérations logistiques de réception des produits. Cette transformation s'accompagne d'une vigilance accrue en matière de sécurité au travail. Tout en garantissant la fluidité et la fiabilité de la chaîne d'approvisionnement, l'apprenant doit être en mesure de sécuriser et de préserver la qualité des opérations logistiques. La recherche de la qualité dans l'enchaînement des opérations logistiques favorise la satisfaction du client sur l'ensemble du processus de réception des produits.

Les apprenants doivent maîtriser les divers outils numériques et adopter des pratiques précautionneuses pour manipuler des charges lourdes ou des substances sensibles. La mise en sécurité et en sûreté des personnes et des produits permet de réduire les risques physiques, pesant sur les salariés.

L'évolution de la logistique a pour objectif d'améliorer les opérations de réception tout en renforçant la sécurité. Au sein d'un entrepôt de stockage, les stocks sont constitués des biens achetés, transformés ou à vendre à une date donnée. La disponibilité et l'optimisation de la gestion des stocks contribuent à réduire les coûts, à sécuriser les demandes de sorties de stocks et ainsi à satisfaire le client.

Le bloc 1 n'intègre dans ces activités que des produits standards afin d'asseoir en début de parcours les différents gestes professionnels. La prise en compte des produits spécifiques est développée dans le bloc 3, contribuer de manière responsable à l'efficacité des activités logistiques dans une organisation. La première activité de ce bloc permet l'intégration de différents degrés de complexité dans les scénarios pédagogiques.

La recherche de process efficaces, tant dans la gestion des produits que la prévention des risques des personnes, est une constante de la recherche de performance des entreprises. De plus, la supply chain s'adapte aux besoins de performance des entreprises avec le souci d'une réponse constante aux attendus du développement durable.

## 1.2 – Présentation des différentes activités<sup>5</sup>

### Activité 1.1 - Positionnement des activités logistiques dans la supply chain

#### Compétence

#### C1.1 - Positionner des activités logistiques dans la supply chain

##### Préambule

Pour favoriser l'adéquation avec les pratiques de la profession, l'utilisation de logiciels professionnels tels que ceux du pack office (Word, Excel, Outlook) sont fortement recommandés.

Cette activité nécessite également l'échange de données informatisé (EDI) et la gestion électronique (GED).

**Cette activité s'inscrit dans une démarche globale d'identification et de schématisation des acteurs, des métiers et des flux logistiques au sein de la supply chain.** Elle se décline sous forme de scénario pédagogique en mobilisant notamment les différents espaces techniques, notamment le plateau technique et des salles équipées.

Diverses ressources documentaires et/ou numériques présentant les métiers et les missions seront utilisées pour mener à bien cette activité (fiche métier, fiche ressource, vidéo descriptive d'un entrepôt ou d'une activité, etc.).

##### Descriptif de l'activité

La supply chain est un réseau qui relie tous les acteurs pour faire arriver le produit jusqu'au client.

On **identifie les acteurs qui sont présents dans la supply chain** comme les **organisations et les individus** (salariés, indépendants, bénévoles) contribuant à la mise à disposition du produit souhaité. Ces acteurs sont des organisations à but lucratif (entreprises privées, publiques) ainsi qu'à but non lucratif (associations, fondations, institutions sans but lucratif au service des ménages ...).

**Les modes de transport** concernés (routier, maritime, fluvial, ferroviaire, aérien ...) seront à identifier dans le but de présenter une approche globale.

Les zones logistiques peuvent être représentées par des plans de masse dans lesquels les différentes activités élémentaires (réception, stockage, préparation, expédition) seront réalisées. Le repérage de ces zones permettra la présentation des métiers qui y sont associés (**magasinier, cariste, réceptionnaire, préparateur, agent logisticien** ...). La logique inverse peut également être proposée : partir des métiers pour identifier les différentes zones. L'important est que l'opérateur puisse être capable de repérer l'espace, pour chaque activité, afin de réaliser sa mission.

**Les flux physiques sont les mouvements de produits, les flux d'informations représentent des échanges de données traitées**, entre les acteurs de la chaîne logistique. L'identification de ces flux permettra à l'agent logisticien d'explicitier les liens entre les maillons de la chaîne pour la réalisation du schéma.

---

<sup>5</sup> Légende pour une meilleure explicitation des descriptifs d'activité : en bleu les savoirs associés et en gras les indicateurs de réussite.

**Transversalités :**

Économie : les relations entre les agents économiques

Mathématiques : géométrie

**Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des activités et/ou scénarios pédagogiques**

À partir d'un contexte professionnel simple prenant appui sur une situation professionnelle concrète, l'agent logisticien matérialisera par un schéma les relations entre les différents acteurs affectant l'activité.

Complexifier l'activité précédente au fur et à mesure de la progression des apprenants au sein de leur formation.

**Activité 1.2 - Prévention des risques et dangers****Compétences****C1.2 - Mettre en œuvre les règles de sécurité et de sûreté dans le cadre de la prévention des risques et des dangers**

**C1.2.1 - Repérer les dangers et les risques dans un contexte donné**

**C1.2.2 - Contribuer à l'application des protocoles et procédures de sécurité**

**C1.2.3 - Prendre en compte les risques liés à une activité logistique**

**Préambule**

Pour favoriser l'adéquation avec les pratiques de la profession, l'utilisation de logiciels professionnels tels que ceux du pack office (Word, Excel, Outlook) sont fortement recommandés.

Cette activité nécessite également l'échange de données informatisé (EDI) et la gestion électronique (GED).

Cette activité s'inscrit dans une démarche globale de prévention et de réduction des risques au travail. Il apparaît nécessaire que l'on retrouve cette activité tout au long du parcours du futur bachelier métier de la logistique. Les tableaux de bord en matière de sécurité pourront être utilisés tout au long du cycle de formation et notamment en lien avec l'activité 3.3 -Contribution à l'amélioration des activités logistiques dans une démarche RSE. L'apprenant devra être en mesure de faire le lien entre les chiffres liés aux accidents du travail et la réalisation de la finalité sociale de l'organisation.

Le scénario pédagogique par la mise en activité des apprenants constitue un atout pour la sensibilisation aux questions de sécurité. La mobilisation des espaces professionnels paraît incontournable.

Diverses ressources documentaires et/ou numériques présentant les risques liés aux activités logistiques seront utilisées pour mener à bien cette activité (fiche ressource, tableau d'analyse, photo, vidéo descriptive d'un entrepôt ou d'une activité, etc.).

**Descriptif de l'activité**

L'observation et l'analyse de situations réelles de travail dans les organisations inscrivent les apprenants dans une démarche professionnelle à la maîtrise des risques. Le risque et le danger sont deux notions distinctes, mais liées par la nature des opérations.

L'agent logisticien **identifiera les risques** pour mieux les éviter, les évaluer, les combattre à la source dans le but de prévenir tout danger et d'adapter le travail et son environnement à la personne / l'individu.

Tous les acteurs de l'organisation ont un rôle à jouer, chacun à son niveau, afin de mettre en œuvre une démarche de prévention des risques. Si une personne est exposée à un danger, elle se trouve en situation dangereuse. Il est donc nécessaire que l'apprenant :

- **Identifie les dangers**
- **Identifie les situations et événements dangereux**

Pour se prémunir d'un risque, il est impératif que l'apprenant réalise que dans une situation à risque un accident est susceptible de survenir. En effet, dans le cadre d'une activité logistique, les risques surviennent lorsqu'une personne entre en contact avec un environnement considéré comme dangereux. On considérera la dangerosité d'une situation en fonction :

- Des engins et/ou véhicules en circulation à proximité,
- De l'activité répétitive exercée par une personne,
- De la dangerosité des produits manutentionnés ou stockés à proximité,
- De la configuration des locaux, etc...

Il conviendra que l'apprenant constate à minima que les opérations logistiques peuvent générer des [troubles musculosquelettiques](#) et que ces troubles seront spécifiques à l'activité réalisée, des heurts entre les engins et personnes en mouvement, des chutes en hauteur ainsi que des chutes de plain-pied. Plus globalement, les risques d'incendie et de pollution seront aussi évoqués.

Chaque [produit, selon sa nature et ses caractéristiques](#), est facteur de risque : matière dangereuse, masse importante, gabarit volumineux ... Il conviendra à l'apprenant d'**identifier les différents risques associés aux produits** à l'aide des [pictogrammes](#) dans le but d'assurer le transfert et le stockage de ces produits en sécurité. On se référera ici aux tableaux des incompatibilités liées au stockage des produits chimiques par exemple.

Après avoir identifié ces risques, l'apprenant devra **restituer ses observations** et pourra suggérer des pistes de résolutions tant pour éviter le risque que pour mieux l'évaluer et proposer des actions de prévention (évolution du port des [équipements de protection individuels \(EPI\)](#), modification ou création d'équipements de protection collectifs ...).

Les mesures de sécurité sont en général transmises à l'apprenant dès son arrivée dans l'organisation lorsqu'il débute une période de PFMP. Dès lors, il devra être en mesure d'**identifier, de comprendre et d'appliquer des protocoles et des procédures de sécurité et de sûreté**. La [signalétique des lieux](#) (horizontale et verticale) lui sera explicitée au travers des différents documents professionnels ([protocole de sécurité](#), [plan de circulation](#), [Document Unique Évaluation Risques Professionnels ou DUERP](#)) exploités en intégrant les recommandations des [organismes liés à la prévention des risques au travail : INRS, CARSAT etc.](#)

Lors de sa prise de poste, l'apprenant veillera à réaliser une routine d'échauffement (musculaire et articulaire) qui pourra être coconstruite avec l'enseignant d'EPS.

Les points sur la [réglementation concernant le port de charges et d'EPI](#) devront être connus et adaptés à chaque situation scénarisée.

Dans le cas de la survenue d'un accident, l'agent logistique doit-être en mesure de connaître et, par extension, d'appliquer la [procédure à suivre en cas de déclaration d'accident du travail](#). Pour ce faire, l'apprenant devra à minima renseigner la date de l'accident, l'heure, le lieu ainsi que la nature et les circonstances de l'accident dans le but de transmettre ces informations à son responsable hiérarchique. L'apprenant doit avoir conscience des conséquences de la déclaration de ces éléments.

## **Transversalités**

EPS : échauffement, gainage

PSE : l'individu acteur de prévention dans son milieu

### **Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des activités et/ou scénarios pédagogiques**

À partir d'un métier, d'une activité réalisée sur le plateau technique, demander à l'apprenant d'identifier et de repérer les risques et dangers liés à la tâche à accomplir (préparation, réception, transfert de marchandises ...).

Le réveil musculaire peut être réalisé en amont de chaque scénario pédagogique sur le plateau technique.

L'apprenant peut être amené à réaliser une analyse simple de la situation au moyen d'un document dans lequel il consigne ses observations et ses remarques. On pourra attendre de lui qu'il expose et justifie ses propositions de correction ou adaptations nécessaires.

### **Activité 1.3 - Réception des produits standards**

#### **Compétences**

#### **C1.3 - Préparer l'action de réception**

**C1.3.1 - Planifier les moyens humains et matériels nécessaires à la réception de produits**

**C1.3.2 - Adapter l'organisation de l'activité de réception selon les aléas et incidents**

#### **C1.4 - Traiter les opérations de réception de produits selon les procédures**

**C1.4.1 - Mettre en œuvre les procédures de réception des produits**

**C1.4.2 - Contribuer à l'ouverture d'un dossier de litige**

#### **Préambule**

Pour réaliser cette activité, l'utilisation de logiciels professionnels tels que ceux du pack office, WMS, sont nécessaires pour proposer des activités en adéquation avec les pratiques professionnelles. Cette activité nécessite également l'échange de données informatisé (EDI) et la gestion électronique (GED).

Cette activité de réception de marchandises étant située en début de parcours de formation ne sera abordée que pour des produits standards. Un prolongement naturel sera effectué avec les activités 3.1, prise en compte des produits en fonction de leurs spécificités et de différents environnements professionnels et l'activité 3.2, participation à la qualité du processus de traçabilité.

Cette activité est une opportunité pour amener les apprenants à travailler sur la base de documents professionnels tels que protocole réception, cadencier, planning réception, lettre de voiture, cahier et bon de réception, consignes d'accueil et de mise en sécurité du chauffeur, fiches d'anomalies ...

Au sein du plateau technique, il faut préparer une zone de déchargement, une zone temporaire, un emplacement définitif de produits, un espace accueil chauffeur en intégrant des équipements comme des engins de manutention, des palettes et des charges de palettes (dynamique, statique, rack).

L'activité se déroule sous forme de scénario pédagogique en mobilisant notamment les espaces techniques (outils, plateau technique, etc.). Un prolongement avec l'activité 4.3, manœuvres en conduite d'engins de manutention, est souhaitable si la configuration du plateau technique le permet.

## Descriptif de l'activité

La réception de produits standards est un ensemble d'étapes, de procédures à suivre pour optimiser son efficacité et s'assurer du bon déroulé de l'opération.

La réception de produits standards est un processus impliquant des étapes clés, de la **préparation à cette action** jusqu'au traitement des opérations conformément aux protocoles et procédures. Ces étapes permettent d'optimiser l'efficacité des opérations tout en garantissant leur sécurité.

L'agent logisticien commence par préparer la réception des produits en **identifiant les données nécessaires** tels que le cadencier de commandes et le **planning de réception**. Il positionne l'arrivée des produits dans un calendrier pour éviter des conflits avec d'autres livraisons. Par la suite, il **détermine les moyens humains et matériels** nécessaires, comme les engins de manutention ou le personnel équipé, et vérifie la disponibilité des espaces de stockage.

Lors de **l'accueil du conducteur**, l'agent logisticien met en pratique les règles d'accueil physique et de mise en sécurité tout en identifiant et en vérifiant la venue du chauffeur par rapport au planning. Il **contrôle les documents de transport**, comme le bon de livraison et la lettre de voiture et **vérifie les obligations respectives des différentes parties**. Il enregistre la présence du conducteur sur le site. Il guide ensuite le chauffeur vers les zones d'accès autorisées et rappelle les consignes de sécurité contenues dans le protocole de sécurité.

**La prise en charge des produits en sécurité** nécessite plusieurs actions, comme la vérification de la zone de déchargement pour garantir qu'elle soit libre et sécurisée. L'agent logisticien choisit l'engin de manutention adapté aux produits et ajuste les moyens humains et techniques en fonction du type de produits. Il s'assure que les produits ne subissent aucun dommage et rédige **une fiche d'anomalies si nécessaire**.

Les **contrôles physiques et documentaires des produits** constituent une autre étape essentielle. L'agent logisticien vérifie le bon de livraison, les étiquettes d'expédition, l'état de l'emballage, ainsi que les quantités et caractéristiques des produits. Il **détecte les éventuelles anomalies**, telles que des avaries ou des manquants, et remplit une fiche de litige ou **émet des réserves** sur la lettre de voiture. L'agent logisticien consigne dans un document approprié les **éléments de preuve qui permettront l'ouverture du dossier litige**. Dans **l'optique de clôturer la réception**, l'agent logisticien veillera à une communication professionnelle en s'assurant de la traçabilité des opérations. Il devra notamment **transmettre par écrit au responsable logistique des informations liées à un litige**.

Enfin, **la gestion des déchets** joue un rôle important. L'agent logisticien identifie les différents types de déchets, **suit les procédures de traitement ou de recyclage** et contribue à réduire l'impact environnemental. Ces actions favorisent un environnement de travail propre et sûr, tout en respectant les réglementations en vigueur et en améliorant la productivité de l'entreprise.

### Transversalités

Mathématiques : compréhension de tableaux, calculs de déchargement, planning de réceptions, calcul de moyens matériels et humains, tableaux de bord (taux d'occupation des zones, taux de litiges, ...)

Français : compréhension des documents écrits, création de documents professionnels

## Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des activités et/ou scénarios pédagogiques

Livraison mixte contenant des produits alimentaires et des produits ménagers. La prévision des moyens humains et matériels se fera à l'appui du protocole de gestion des litiges avec ses partenaires.

Réception programmée avec la mise en œuvre de plusieurs types de vérification et la mise à jour du cadencier. L'équipe logistique doit réceptionner, contrôler, et mettre en stock les produits tout en respectant les consignes de sécurité et les procédures de gestion des flux.

### Activité 1.4 - Mise en stock et suivi des stocks et produits standards

#### Compétences

#### C1.5 - Mettre en stock les produits

C1.5.1 - Transférer et stocker les produits en sécurité

C1.5.2 - Dégrouper et/ou reconditionner les produits

#### C1.6 - Gérer le suivi des stocks

C1.6.1 - Assurer le suivi des flux d'information associés aux flux entrants

C1.6.2 - Participer aux activités d'inventaire

#### Préambule

Pour réaliser cette activité en adéquation avec les pratiques professionnelles, l'utilisation d'un logiciel de gestion d'entrepôt type WMS est fortement recommandé ainsi que le recours à un ensemble de documents comme un plan d'organisation de l'entrepôt et des zones de stockage, une méthode d'adressage de l'entreprise et des fiches ressources sur la codification de l'adressage...

Une exploitation pédagogique transversale pourra être également proposée avec, notamment, les deux activités suivantes :

Activité 2.2 – Préparation de commandes internes ou externes

Activité 4.3 – Manœuvres en conduite d'engins de manutention

#### Descriptif de l'activité

Pour rendre une préparation de commandes plus rapide et efficace, il importe d'**attribuer à chaque zone un code constitué de chiffres et/ou lettres (alphanumérique)**, mais aussi de **rendre visibles les étiquettes ou panneaux** pour un **repérage simple et rapide**. Un **plan d'implantation des zones de stockage** (réalisé au moyen d'un tableur ou d'un **WMS**) permettra à l'agent logisticien de se repérer dans l'espace, d'anticiper les transferts dans une recherche permanente d'économie d'énergie (d'effort) et de stocker **en sécurité** des produits à leurs emplacements, en s'assurant de la stabilité des palettes. Ce stockage doit tenir compte des produits en fonction de leur **taux de rotation** et de la fréquence à laquelle les marchandises sont renouvelées.

Puis, l'agent logisticien doit être capable d'identifier les types de stockage existants (stockage de masse, stockage en palettier, en rayonnage dynamique ...). Il utilise alors un adressage pour repérer à la fois la zone de stockage et les produits.

Dans de nombreux cas, **des groupages, dégroupages et/ou reconditionnements** sont nécessaires. Une manipulation soignée réduit les pertes, évite les accidents, protège les produits et permet **une mise en stock en sécurité**.

Une fois le transfert des produits effectué manuellement ou à l'aide d'un engin de manutention vers la zone dédiée, l'agent logisticien **saisit les entrées** informatiques suite aux différentes réceptions sur **une base de données (WMS ou un tableur professionnel)**. Cette opération va permettre **la mise à jour des données** de stockage (numéro de lot, date de péremption, poids, numéro de série...) et d'assurer la traçabilité du stock. Les logiciels et appareils numériques sont exposés à des failles de sécurité, **les mises à jour** permettent de s'en prémunir. Il convient de planifier les mises à jour, tant pour s'assurer du bon fonctionnement et de l'efficacité des applications que pour obtenir de nouvelles fonctionnalités.

L'actualisation des paramètres et indicateurs de gestion permet de garantir un réapprovisionnement au moindre coût. L'agent logisticien sera en mesure **d'interpréter les ratios (tableaux de bord)** dans le but de comprendre les enjeux économiques de la gestion des stocks pour l'organisation.

Sans les déterminer, ni les produire, l'agent logisticien devra comprendre les éléments constitutifs du **coût de passation d'une commande et du coût de possession d'une marchandise**. Il devra mettre à jour et interpréter ces données lorsque cela lui sera demandé.

La compréhension de l'évolution de la **quantité économique** ainsi que du **nombre économique de commandes**, lui permettra d'alerter son responsable s'il constate une dégradation de certains chiffres. Ce constat permettra, éventuellement, de revoir la **périodicité des commandes**.

Conformément à une obligation comptable, **l'inventaire** du stock doit être réalisé au minimum une fois par an (lors de la clôture de l'exercice comptable). Plusieurs techniques existent afin d'estimer le plus précisément possible la valeur monétaire du stock. En fonction de la caractéristique des produits, une organisation choisira, en conformité avec la réglementation fiscale, entre la méthode **FIFO ou CUMP**. L'agent logisticien doit être en mesure de mettre à jour (en fonction des arrivées et des sorties) le stock pour garder une information précise de sa valeur à un instant T.

Pour une meilleure organisation des flux physiques et pour éviter certaines défaillances dans la gestion des produits, il faut appliquer une méthode d'inventaire de stock.

La réalisation de cette activité se déroulera dans un **environnement sécurisé** dans le **respect des procédures** en vigueur dans l'entreprise. Il faudra **aménager un endroit** de l'entrepôt ou du magasin pour **compter les produits**.

L'agent logisticien utilisera un **tableur professionnel ou un logiciel** pour rentrer les données comptées et **mettre à jour la base de données**.

#### Transversalités

Mathématiques : calcul des quantités et des volumes, analyse des écarts, pourcentage, statistiques, gestion des coûts, utilisation de tableurs ou de logiciel

Économie-Droit : le numérique : source de création de valeur, l'impact du numérique sur les choix de l'organisation productive, le cadre juridique

Français : maîtriser l'échange écrit

## Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des activités et/ou scénarios pédagogiques

### Piste pédagogique 1

Objectifs :

- Identifier

Le fonctionnement d'un adressage des marchandises et des différentes zones de stockage de produits pour déterminer le flux de travail,

La capacité effective de stockage d'une installation

Faciliter les opérations de réception, de stockage, de prélèvement et d'inventaire.

Documents préconisés : un plan d'organisation de l'entrepôt et un plan d'implantation des zones de stockage.

Idée de mise en œuvre : l'organisation d'un challenge entre différents groupes d'élèves.

La proposition, située dans un contexte professionnel, vise à demander aux groupes d'élèves de ranger des produits selon le système d'adressage. Les critères d'évaluation seraient la compréhension de la méthode de rangement ainsi que la vitesse et la rigueur de réalisation.

Un prolongement serait de mettre en évidence l'intérêt financier pour l'entreprise de maîtriser cette méthode de travail, par des calculs de temps et de coûts.

### Piste pédagogique 2

Objectifs :

- Repérer les objectifs et l'importance d'un inventaire en organisant et réalisant une opération d'inventaire, grâce à des outils et techniques de gestion de stock.

- Analyser et interpréter les résultats de l'inventaire.

Idée de mise en œuvre :

- Élaboration en groupe d'élèves d'un plan d'action d'inventaire à partir d'un cahier des charges comprenant une division des zones, des priorités, un calendrier.

- Simulation d'une opération d'inventaire dans un espace aménagé en y intégrant des problèmes : erreurs de marquage, produits endommagés, quantités manquantes.

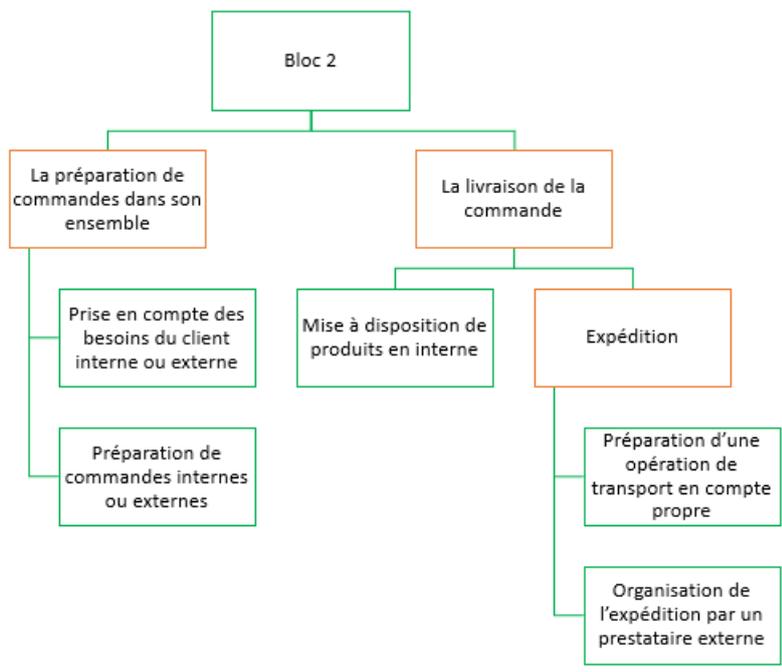
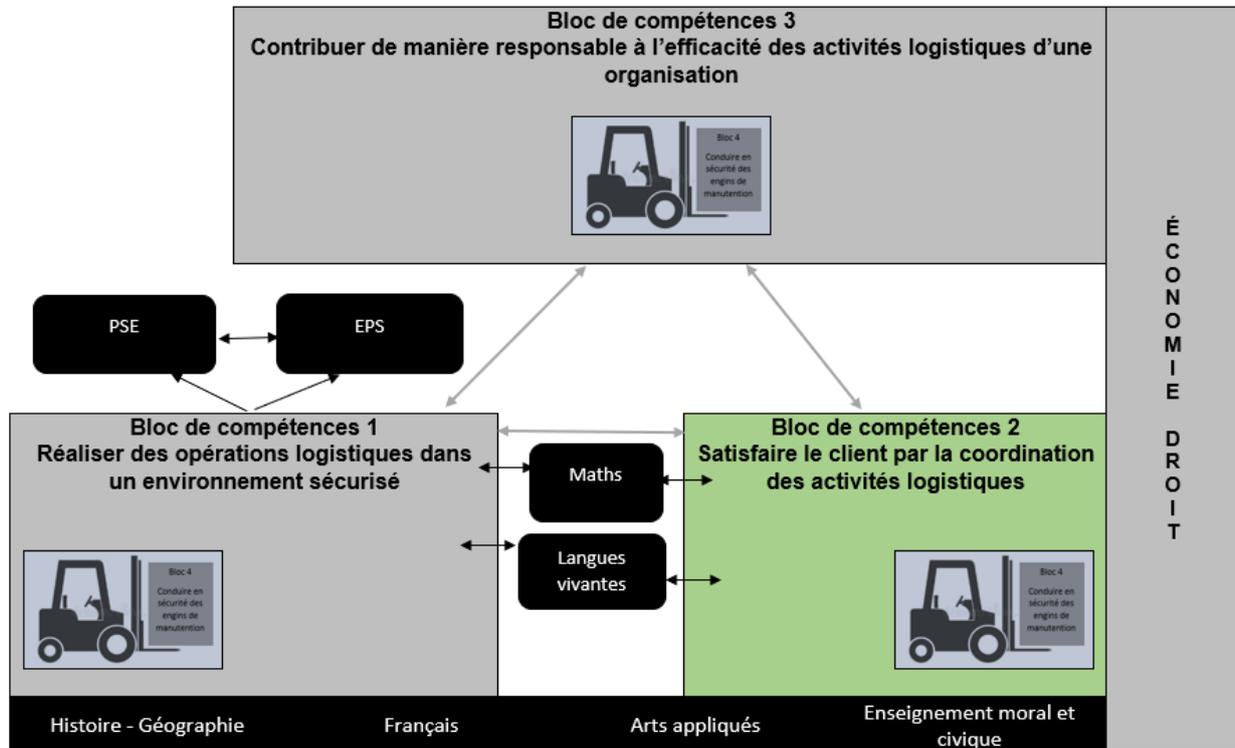
- Réalisation par les élèves d'un rapport d'inventaire avec interprétation des écarts et réfléchir sous forme de brainstorming pour améliorer l'efficacité de futurs inventaires.

- Rédaction d'une synthèse individuelle ou collective pour travailler la communication et le travail d'équipe.

Encourager l'utilisation pertinente de l'outil informatique : tableur professionnel ou WMS.

# BLOC DE COMPÉTENCES N°2

## Satisfaire le client par la coordination des activités logistiques



## 2.1- Positionnement et enjeux du bloc 2

Les activités logistiques ont pour finalité de satisfaire le client, qu'il soit interne à l'organisation ou externe, en assurant la continuité des flux tout au long de la supply chain. La coordination des activités et donc des flux devient alors, un enjeu majeur pour l'entreprise, mais aussi au plan macroéconomique. La crise du COVID ou l'organisation des jeux olympiques ont mis en évidence, dans des contextes radicalement différents, comment les activités logistiques constituent un incontournable pour l'approvisionnement des entreprises et organisations, mais aussi pour les consommateurs finaux. L'intégration des activités logistiques au sein du plan « France 2030 » témoigne explicitement de l'importance de cette activité économique.

La satisfaction du client passe par deux étapes incontournables et complémentaires :

- La préparation de la commande doit répondre aux attentes du client et être conforme à sa commande ;
- La livraison de la commande doit être réalisée dans les délais tout en garantissant l'intégrité et la qualité des produits.

Ainsi les activités du bloc 2 permettent à l'apprenant de développer des compétences dans ces deux dimensions pour assurer les opérations logistiques suivantes :

- Préparer et optimiser les activités liées à la préparation de commandes en tenant compte des critères de fiabilité et de rapidité, tout en respectant les exigences du client interne ou externe (secteur de la production et secteur des services)
- Préparer, organiser et optimiser l'opération de transport, en prenant en compte les exigences du client interne ou externe, en réduisant les délais, en maîtrisant les coûts et en assurant la traçabilité de la marchandise. Compte tenu des exigences du client et de l'infrastructure de l'organisation, cette activité est traitée en compte propre ou par un prestataire externe.

Le bloc 2 n'intègre dans ces activités que des produits standards afin d'asseoir en début de parcours les différents gestes professionnels. La prise en compte des produits spécifiques est développée dans le bloc 3, contribuer de manière responsable à l'efficacité des activités logistiques dans une organisation. La première activité de ce bloc permet l'intégration de différents degrés de complexité dans les scénarios pédagogiques.

En conclusion, le degré de qualité des activités présentées dans ce bloc 2 affecte la satisfaction des clients et par conséquent l'image de marque de l'entreprise.

## 2.2- Présentation des activités<sup>6</sup>

La satisfaction du client est abordée aussi bien en logistique industrielle qu'en logistique de distribution. Le client peut être qualifié de **client interne** s'il appartient lui-même à l'organisation donneuse d'ordre, ainsi il peut être une division, un service ou une chaîne de production. Le **client externe** se situe dans une autre structure, ce qui nécessite la réalisation d'un contrat de prestation logistique.

### Activité 2.1 - Prise en compte des besoins du client interne / externe

#### Compétences

#### C2.1 - Répondre à la demande des clients internes ou externes

##### C2.1.1 - Identifier les caractéristiques des produits

##### C2.1.2 - Adapter la préparation de commande au besoin du client

#### Préambule

Pour réaliser cette activité, l'utilisation de logiciels professionnels tels que ceux du pack office (Word, Excel, Outlook) sont nécessaires pour être en adéquation avec les pratiques professionnelles. Cette activité nécessite également l'échange de données informatisé (EDI) et la gestion électronique (GED).

L'analyse du bon de préparation peut fournir une opportunité d'exploitation pédagogique transversale avec l'activité « 1.2 – Prévention des risques et des dangers » du bloc 1, Réaliser des opérations logistiques dans un environnement sécurisé.

L'activité se déroule prioritairement sous forme de scénario pédagogique en mobilisant notamment les espaces techniques (outils, plateau technique, etc.).

#### Descriptif de l'activité

Avant de débiter la préparation physique de la commande, l'agent logisticien **collecte et analyse les données** du **bon de commande ou de l'ordre de fabrication** ainsi que celles du **cahier des charges du client ou du plan directeur de production**. Il s'appuie également sur les données du système d'information telle que la fiche produit et sur des échanges avec des collaborateurs d'autres services. **Lors de ces échanges, oraux ou écrits, il veille à la confidentialité des données** et utilise les outils de communication adaptés en respectant **le règlement général sur la protection des données (RGPD)**.

L'agent logisticien identifie la nature de la matière première, du produit semi-fini ou fini, selon les éléments d'une nomenclature (**dimensions, poids, volume, conditionnement, norme ...**). Cette étape est indispensable avant l'édition et l'analyse du bon de préparation de commande.

Pour cela, l'agent logisticien saisit ou vérifie les données dans le système d'information issues du bon de commande. Il **comprend l'architecture du système d'information** : création du bon de préparation à partir des données du bon de commande. Il est sensibilisé aux conséquences d'une saisie erronée (image de marque de l'entreprise, conséquence sur les coûts de fonctionnement de l'organisation, etc.).

---

<sup>6</sup> Légende pour une meilleure explicitation des descriptifs d'activité : en bleu les savoirs associés et gras les indicateurs de réussite.

Notamment pour **dimensionner les moyens humains et matériels**, l'agent logisticien analyse le bon de préparation de commandes ou l'ordre de fabrication Il est analysé sous plusieurs aspects :

- Économique : cette analyse permet à l'agent logisticien d'optimiser le circuit de prélèvements en fonction de différents paramètres tels que les différents types de prélèvements et le coût humain (dont la pénibilité au travail).
- **Matériel** : cette analyse permet à l'agent logisticien de préciser les outils nécessaires à la réalisation de l'activité tels que le convoyeur, le robot autonome, le chariot et plus globalement tous les matériels automatisés.
- Ressources humaines : cette analyse permet à l'agent logisticien d'affecter le personnel sur **un planigramme** en fonction des qualifications de chaque collaborateur (**registre unique et/ou listing du personnel**), **du temps de travail réglementaire** et du matériel disponible. Il porte une attention particulière à la rotation du personnel pour limiter la pénibilité au travail.

Tout au long de la prise en compte des besoins du client interne ou externe, **la confidentialité des données** ou de la nature de la marchandise, est intégrée à l'activité, aussi bien d'un point de vue matériel (environnement professionnel, utilisation de matériel - film opaque, bande de sécurité ...) que d'un point de vue immatériel (confidentialité des données commerciales et des données de production).

#### **Transversalités**

Mathématiques : aires et volumes

Économie-droit : quels sont les choix de l'entreprise en matière de production ? (module 3)

PSE : l'individu acteur de prévention dans son milieu.

#### **Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des activités et/ou scénarios pédagogiques**

##### **Piste pédagogique 1**

À partir d'une simulation de préparation de commandes administratives pour un client interne ou externe, l'apprenant est amené à réaliser la schématisation de l'ordonnancement des documents dans la chaîne logistique de production ou de distribution.

##### **Piste pédagogique 2**

L'apprenant réalise une analyse simple d'une cause de l'arrêt de la chaîne de production due à une erreur de saisie de données dans le système d'information.

Cette activité peut se prolonger par la rédaction d'un courriel interne à l'organisation ou d'un appel téléphonique interne pour transmettre une information liée aux conséquences de l'arrêt de la chaîne de production.

## Activité 2.2 - Préparation de commandes internes ou externes

### Compétences

#### C2.2 - Optimiser les préparations de commandes en fonction des demandes des clients internes et/ou externes

C2.2.1 - Appliquer la procédure de préparation de commandes

C2.2.2 - S'adapter aux contraintes et aux aléas

C2.2.3 - Optimiser la constitution de l'unité de charge selon les contraintes du client et des produits

C2.2.4 - Transférer en sécurité les produits dans une zone dédiée

C2.2.5 - Mettre à jour les données liées à la sortie du stock

### Préambule

Pour réaliser cette activité en étant en adéquation avec les pratiques professionnelles, l'utilisation d'un logiciel de gestion d'entrepôt type WMS pédagogique, et celle de logiciels professionnels utilisés en entreprises tels que ceux du pack office (Word, Excel, Outlook) apparaissent nécessaires.

Les logiciels de plan de palettisation et/ou de simulation de chargement en 3D sont fortement recommandés.

Le scénario pédagogique constitue l'outil pédagogique majeur pour cette activité, notamment dans le cadre de l'épreuve pratique ponctuelle du baccalauréat. Il intégrera des missions à réaliser notamment dans les espaces techniques (outils, plateau technique, etc.).

Cette activité réactive les compétences étudiées dans le bloc 1, réaliser des opérations logistiques dans un environnement sécurisé., et plus particulièrement « l'activité 1.2 – Prévention des risques et des dangers ».

*L'optimisation de la préparation de commandes a pour objectif de satisfaire au mieux les clients internes (logistique industrielle) et/ou les clients externes (logistique de distribution) en **respectant les procédures, les protocoles**. En cas d'imprévu, l'agent logisticien doit être en mesure de réagir et d'être force de propositions pour **respecter les contraintes de l'organisation**.*

### Descriptif de l'activité

L'agent logisticien se munit des documents nécessaires à la préparation (bon de préparation de commandes, ordre de fabrication, **étiquettes**) et/ou des outils de saisie du **WMS** (informatique embarquée, PDA, guidage vocal, guidage lumineux...).

Avant de débiter la préparation physique de la commande, l'agent logisticien analyse l'environnement en s'appuyant notamment d'une part sur **le plan et l'adressage de l'entrepôt ou du site de production**, d'autre part sur les différentes **structures de stockage**.

Dans le **respect de la procédure de prélèvement**, l'agent logisticien choisit le **matériel de manutention**, le contenant (**conditionnement et emballage**) et le **support** adapté à son activité.

Il veillera à respecter **les règles de sécurité et d'économie d'efforts**.

Lors du **picking**, prélèvement des produits, l'agent logisticien est réactif face aux aléas, aux incidents qu'il peut être amené à rencontrer (rupture de stock, produit non conforme, erreur d'adressage...). Le cas échéant, il doit proposer des solutions adaptées au contexte pour répondre à la demande du client.

Le prélèvement terminé, un nouveau contrôle quantitatif et qualitatif lié à la préparation est réalisé.

Selon la méthode de préparation, le préparateur peut être amené soit à dispatcher les produits dans une zone spécifique (un préparateur pour plusieurs commandes), soit à acheminer les produits dans une zone de regroupement (plusieurs préparateurs pour une ou plusieurs commandes). L'agent logisticien peut

également réaliser des opérations de **packing ou copacking** pour finaliser la préparation de commande avant l'expédition.

En fonction des contraintes transmises par le client (cahier des charges) et de l'organisation dans laquelle il travaille, l'agent logisticien élabore le plan de **palettisation** en préparant le positionnement des produits ou colis sur le **support de charge** sélectionné. Il veille au respect de la nature de la marchandise, à son équilibre et à la stabilité globale de l'**unité de charge** ainsi qu'à **sa confidentialité**. Ce plan de chargement doit être optimisé notamment pour réduire les coûts de l'organisation. Pour cela, il peut réaliser une **simulation de chargement en 3D**.

L'agent logisticien transfère la commande en zone de production ou en zone d'expédition en utilisant un **matériel de manutention** adapté et **en respectant les règles d'économie d'effort**. Il préserve l'intégrité des produits et imprime les documents à **étiqueter** en vue de l'expédition.

L'agent logisticien renseigne la base de données. La mise à jour réalisée, il analyse l'activité à partir d'**indicateurs** significatifs, tels que le taux d'engagement, le taux de litige, le taux de disponibilité, le nombre de lignes par commande ; il doit donc être en capacité d'interpréter ces données. Cette action contribue au résultat économique de l'organisation.

#### **Transversalités**

Mathématiques : géométrie - aires et volumes – conversion de mesures

PSE : l'individu acteur de prévention dans son milieu

### **Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des activités et/ou scénarios pédagogiques**

#### **Piste pédagogique 1**

Analyser les possibilités de conditionnement et de palettisation dans une logique de maîtrise des coûts de l'organisation et ceci en fonction des contraintes du client, en proposant une simulation numérique en 3D\*. Mesurer le gain financier pour l'organisation d'un choix optimum du conditionnement.

*\*par exemple en ayant recours à l'application gratuite StackBuilder qui permet de réaliser des simulations en 3D.*

#### **Piste pédagogique 2**

Comparer et mesurer les performances de plusieurs équipes de préparateurs de commandes :

- Confier à chaque groupe d'apprenants une mission spécifique de préparation comprenant des contraintes en introduisant des aléas interactifs tout au long du scénario ;
- Demander aux préparateurs de compléter des indicateurs dans un tableau de bord (temps de préparation, nombre de lignes préparées, nombre d'erreurs, etc.) ; lors du bilan de l'activité, demander aux apprenants de présenter les résultats et les analyser entre les équipes ;
- Proposer des solutions simples de remédiation pour accroître la performance de l'organisation.

## Activité 2.3 - Mise à disposition des produits en interne

### Compétences

#### C2.3 - Contribuer au processus industriel

##### C2.3.1 - Approvisionner une ligne de production

##### C2.3.2 - Mesurer l'impact d'un dysfonctionnement d'une opération logistique dans la ligne de production

### Préambule

Pour réaliser cette activité en adéquation avec les pratiques professionnelles, l'utilisation d'un logiciel de gestion d'entrepôt type WMS pédagogique, et celle de logiciels professionnels tels que ceux du pack office (Word, Excel, Outlook), apparaissent nécessaires.

L'activité se déroule sous forme de scénario pédagogique en mobilisant notamment les espaces techniques (outils, plateau technique, etc.)

Cette activité réactive les compétences étudiées dans le bloc 1, réaliser des opérations logistiques dans un environnement sécurisé., et plus particulièrement « l'activité 1.2 – Prévention des risques et des dangers ».

*Dans le cadre de l'approvisionnement d'une ligne de production (secteur industriel), les demandes sont traitées pour des matières premières, des produits semi-finis ou des composants nécessaires pour alimenter cette ligne. Il convient de tout mettre en œuvre pour éviter la rupture de fonctionnement. Les données liées aux **contraintes** des stocks (plannings de fabrication, niveaux de stocks, etc.) sont intégrées à l'activité. La mesure de l'impact d'un dysfonctionnement sur l'activité de l'organisation est traitée.*

### Descriptif de l'activité

Pour approvisionner physiquement la ligne de production, l'agent logisticien récupère la/les commande(s) de **matières premières, de produits semi-finis et/ou de composants** préparée(s) en amont par un autre agent logisticien. Il **identifie** l'adressage ou le lieu de stockage temporaire et prend en charge les **matières premières, de produits semi-finis ou des composants**.

L'agent logisticien valide **la conformité des éléments préparés** selon le cahier des charges ou l'ordre de fabrication. Il transfère ensuite **les stocks de matières premières, de produits semi-finis ou des composants, en sécurité**, avec **les matériels de manutention adaptés**. Il les met à disposition sur la ligne de production au bon endroit et au bon moment, **en tenant compte des priorités et des cadences de production**.

Tout au long **du processus d'approvisionnement de la ligne de production**, l'agent logisticien **renseigne les documents administratifs de suivi** (bon de commande, bon d'expédition) et **met à jour les données du stock informatique (ERP)** afin d'assurer une **traçabilité des matières (entrées, sorties)**. Il complète les **indicateurs simples (taux de rupture, taux de service, etc.) du tableau de bord de la ligne de production** et les **interprète**.

Par la suite, l'agent logisticien **identifie les anomalies logistiques sur le processus de production** d'une organisation. Cette anomalie peut être causée par divers **incidents** tels qu'un **retard de mise à disposition de produits en interne, une rupture de stock, une erreur d'approvisionnement de la chaîne de production, un matériel ou système de manutention défectueux**.

L'agent logisticien analyse l'activité. Il peut par exemple s'appuyer pour illustrer ses propos sur les indicateurs du tableau de bord (taux de disponibilité, [les niveaux de stock](#), les taux de conformité et les délais d'approvisionnement, etc.). Il **propose des actions adaptées** pour éviter des arrêts de la production et mesurer leur impact. L'agent logisticien, pour **rendre compte de la situation**, doit **rédiger un compte-rendu sur les adaptations** de son activité au service concerné.

Ces tâches impliquent un suivi constant d'une grande rigueur et une capacité à optimiser les processus logistiques à l'aide des [principales règles de gestion](#) afin de garantir une production fluide et efficace.

### Transversalités

Mathématiques : géométrie, aires et volumes, conversion de mesures

Français : maîtriser l'échange oral, s'exprimer à l'oral pour rendre compte d'un travail de recherche, écrire le métier : compte-rendu ou rapport d'activité

PSE : l'individu acteur de prévention dans son milieu

### Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des activités et/ou scénarios pédagogiques

#### Piste pédagogique 1

Des matières premières et/ou produits semi-finis ou finis essentiels pour la production ont été livrés en retard, provoquant une rupture de stock en cours de production.

L'apprenant analyse la situation, identifie les matières premières et/ou produits semi-finis ou finis manquants et évalue les conséquences sur la production. Il prend des décisions pour approvisionner rapidement la ligne, par exemple en trouvant un autre fournisseur ou en réaffectant les stocks disponibles.

#### Piste pédagogique 2

Un planning de production pour une journée, détaillant les produits à assembler et les volumes à produire, est affiché dans l'usine.

L'apprenant analyse le planning pour déterminer les quantités de matières premières nécessaires pour le bon fonctionnement de la ligne de production. Il prépare un plan d'approvisionnement pour la journée, en prévoyant les livraisons et en tenant compte des délais de réapprovisionnement.

#### Piste pédagogique 3

Des ralentissements sur la ligne de production dus à des allers-retours fréquents pour récupérer des matériaux en bord de ligne sont constatés. L'apprenant analyse les trajets des opérateurs logistiques, l'organisation et l'emplacement des matières premières en bord de ligne. Il propose une réorganisation des stocks de manière à minimiser les déplacements et améliorer le flux d'approvisionnement.

#### Piste pédagogique 4

Une ligne de production est approvisionnée. L'usine possède des normes de qualités à respecter. L'apprenant utilise des outils de traçabilité (étiquettes, scanners, logiciels de gestion) pour vérifier et enregistrer les lots des matières premières et/ou produits semi-finis ou finis avant le dépôt sur la ligne de production. Il effectue un second contrôle pour s'assurer que les matières premières et/ou produits semi-finis ou finis proviennent des bons lots et respectent les spécifications.

## Piste pédagogique 5

La production est en avance sur le planning et les opérateurs signalent un besoin urgent de réapprovisionnement pour éviter une rupture. L'apprenant interagit avec les opérateurs pour identifier précisément les matières premières et/ou produits semi-finis ou finis requis et organiser un réapprovisionnement rapide. Il réajuste le planning d'approvisionnement et informe l'équipe logistique pour assurer une livraison rapide.

### Activité 2.4 - Préparation d'une opération de transport en compte propre

#### Compétences

#### C.2.4 - Organiser une tournée de livraison

##### C.2.4.1- Élaborer un itinéraire

##### C.2.4.2- Déterminer les temps de conduite, de repos et de travail

##### C.2.4.3- Élaborer un plan de chargement

##### C.2.4.4- Constituer le dossier de transport

#### C2.5 - Traiter les retours des supports de charge et/ou des contenants

#### Préambule

Pour réaliser cette activité, l'utilisation de logiciels professionnels tels que ceux du pack office (Word, Excel, Outlook), sont nécessaires pour être en adéquation avec les pratiques professionnelles. Cette activité nécessite également l'échange de données informatisé (EDI) et la gestion électronique (GED).

L'activité se déroule sous forme de scénario pédagogique en mobilisant notamment les espaces techniques (outils, plateau technique, etc.)

Cette activité réactive la compétence étudiée précédemment dans l'activité 2.2 de ce même bloc – « optimiser la constitution de l'unité de charge selon les contraintes du client et des produits ».

*Une opération de transport en compte propre nécessite une organisation des tournées de livraison, ce qui implique une planification minutieuse. Cette action participe à optimiser l'efficacité de l'activité tout en respectant les contraintes spécifiques de l'organisation et les attentes des clients.*

#### Descriptif de l'activité

Pour **préparer et organiser l'itinéraire**, l'agent logisticien :

- Recueille les informations nécessaires à l'organisation de la tournée de livraison : les caractéristiques de l'envoi (volume, poids, nature de la marchandise, contenant et support de charge), la liste des points de livraison (adresse des clients internes ou externes) et les contraintes livraison (plage horaire de réception possible pour chaque client, restriction d'accès, équipements de manutention requis) ;
- **Sélectionne le véhicule** compte tenu des besoins du client, du parc de véhicule, de l'organisation et des contraintes de l'organisation. Il analyse pour les véhicules disponibles, **les caractéristiques des véhicules, les types de carrosserie, les spécificités – véhicule avec ou sans hayon, véhicule avec chariot embarqué, etc.-)** ;
- Sélectionne éventuellement les matériels de manutention nécessaires en fonction des contraintes de livraison ;
- **Choisit le conducteur qualifié.**

Pour planifier l'**itinéraire**, l'agent logisticien utilise un **logiciel de planification de tournée ou un calculateur d'itinéraire** pour **optimiser le parcours** en minimisant les distances parcourues et en réduisant le temps de trajet total. Il organise les livraisons **dans un ordre logique** pour éviter les détours et réduire les temps d'attente. Il prend également en considération les prévisions de trafic et planifie des itinéraires alternatifs en cas de travaux ou congestion. Il applique aussi **la réglementation sociale française et européenne** pour le calcul **des temps de conduite, de repos et de travail des conducteurs**.

L'agent logisticien est vigilant à respecter les valeurs de l'organisation. Compte tenu des enjeux actuels liés à l'environnement, une sensibilisation à l'éco-logistique, à savoir la prise en compte des critères environnementaux dans les activités de logistique et transport, est développée au travers des scénarios pédagogiques.

L'agent logisticien **établit le plan de chargement optimal** en tenant compte :

- Des caractéristiques du véhicule (sélection des indicateurs pertinents sur le certificat d'immatriculation ou sur la plaque de tare du véhicule et/ou de la semi-remorque : longueur, largeur, surface, le poids à vide (PV), la masse à vide (MV), la masse maximale autorisée (MMA), et la masse en charge maximale du véhicule (MCV) et calcul de la charge utile (CU).
- Des caractéristiques de l'envoi (volume, poids, nature de la marchandise, contenant et support de charge),
- De l'itinéraire déterminé **pour organiser le plan de chargement**.

Pour réaliser cette activité, l'agent logicien peut utiliser une application numérique afin de comprendre la méthode matricielle.

L'agent logisticien **renseigne et met à jour le dossier de transport** avec les documents administratifs (bordereau de transport, bon de livraison), le plan détaillé de la tournée avec l'itinéraire et les coordonnées des clients, le plan de chargement et le cas échéant les bons de retours pour les produits retournés ou refusés. Pour un accès à l'ensemble des services, **ces données sont numérisées et stockées (EDI, GED)**.

Tout au long du process, l'agent logisticien **renseigne les indicateurs du tableau de bord pour mesurer l'efficacité du personnel et de l'utilisation des véhicules (taux d'utilisation, taux de remplissage, indicateurs de satisfaction client ...)**.

L'agent logisticien traite aussi les retours **des supports de charge consignés** (palettes, bacs, conteneurs, etc.). Ce suivi est essentiel pour maintenir un flux efficace, réduire les coûts et optimiser la gestion des stocks de ces supports.

L'agent logisticien met en place des procédures avec les clients et fournisseurs pour **planifier et suivre le retour des supports**. Il **inclut au maximum les retours de supports dans les tournées** de livraison pour **optimiser le transport et éviter les trajets à vide**. **L'utilisation d'étiquettes, de codes (codes-barres, QR code, etc.), de puces (RFID, etc.)** lui permet d'identifier chaque support et facilite leur suivi tout au long de la chaîne logistique.

À chaque retour, l'agent logisticien **inspecte les supports pour vérifier leur état** et s'assurer qu'ils peuvent être réutilisés sans réparation. Il rend compte des éventuels dommages et peut classer les supports en fonction de leur état (réutilisable, nécessitant des réparations ou à mettre au rebut).

Il réalise un inventaire régulier avec des informations sur leur état, leur localisation et leur destination prévue. Ainsi, il **assure le suivi de leur stock** pour assurer une disponibilité des supports et éviter les ruptures de stock.

En traitant efficacement les retours des supports de charge, l'agent logistique améliore l'efficacité de la logistique, réduit les coûts liés à l'achat de nouveaux supports, et contribue à une gestion plus durable et responsable des ressources.

### **Transversalités**

Mathématiques : géométrie, aires et volume, conversion de mesure

Français : maîtriser l'échange oral, s'exprimer à l'oral pour rendre compte d'un travail de recherche

PSE : l'individu acteur de prévention de son milieu

## **Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des activités et/ou scénarios pédagogiques**

### **Piste pédagogique 1**

À la suite d'un dysfonctionnement sur le véhicule prévu pour une livraison, il est nécessaire de sélectionner un nouveau véhicule pour répondre à la demande du client.

- À la lecture du certificat d'immatriculation, de la plaque de tare sur le véhicule ou d'une recherche dans une base de données, il doit repérer les informations importantes (longueur, largeur, surface, MMA, MCV, etc.), réaliser des calculs intermédiaires et renseigner ces données dans un tableur professionnel.
- Il met ensuite en adéquation ces données avec les caractéristiques de l'envoi pour justifier le choix du véhicule.
- Il peut en rendre compte oralement à son supérieur hiérarchique, qui peut introduire tout au long du process des contraintes (panne sur le véhicule, etc.). L'agent logisticien doit être en mesure de réagir et proposer une nouvelle solution argumentée.

### **Piste pédagogique 2**

Le conducteur avertit oralement l'apprenant opérateur logistique d'un imprévu (accident sur la route, fermeture d'une route, panne du GPS...) entraînant une modification de la tournée de livraison.

- L'apprenant lui propose un nouvel itinéraire optimisé.
- L'apprenant informe le ou les client(s) d'un éventuel retard sur l'horaire de livraison.

## Activité 2.5 - Organisation de l'expédition par un prestataire externe

### Compétences :

#### C2.6 - Confier l'expédition à un prestataire de transport externe

##### C2.6.1 - Choisir un transporteur correspondant au cahier des charges dans une liste référencée

##### C2.6.2 - Échanger les informations, documents et instructions par le moyen de communication adaptée

### Préambule

Pour réaliser cette activité, l'utilisation de logiciels de gestion d'entrepôt type WMS pédagogique, de logiciels professionnels tels que ceux du pack office (word, excel, outlook), de bourses de fret (par exemple B2PWEB) sont nécessaires pour être en adéquation avec les pratiques professionnelles.

Cette activité nécessite également l'échange de données informatisé (EDI) et la gestion électronique (GED).

L'expédition par un transporteur interne est abordée dans le bloc 2 dans la compétence 2.4 Organisation d'une opération de transport en compte propre.

L'activité se déroule sous forme de scénario pédagogique en mobilisant notamment les espaces techniques (outils, plateau technique, etc.).

*Afin d'expédier sa préparation de commande, l'organisation est amenée à confier son envoi à un prestataire de transport externe à l'organisation. Le choix du prestataire se réalise en fonction du cahier des charges du client dans le respect des opérations des relations contractuelles.*

### Descriptif de l'activité

L'agent logisticien identifie :

- les **caractéristiques de l'envoi** (nature et spécificité de la marchandise, emballage, dimensions, masse, volume, support de charge consigné ou non) et analyse le **cahier des charges du client** (contraintes techniques, organisationnelles, prévisionnelles),
- les impératifs (lieu, dates d'enlèvement, de livraison).

À partir de ses constats et analyses, auquel l'agent logisticien intègre les valeurs de l'organisation (écologique, etc.) dans la laquelle il travaille, il choisit le **moyen de transport** optimal **terrestre** (routier, ferroviaire ou fluvial) ou **aérien** voire combiné dans une liste référencée de partenaires.

Pour le **transport routier**, l'agent logisticien est peut-être amené à sélectionner des transporteurs de messagerie, de transport express, mais également à accepter du transport en groupe.

Il peut également consulter une **bourse de fret** pour choisir un transporteur.

Avant de réaliser un choix définitif, l'agent logisticien s'assure que son organisation est conforme aux obligations du **contrat de transport** (préparation et mise à disposition de la marchandise à la date prévue, coopération avec le transport, processus de chargement et déchargement, respect du conditionnement - volume, poids ..., étiquetage, paiement, etc.) et que le transporteur puisse également y répondre (information -délai, coût ..., type de véhicule, chargement, délivrance, respect de la réglementation relative à la sécurité et l'environnement, etc.).

Il veille également au respect du **cahier des charges client** pour le transport, notamment pour une livraison dans les délais et en préservant la marchandise.

Il **communique** avec les parties du **contrat de transport** les informations nécessaires, les documents et des instructions.

Lors de la prise en charge de la marchandise, l'agent logisticien **transmet au conducteur** les documents nécessaires à la prise en charge de la marchandise et à la livraison par un moyen de communication adapté (**communication orale** en français ou langue étrangère -langage simple, **communication écrite** et numérique : **échange de données informatisé, extranet**).

Durant l'intégralité de l'activité, l'agent logistique respecte le règlement général de protection des données (RGPD).

### **Transversalités**

Mathématique : géométrie – aires et volumes – conversion de mesures

Français : interagir à l'oral, interagir à l'écrit, transmettre une information, interpréter d'une langue à l'autre

Économie-droit : quelles relations les agents économiques entretiennent-ils entre eux ? (Module 1), Comment les agents formalisent-ils leurs relations ? (Module 1), Comment le numérique influe-t-il la production d'une entreprise ? (Module 3)

### **Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des activités et/ou scénarios pédagogiques**

#### **Piste pédagogique 1**

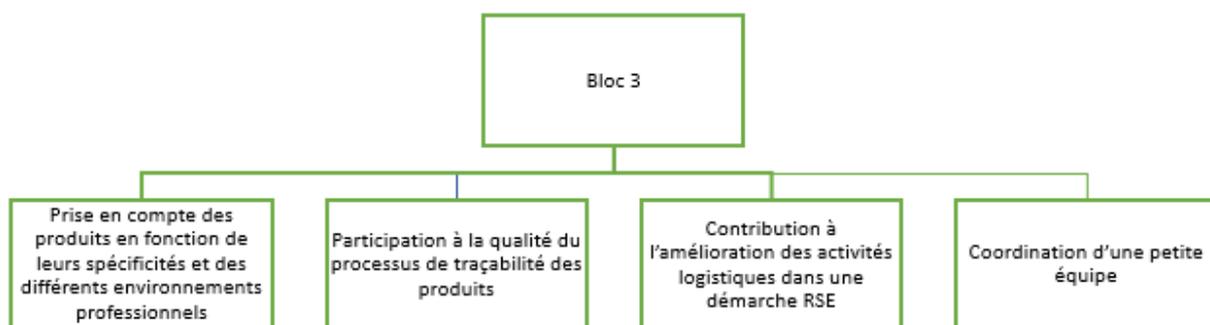
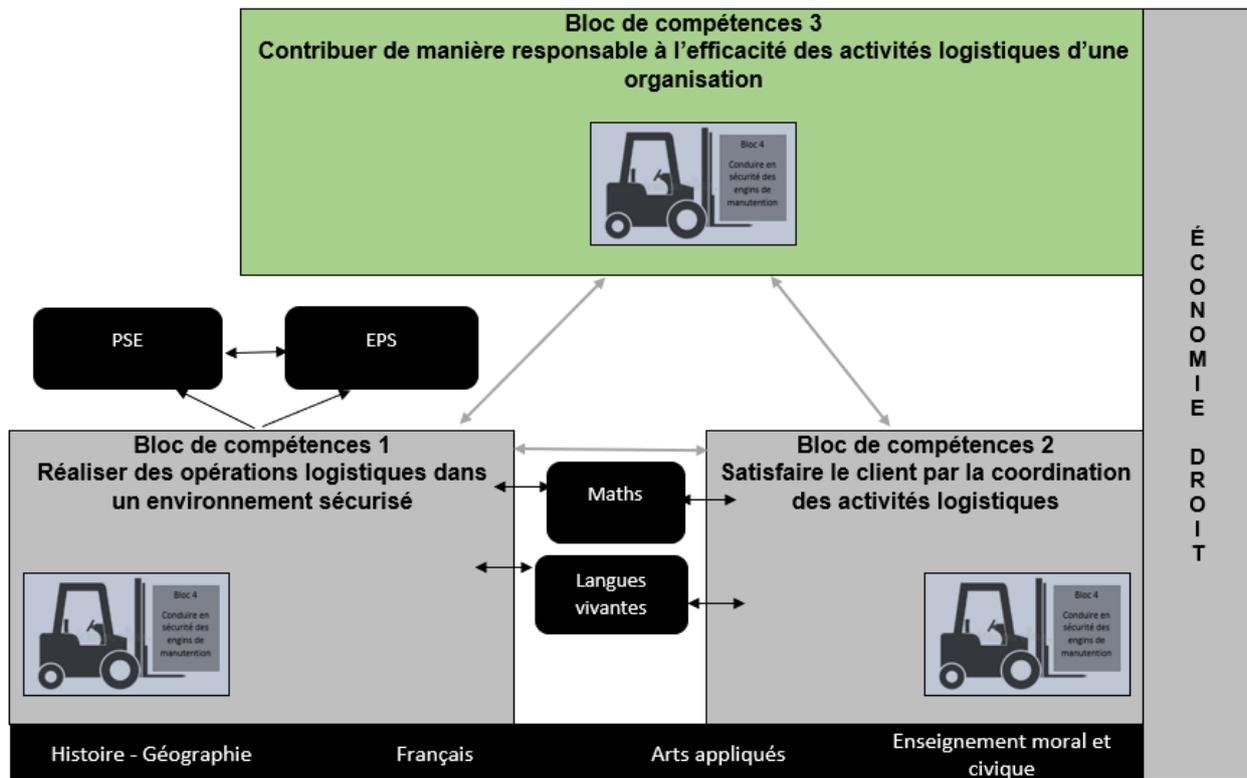
L'organisation a reçu une commande importante d'un client à expédier. Afin de répondre à cette demande dans les meilleurs délais et de manière optimale, elle décide de confier l'expédition de ces produits à un prestataire de transport externe. L'apprenant doit analyser les caractéristiques de l'expédition, sélectionner un prestataire dans une liste (critères de sélection), préparer l'expédition (documents de transport et étiquetage). Après avoir sélectionné le transporteur, il communique par courriel avec le prestataire et classe les documents (GED) pour assurer un suivi tout au long du processus.

#### **Piste pédagogique 2**

L'organisation a reçu une commande d'un client à expédier à l'international. L'agent logisticien doit comparer les coûts entre transport maritime, aérien et terrestre pour envoyer la marchandise. Il propose à son responsable les différents coûts et les contraintes liées au mode de transport. Il fait une proposition de mode de transport à utiliser.

# BLOC DE COMPÉTENCES N°3

## Contribuer de manière responsable à l'efficacité des activités logistiques d'une organisation



### 3.1- Positionnement et enjeux du bloc 3

Comme l'ensemble des activités économiques, les activités logistiques n'échappent pas aux questionnements qui traversent la société. Parmi eux :

- Comment prendre en compte le changement climatique dans les différentes activités ? Quelles adaptations ? Quelle vision prospective ?
- Quelle place pour les entreprises aujourd'hui dans notre société ?
- Comment mettre en œuvre l'objectif public de traçabilité des produits ?

Face à ces questionnements, chaque organisation définit ses priorités pour construire sa stratégie qui sera ensuite déclinée. Aujourd'hui, les entreprises et organisations ont généralement la volonté d'avoir une action sur leur environnement (économique, social, culturel, environnemental), en s'emparant du concept de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

L'apprenant doit comprendre qu'en tant que membre d'une organisation, il participe à une démarche de RSE par sa contribution à l'analyse du fonctionnement de l'organisation et qu'il est force de proposition pour la résolution de problèmes ou pour des actions d'amélioration. Il contribue également à la prévention et la préservation des personnels du site et des matériels, notamment en valorisant les déchets et les emballages. Dans ce cadre, il coordonne et anime une petite équipe de proximité qu'il écoute, accompagne et fidélise.

Situé au sein d'une organisation, et compte tenu de l'activité réalisée, l'apprenant exerce son activité au sein d'une supply chain dans laquelle il doit se situer. Il prend en charge et assure le suivi de produits spécifiques l'amenant à respecter des procédures et des normes face à des situations plus ou moins complexes. Plus globalement, il assure le suivi et la traçabilité des flux physiques des produits, des contenants et des données, y compris à l'international.

Avec cette vision globale, il identifie les incidences d'un aléa sur la chaîne logistique et peut proposer une adaptation de l'organisation pour en limiter les impacts. Il rend compte des actions à son supérieur hiérarchique oralement ou par écrit. Il contribue ainsi à la qualité de services et à l'image de l'organisation.

Ce bloc qui arrive un peu plus tardivement dans le parcours de l'apprenant doit permettre de développer la compétence d'adaptabilité. Il est attendu de l'apprenant qu'il fasse preuve :

- d'adaptabilité en fonction des produits spécifiques rencontrés dans les différents secteurs d'activités et dans la mise en œuvre de la traçabilité des produits ;
- d'analyse et de force de proposition dans le cadre d'une démarche RSE ;
- de sens des responsabilités en coordonnant une petite équipe après une expérience professionnelle significative en logistique dans l'organisation.

Les opérations logistiques des flux entrants et sortants se réalisent et se coordonnent dans un environnement sécurisé pour la satisfaction du client en intégrant des pratiques responsables et durables.

Les compétences du bloc 3 complètent ainsi les compétences du bloc 1 et du bloc 2.

## 3.2 Présentation des activités<sup>7</sup>

### Activité 3.1 - Prise en compte des produits en fonction de leurs spécificités et des différents environnements professionnels

#### Compétence

#### C3.1- Adapter le processus logistique selon le type de produit ou de flux

#### Préambule

Les élèves sont en activités professionnelles à l'aide de données et informations disponibles dans une zone logistique d'une usine, d'un magasin général ou d'un entrepôt : dossier documentaire, dossier de l'opération logistique, dossier juridique de l'opération logistique et outils logistiques digitaux au service de la logistique.

Cette activité réactive et prolonge les compétences abordées dans les blocs 1 et 2.

Les espaces techniques seront utilisés pour la construction de scénarios pédagogiques.

*Les produits spécifiques (dangereux ou non) sont distingués des produits standards, car ils requièrent une manipulation et/ou un stockage spécifiques.*

#### Descriptif de l'activité

Selon leur nature, les produits spécifiques sont associés à un **environnement professionnel dédié** (produits frais et surgelés, produits pharmaceutiques, produits à forte valeur ajoutée, textiles...) et sont manipulés conformément à **la réglementation propre à chaque entreprise**, afin de prévenir des risques pour la santé et la sécurité (produits dangereux) et de l'intégrité des produits (autres produits spécifiques).

La spécificité de ces produits et le type de flux logistiques (entrant et/ou sortant) impliquent de connaître **les normes applicables au stockage du produit dans une organisation donnée** et leurs **processus dans les différentes opérations logistiques**.

À partir d'un dossier documentaire papier ou numérique (notice de manipulation, fiches produits, **cahier des charges client**, réglementation spécifique aux produits dangereux, WMS ...), présentant **les caractéristiques** et la classification **des produits**, l'agent logisticien **identifie les caractéristiques** et spécificités de chaque type de **produit** et applique les protocoles de sécurité appropriés à la manipulation et au stockage.

L'identification peut être réalisée à l'aide de pictogrammes, de QR-Code ou d'étiquettes produits sur laquelle les consignes de manipulation sont inscrites.

Les produits dangereux peuvent être inflammables, toxiques, corrosifs, explosifs, ou radioactifs (produits chimiques, gazeux, matières inflammables, déchets médicaux, etc.). Des précautions doivent alors être prises pour le stockage, le transport spécifique (température dirigée, ventilation, emballages spéciaux, etc.), les équipements de protection individuelle/collective (EPI/EPC) et le respect de réglementations strictes.

---

<sup>7</sup> Légende pour une meilleure explicitation des descriptifs d'activité : en bleu les savoirs associés et en gras les indicateurs de réussite

Certains produits sont non dangereux mais sont qualifiés de spécifiques car ils peuvent être périssables, fragiles, ou nécessiter des conditions de conservation spécifiques. Par exemple : produits alimentaires, médicaments, produits électroniques, œuvres d'art... Ils nécessitent un stockage à température dirigée, une manipulation délicate, une protection contre l'humidité ou les chocs, un respect des normes de conservation etc.

En fonction de la nature et spécificité du produit et de l'environnement professionnel, l'agent logisticien **adapte le processus** pour les opérations de **réception, stockage, préparation de commandes et d'expédition** afin de préserver la qualité des marchandises et satisfaire les besoins des clients.

De la réception à l'expédition, l'agent logisticien personnalise et **applique les processus logistiques** pour qu'ils soient en adéquation avec **les caractéristiques du produit** et les contraintes spécifiques de **l'environnement de travail**. Le déplacement des produits est adapté aux normes de sécurité et aux moyens de manutention utilisés. Le stockage des produits est optimisé et maîtrisé aussi bien en termes de matériel (par exemple racks avec bac de rétention) que des espaces (par exemple, espace tamisé ou pièce noire). La gestion des supports de charge (palettes, caisses, containers, etc.), des structures de stockage et des zones dédiées est efficace.

L'agent logisticien réalise son activité à l'aide du cahier des charges et des normes applicables au stockage du produit spécifique.

Plusieurs **documents et/ou outils professionnels sont mis à jour**. Les informations concernant les spécificités des produits sont intégrées aux fiches techniques, tant sous format papier que numériques (via un logiciel professionnel d'entrepôt), ce qui permet d'ajuster le processus logistique en conséquence. Les procédures internes sont ajustées en fonction des spécificités des produits et de l'environnement professionnel et de la réglementation réglementaire.

#### **Transversalités**

Économie- droit : dans quel cadre juridique les acteurs inscrivent-ils leur activité ? (Module 1), comment les agents formalisent-ils leurs relations ? (Module 1)

PSE : L'individu acteur de prévention dans son milieu professionnel

Mathématiques : proportionnalité, calcul de pourcentage, statistique

#### **Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des scénarios**

Les apprenants travaillent au sein d'une organisation qui gère divers types de produits : épicerie sèche, alimentaires frais, alimentaires surgelés. Chaque type de produit a des exigences spécifiques en termes de réception, stockage, préparation de commandes et expédition. Les apprenants doivent démontrer leur capacité à identifier et à appliquer les procédures appropriées pour chaque type de produit en fonction de ses spécificités et de l'environnement professionnel.

#### Mise en situation :

Les apprenants sont divisés en groupes de 3 et chaque groupe reçoit une liste de produits à réceptionner. Chaque groupe doit identifier les spécificités de son produit et déterminer les meilleures pratiques de réception.

Les apprenants doivent réagir face à des aléas (panne de réfrigération, produit endommagé, produit manquant) et trouver des solutions adaptées.

Chaque groupe présente ses conclusions et les actions qu'il a mises en place.

Ressources documentaires : bons de commande, bons de livraison, documents de transport (lettre de voiture ou récépissé), extrait du cahier des charges, procédures, normes réglementaires, plan du site, plan des zones dédiées (zone épicerie sèche, frais et surgelés) ...

## Activité 3.2- Participation à la qualité du processus de traçabilité des produits

### Compétences

#### C3.2 - Mettre en œuvre le processus de traçabilité dans la chaîne logistique

C3.2.1 - Prendre part au processus qualité lié à la manipulation du produit

C3.2.2 - Assurer le suivi des produits à l'aide de données

C3.2.3 - Identifier la procédure applicable en fonction du type de retour

C3.2.4 - Valoriser les déchets

### Préambule

Pour réaliser cette activité, l'utilisation d'un logiciel de gestion d'entrepôt type WMS pédagogique et de logiciels professionnels tels que ceux du pack office (Word, Excel, Outlook) sont nécessaires pour être proche des pratiques professionnelles.

Cette activité réactive des compétences abordées dans les blocs 1 et 2.

L'activité se déroule sous forme de scénario pédagogique en mobilisant notamment les espaces techniques (outils, plateau technique, etc.).

### Descriptif de l'activité

La mise en œuvre de processus de **traçabilité des produits** (tracing et tracking) dans la chaîne logistique permet d'identifier et de suivre la matière première, le produit semi-fini ou fini tout au long de son parcours, de la fabrication jusqu'à la livraison au client final, dans le but de garantir la qualité, la sécurité et le respect des réglementations.

L'agent logisticien prend part au processus qualité lié à la manipulation du produit en **contrôlant et suivant la conformité des produits, des contenants et des données** dès la réception du produit ou de la matière première. À l'aide d'une **liasse documentaire** ( bon de livraison, certificat d'origine de la marchandise, étiquette de colisage, packing-list, cahier des charges ...), selon les procédures et/ou les **protocoles standards de l'activité logistique** mis en place dans l'organisation, dans le respect notamment des réglementations et certifications (procédures qualité propres à l'entreprise, par exemple norme ISO 9001), il utilise des outils (PDA, lecteur infrarouge, WMS ...) et **le maniement d'un tableur professionnel (Excel), d'un WMS** pour collecter et **analyser les données de la situation logistique**.

À chaque étape du processus de suivi des produits, les données sont **mises à jour dans un référentiel de suivi** sur un WMS, un tableur professionnel, à l'aide d'outils (fiche de traçabilité, QR-code, code-barre, radio-identification (RFID), intelligence artificielle, caméra, GPS...) permettant d'assurer **la traçabilité du produit**. Grâce au suivi des produits, les données seront **analysées selon la situation logistique** en tenant compte des procédures et/ou **protocoles standards de l'activité logistique**, ce qui permettra d'**identifier les obligations logistiques en lien avec la responsabilité des acteurs** par rapport aux **termes contractuels** préalablement définis.

L'agent logisticien, après avoir exercé un **contrôle qualité du produit**, peut être conduit à ne pas accepter le produit. Il devra alors **caractériser un type de retour** pour **identifier** ensuite **les procédures applicables** (contrôle qualité retour ...) et les actions qui seront mises en place ensuite (réutilisation, réaffectation, remise en stock du produit...) selon les **protocoles de traitement d'un retour produit** applicable dans l'organisation. Pour ce faire, **le maniement d'un tableau et d'un WMS pédagogique** sera nécessaire.

En logistique industrielle, l'agent logisticien caractérisera le type de retour (rebus de matière lors de la réception des commandes de matières premières, rebus d'usinage...) selon le processus qualité propre à l'entreprise pour identifier ensuite la procédure à suivre et les actions à mettre en place (retour de la matière première au fournisseur, mise à la destruction des produits semi-finis ou finis, refonte ...). Pour

illustration, dans une entreprise de fabrication de bouteilles en verre, suite à un contrôle qualité des bouteilles fabriquées attestant de la non-conformité, le verre est refondu pour produire de nouvelles bouteilles en verre.

L'agent logisticien contribue à la valorisation des déchets par l'**identification des zones dédiées**. Il procède au **tri des déchets dans des bacs dédiés** selon la réglementation et les procédures mises en vigueur dans l'organisation propre à la **gestion et valorisation des déchets**. On distingue plusieurs catégories de déchets soumis à l'obligation de tri : papier, métaux, plastiques, verre, bois, biodéchets, huiles alimentaires (>60 litres/an), les déchets de textiles, déchets dangereux...

### **Transversalités**

Économie-Droit : comment les agents formalisent-ils leurs relations ? (Module 1), pourquoi l'entreprise doit-elle dépasser la seule performance économique ? (Module 3)

PSE : l'individu responsable dans son environnement

Mathématiques : proportionnalité, calcul de pourcentage, statistique

### **Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des scénarios**

#### **Piste pédagogique 1**

À partir d'une simulation de réception de marchandises d'un fournisseur externe, l'apprenant choisit le chariot adapté et décharge la marchandise en respectant les règles de sécurité. Il scanne le code-barre apposé sur le contenant pour vérifier l'identification du produit. Il procède à un contrôle qualité du produit selon le protocole de réception identifié et en fonction des termes contractuels. Ensuite, il saisit sur le WMS pédagogique la quantité réceptionnée. Avec son chariot, il transfère la marchandise en zone de transfert.

Un autre apprenant affecté en zone de transfert scanne le code-barre et consulte le statut de la marchandise. Il identifie l'adresse de stockage sur le WMS pédagogique pour ce produit. Il transfère la marchandise à l'adresse prévue et scanne le QR code apposé sur la lisse pour confirmer le transfert au bon emplacement.

#### **Piste pédagogique 2**

L'apprenant qui jouera le rôle de réceptionnaire réalise une analyse simple d'un retour de produit d'un client. Il identifie le type de retour (erreur de qualité du produit par exemple) et met en oeuvre la procédure applicable. Cette activité peut se prolonger jusqu'à la mise au rebut de la marchandise avec identification du bac dédié à ce type de déchet pour être ensuite valorisé.

Un autre apprenant qui endossera le rôle de responsable d'une petite unité logistique rédige une note de service portant sur la nécessité d'être attentif au contrôle qualité de la marchandise lors de la préparation de commande et qui sera ensuite affichée. Ce dernier mettra également à jour les tableaux de bord en indiquant le nombre de produits retournés par rapport au nombre de produits livrés, les causes du retour, etc.

### Activité 3.3 – Contribution à l'amélioration des activités logistiques dans une démarche RSE

#### Compétences

#### C3.3 - Proposer des axes d'amélioration de l'activité logistique dans le cadre d'une démarche RSE

C3.3.1- Analyse d'une situation professionnelle en vue de proposer une amélioration

C3.3.2- Limitation des formes de gaspillages, notamment dans le domaine énergétique

C3.3.3- Remise en état des zones de travail

C3.3.4- Contribution à l'image de marque de l'organisation

#### Préambule

Pour réaliser cette activité, l'utilisation des outils digitaux au service de la logistique tels que ceux du pack office (Word, Excel, Outlook), les logiciels ou applications professionnels (logiciel de gestion d'entrepôt type WMS pédagogique), et les outils ou services de communication numérique tels que les outils collaboratifs (gestionnaire d'agenda, de planning et de gestion du temps de travail) sont nécessaires pour être en adéquation avec les pratiques professionnelles.

Cette activité nécessite que les compétences des blocs 1, 2 aient été précédemment mises en œuvre dans le cadre de la formation.

L'activité se déroule sous forme de scénarios pédagogiques en mobilisant notamment les espaces techniques (outils, plateau technique, etc.).

#### Descriptif de l'activité

Contribuer à l'amélioration des activités logistiques dans une [démarche RSE](#) consiste dans un premier temps à porter un **diagnostic** (en analysant des données relatives au respect de l'environnement, des employés et de la communauté, puis en restituant les résultats) **de l'activité en repérant les incidences sur la chaîne logistique et/ou organisation**. Puis dans un second temps, il s'agit d'optimiser les activités logistiques tout en respectant les principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans [l'organisation de l'activité logistique](#). Suite à une [analyse de son environnement professionnel](#), une entreprise peut, par exemple, décider d'optimiser ses itinéraires de livraison pour réduire la consommation de carburant et les émissions de CO2. En parallèle, elle pourrait améliorer les conditions de travail de ses employés en investissant dans des équipements ergonomiques et en offrant des formations sur la sécurité au travail.

L'agent logisticien va analyser une situation de travail pour identifier les points à améliorer. Ensuite, il devra **proposer des actions adaptées, dans une démarche RSE** concrètes pour optimiser les processus ou résoudre les dysfonctionnements identifiés. Par exemple, une entreprise de logistique constate des retards fréquents dans ses livraisons. En analysant la situation au moyen d'un tableau de bord dans lequel auront été **identifiés** puis **interprétés des indicateurs simples environnementaux, de service, de performance**, elle découvre que les retards sont dus à une mauvaise organisation des tournées. Pour améliorer cela, elle pourrait réorganiser la gestion de ses tournées en prenant en compte les aléas entraînant des retards (bouchons, travaux ...). Un autre cas possible serait d'imposer des pauses aux agents logistiques à ces moments critiques lorsque les taux de casse augmentent en fin de journée ou en fin de semaine. Chaque dysfonctionnement identifié aboutira à des propositions de solutions qui seront listées puis classées afin de choisir la meilleure dans un but d'[amélioration continue](#).

Dans le cadre d'une démarche RSE, il est capital de veiller à réduire les gaspillages dans le domaine énergétique. Cette activité vise à identifier et à réduire les sources de gaspillage en termes d'exploitation logistique ou d'exploitation du transport. Par exemple, en analysant les ratios provenant d'un tableau de bord généré par le [WMS pédagogique](#) ou d'un [tableur professionnel](#) (type Excel), on peut en déduire la

nécessité d'utiliser des véhicules plus économes en carburant ou d'optimiser les tournées pour réduire la consommation de carburant. L'objectif est de rendre les opérations logistiques plus durables et respectueuses de l'environnement. Pour sensibiliser les employés au gaspillage énergétique, l'agent logisticien peut participer à l'organisation d'ateliers de formation sur les pratiques durables et les économies d'énergie, et à la création d'affiches et de rappels visuels sur le lieu de travail pour encourager des comportements écoresponsables (éteindre les lumières, conduite d'engins de manutention plus souple, mise en charge des engins de manutention au meilleur moment ...).

L'environnement de travail contribue grandement à l'épanouissement du personnel. À cet effet, l'agent logisticien peut réaliser des enquêtes ou des sondages afin de connaître le ressenti de ses collaborateurs, il les analyse, il réfléchit à des propositions de solutions et il met en œuvre des actions choisies pour rendre le lieu de travail plus sûr et agréable. Il est parfois constaté que l'amélioration de l'éclairage, la réduction du bruit ou l'organisation de l'espace permet d'abaisser les taux d'accidents. L'objectif est de proposer des actions concrètes pour **améliorer l'environnement et les conditions de travail** qui favorisent le bien-être et la productivité des employés. Dans le but d'impliquer chacun des acteurs de la chaîne logistique, l'organisation de réunions régulières permet aussi de recueillir des suggestions et des axes divers d'amélioration. Il est également possible d'encourager la participation active en créant des groupes de travail dédiés à l'amélioration des conditions de travail. Une fois les solutions retenues mises en œuvre, il faudra, après un temps raisonnable, **mesurer l'impact de ces solutions en identifiant et interprétant des indicateurs simples**.

L'image de marque de l'organisation a un impact sur son rayonnement économique. Il est donc primordial que l'ensemble du personnel adopte des comportements et des pratiques qui renforcent l'image de marque de l'entreprise. Par exemple, cela peut inclure la mise en place d'un SAV de qualité, l'amélioration du respect des délais de livraison et un emballage des produits garantissant leur qualité. L'objectif est de faire en sorte que les clients associent l'entreprise à des valeurs de fiabilité, de professionnalisme et de qualité. En revanche, si on constate que certains indicateurs doivent être améliorés, alors, une solution correctrice sera mise en œuvre par le biais de l'animation d'une petite équipe.

#### **Transversalité**

PSE : l'individu acteur de prévention dans son milieu

Économie-droit : pourquoi l'entreprise doit-elle dépasser la seule performance économique ? (Module 3)

Mathématiques : statistiques

#### **Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des activités et/ou scénarios pédagogiques**

Une organisation souhaite réduire son impact environnemental et améliorer le bien-être de ses salariés. Elle a récemment reçu des retours négatifs (internes et externes) concernant les délais de livraison non respectés et les conditions de travail détériorées des salariés. Les apprenants analysent la situation logistique et proposent des améliorations en intégrant les principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

#### Mise en situation

Identification des dysfonctionnements : les apprenants se divisent en groupes et reçoivent des données sur les itinéraires des tournées de livraison, la consommation de carburant, les horaires de travail des employés, les retours clients.... Chaque groupe identifie à partir de l'ensemble ou d'une partie des données (selon le scénario pédagogique) les principaux problèmes : délais de livraison, forte consommation de carburant, conditions de travail difficiles...

Proposition d'améliorations : les apprenants proposent des solutions pour optimiser les itinéraires de livraison afin de réduire la consommation de carburant et les émissions de CO2. Ils suggèrent des améliorations pour les conditions de travail, comme des horaires plus flexibles et des équipements ergonomiques. Chaque groupe présente à l'oral ses propositions en expliquant comment elles respectent les principes de la RSE.

Ressources : données chiffrées de l'entreprise/ tableaux de bord pour l'analyse/logiciels de conception graphique en ligne type Canva.

### **Activité 3.4- Coordination d'une petite équipe**

#### **Compétences**

#### **C3.4 - Coordonner une petite équipe logistique selon les enjeux de l'organisation**

**C3.4.1 - Assurer le partage d'informations dans l'équipe, à l'écrit ou à l'oral**

**C3.4.2 - Traiter des situations imprévues**

**C3.4.3 - Contribuer à l'efficacité du service logistique par l'animation d'une équipe**

**C3.4.4 - Veiller à l'inclusion, au bien-être et à la sécurité d'un collaborateur**

#### **Préambule**

Pour réaliser cette activité l'utilisation des outils digitaux au service de la logistique tels que ceux du pack office (Word, Excel, Outlook), les logiciels ou applications professionnels (logiciel de gestion d'entrepôt type WMS pédagogique), et les outils ou services de communication numérique tels que les outils collaboratifs (gestionnaire d'agenda, de planning et de gestion du temps de travail) sont nécessaires pour être en adéquation avec les pratiques professionnelles.

Cette activité nécessite que les compétences des blocs 1, 2 aient été précédemment mises en œuvre dans le cadre de la formation.

L'activité se déroule sous forme de scénario pédagogique en mobilisant notamment les espaces techniques (outils, plateau technique, etc.).

#### **Descriptif de l'activité**

Une équipe dans un environnement logistique se définit comme un groupe de personnes ayant des rôles et des responsabilités spécifiques qui travaillent ensemble pour assurer la gestion efficace et fluide des flux de marchandises, des informations et des services tout au long de la chaîne d'approvisionnement. L'objectif principal de l'équipe est d'optimiser les processus logistiques afin de répondre aux besoins des clients, tout en respectant les délais. Les membres de l'équipe peuvent avoir des rôles variés, tels que des responsables logistiques, des préparateurs ou préparatrices de commandes, des agents logisticiens, des chefs d'entrepôt, des opérateurs polyvalents, des gestionnaires de stock .... Leur collaboration efficace est essentielle pour répondre aux attentes des clients tout en respectant les contraintes économiques et opérationnelles.

La coordination de l'équipe se restreint au rôle de personne-ressource et à une supervision de nature relative. Le coordinateur retranscrit les informations, veille aux gestes et postures et les adapte à la marge afin que les membres de son équipe travaillent efficacement ensemble et atteignent les objectifs définis. Cet accompagnement quotidien des opérateurs vise à créer un environnement de travail productif et positif. Il s'assure que les [protocoles métiers](#), qui font référence à un ensemble de procédures normalisées

et de bonnes pratiques spécifiques à chaque activité ou processus au sein de la chaîne logistique, soient réalisés de manière efficace, sécurisée et conforme aux normes et aux attentes des clients. Ils permettent d'assurer la fluidité des opérations tout en minimisant les erreurs, les risques et les retards.

Elle englobe plusieurs dimensions :

- Le partage d'information : le coordinateur assure le partage de l'information à son équipe lors de la prise de poste et à sa fin. Afin d'en assurer son efficacité, il collecte **les besoins, les remarques et les informations des partenaires et collaborateurs internes**, identifie les éléments nécessaires afin que chaque membre comprenne les priorités et adapte son travail en conséquence. **L'explicitation et la mise en œuvre des enjeux d'efficacité et de sécurité auprès des collaborateurs** font également partie de cette démarche. Par exemple, dans le cas d'équipes tournantes, lors de la prise de poste, le coordinateur informe sur les priorités, les points critiques et les éventuels incidents rencontrés par l'équipe précédente. Il veille à ce que la **transmission de l'information lors de la prise de poste et à la fin de poste** soit fluide et claire. Elle peut se réaliser aussi bien à l'oral (réunion d'équipe lors de la prise de poste et à la fin de poste, briefing rapide à la fin de poste ...) qu'à l'écrit (courriel, agenda collaboratif, WMS pédagogique...). Il a recours aux **systèmes de gestion d'information**, pour connaître, centraliser et communiquer les informations clés à transmettre.
- La gestion des imprévus : le coordinateur doit également gérer les **imprévus** et **proposer des actions** pour y répondre. Par exemple, lorsqu'une machine tombe en panne, il peut rapidement rediriger les membres de l'équipe vers d'autres tâches prioritaires, ou encore organiser la tâche différemment comme un tri manuel temporaire pour minimiser les retards si une machine de tri tombe en panne. Il signale le problème immédiatement aux partenaires internes (les services techniques notamment) à l'aide des outils de communication. Il peut émettre des réserves lors de la livraison. Lors de manipulation de produits fragiles, il peut vérifier et ajuster les méthodes d'emballage pour s'assurer que les articles arrivent en bon état chez le client.
- La sécurité des membres de l'équipe : le coordinateur contribue à la sécurité par **l'animation d'équipe**. La pratique du réveil musculaire par chaque agent logistique à la prise de poste prépare le corps à l'effort et contribue à réduire les risques de blessures. Elle se traduit par des séances d'échauffements régulières et courtes, dirigées par le coordinateur qui guide les exercices. Ces séances peuvent s'appuyer sur des fiches d'exercices ou des kakemonos détaillant les mouvements adaptés aux tâches de manutention (étirements, mouvements spécifiques pour préparer les muscles aux tâches de manutention) et sont généralement associées à la transmission d'informations relatives à la prise de poste. Cette action s'inscrit dans une démarche globale de **formation aux gestes professionnels**, où l'accent est mis sur l'importance de la préparation physique pour bien exécuter des tâches sans danger. De plus, en **proposant des actions adaptées aux objectifs des clients**, le réveil musculaire peut être personnalisé selon les besoins spécifiques de l'équipe ou des individus, en veillant à ce que chaque membre soit prêt pour l'activité à venir tout en minimisant les risques liés à une mauvaise préparation physique.

Dans ce cadre, une bonne connaissance du **protocole de sécurité**, faisant référence à un ensemble de normes légales liées à la sécurité au travail, mais aussi à des règles, des procédures et de bonnes pratiques permettent dans le cadre de **l'animation et du suivi d'une petite équipe**, de s'assurer que chaque membre bénéficie de l'accompagnement nécessaire pour adopter les bonnes pratiques et garantir la sécurité collective. Le coordinateur veille ainsi à l'application rigoureuse des consignes et à la bonne réalisation du réveil musculaire. En prenant en compte les **enjeux de sécurité**, le coordinateur adapte les exercices en fonction des spécificités de chaque situation, en mettant en place des actions préventives qui visent à réduire les accidents et à promouvoir un environnement de travail sécurisé. Il va superviser son équipe afin que ces règles soient respectées dans l'utilisation d'équipements lourds, le respect des zones de circulation,

ainsi que les actions pour éviter les risques de blessures (chutes, écrasements ou manipulations de charges lourdes par exemple).

Enfin, face aux différents défis qui peuvent survenir, les **propositions d'actions adaptées à la situation rencontrée** permettent de répondre de manière flexible et efficace aux besoins spécifiques de l'équipe, en ajustant le réveil musculaire selon les conditions du moment où les exigences particulières de la mission. Ainsi, l'animation du réveil musculaire s'intègre dans une approche plus large qui vise à assurer à la fois la sécurité, la performance et l'efficacité des équipes.

Le coordinateur participe à l'intégration et à l'accompagnement des collaborateurs/opérateurs y compris ceux qui sont en situation de handicap. **L'accueil d'un collaborateur** et la prise en considération des **spécificités liées à l'accueil des salariés porteurs d'un handicap** sont essentiels pour garantir l'adoption des bonnes pratiques dès le départ et minimiser les erreurs opérationnelles futures. L'intégration des nouveaux collaborateurs dans l'équipe et à la mise en place d'actions d'accompagnement personnalisé, notamment pour ceux qui ont des besoins spécifiques, participe à **l'inclusion des collaborateurs**. Par exemple, lorsqu'un nouvel employé intègre l'équipe, le coordinateur lui fait visiter son espace de travail, il lui présente les **protocoles métiers**, les valeurs et **culture de l'entreprise**, explique les **procédures de sécurité** et s'assure que chaque collaborateur dispose de l'équipement de sécurité approprié (gants, casques, chaussures de sécurité, etc.) pour éviter tout accident. Il l'accompagne pendant les premières journées pour lui montrer les gestes techniques et les règles de l'entrepôt. Cet accompagnement, en particulier pour ceux en situation de handicap, doit être continu afin de les soutenir au fil du temps dans l'adaptation à leur poste et garantir un cadre inclusif et respectueux des besoins individuels. Il participe activement au **bien-être des collaborateurs** en étant attentif aux signes de stress ou de fatigue des membres de son équipe. Il veille à créer un environnement de travail favorable, où les collaborateurs se sentent soutenus, respectés et épanouis et participent ainsi à la fidélisation des contractuels.

#### Transversalités

Français : maîtriser l'échange oral, Écouter, réagir, s'exprimer.

PSE : l'individu acteur de prévention dans son milieu

EPS : réaliser et orienter son activité physique pour développer ses ressources et s'entretenir

Langue vivante : compréhension de l'oral, compréhension de l'écrit, expression orale en continu et en interactivité.

#### Exemples de pistes pédagogiques à exploiter dans des activités et/ou scénarios pédagogiques

Mise en situation réaliste où les apprenants sont répartis en équipe de 4 à 6 agents logisticiens, avec un membre assumant le rôle de coordinateur, au sein d'une organisation. Ce dernier doit démontrer sa capacité à coordonner une petite équipe logistique selon les enjeux de l'organisation.

#### Pour aller plus loin :

- Un agent logisticien de l'équipe ne maîtrise pas bien le français. Le coordonnateur doit d'exprimer en langue étrangère.
- Un collaborateur de l'équipe est en situation de handicap.

#### **Piste pédagogique 1**

Transmission des informations à son équipe à la prise de poste (priorités de la journée, tâches urgentes, objectifs spécifiques à atteindre) et réveil musculaire :

- gestion d'un imprévu et résolution du problème (rupture de stock pour les pièces X, ajustement des commandes, contact du fournisseur, remonté au service commercial pour informer le client,

- problème technique diagnostic initial, communication aux collaborateurs et partenaires internes, mise en place d'une solution temporaire)
- transmission des informations à son équipe à la fin de poste (bilan des tâches accomplies, problèmes ou incidents rencontrés, solutions apportées, transmission d'informations importantes, mises à jour sur l'état des stocks).

### **Piste pédagogique 2**

Intégration d'un nouveau collaborateur au sein d'une équipe logistique. L'objectif est de s'assurer que le collaborateur puisse utiliser les outils et logiciels nécessaires à ses tâches tout en respectant les règles de sécurité et les procédures adaptées : formation aux outils et logiciels utilisés (gestion de stocks, planification des livraisons, traçabilité, etc.), visite des installations, présentation de l'équipe, formation sur les règles de sécurité et les procédures adaptées au poste de travail, sensibilisation aux bonnes pratiques d'inclusion.

## **TROISIÈME PARTIE : MISE EN ŒUVRE DU RÉFÉRENTIEL**

## 1- L'utilisation du plateau technique et l'espace d'enseignement de la filière logistique deviennent incontournables.

La création du baccalauréat « Métiers de la logistique » résulte de la rénovation du baccalauréat logistique créé en 2012 et non révisé depuis. Ce nouveau référentiel a intégré de nombreuses évolutions de ce secteur d'activité qui nécessitent une utilisation plus intense du plateau technique. Il en résulte des évolutions au niveau de l'équipement, notamment avec l'introduction du chariot 1B, et de l'utilisation du plateau technique qui peut avoir, selon les établissements, des incidences sur le bâti, et/ou un besoin en équipement durable.

### 1.1 – La définition des épreuves nécessite d'investir le plateau technique.

**Le nouveau baccalauréat prévoit une utilisation accrue du plateau liée à deux points :**

- Le nécessaire apprentissage de la conduite des chariots 1B, 3 et 5. Mais cette *activité ne doit pas être réalisée au détriment du nombre d'heures global d'enseignement.* Il faut donc pouvoir proposer des activités professionnelles aux élèves qui ne seront pas en utilisation des chariots sur les temps dédiés à l'apprentissage initial de la conduite. Pour cela il importe de penser *une séance de 2 ou 3 heures sous la forme soit de plusieurs activités logistiques, soit de scénario pédagogique durant lequel, le déplacement de marchandises est intégré.*
- La certification du bloc 2 s'opère par le biais d'une épreuve pratique ponctuelle, qui vise à positionner le candidat au sein d'une équipe logistique en vue de la réalisation d'une mission en lien avec une préparation et/ou une expédition de commande. Cette équipe logistique sera constituée d'un groupe de 4 à 6 candidats, chacun ayant des missions spécifiques contribuant à un (ou plusieurs) objectif(s) commun(s). La préparation de cette épreuve implique un temps de présence dans l'entrepôt pour la réalisation d'activités pratiques plus élevé qu'aujourd'hui. Cela va de pair avec le port d'une tenue professionnelle, conformément au code du travail :
  - Chaussures de sécurité
  - Gilet réfléchissant

Mais aussi :

- Pantalon de travail adapté (multipoches)
- Blouson avec bandes réfléchissantes pour l'hiver et bonnet
- Tee-shirt de travail et sweat de travail
- Gants

**Dans cette optique, les équipes vont devoir se réappropriier l'espace d'enseignement, le repenser et/ou réinterroger son utilisation.**

**En cas d'évolution importante du plateau technique, l'idéal serait de positionner l'entrepôt au centre de l'espace dédié à la filière logistique avec un espace comportant quelques tables et postes informatiques pour la réalisation d'apports ou de travaux en complémentarité des travaux. En proximité immédiate il serait souhaitable de disposer de salles équipées d'ordinateurs et d'espaces de réunion pouvant accueillir une classe entière.**

## 1.2-La mise en œuvre indispensable de scénarios pédagogiques, pour la préparation de la certification, mais surtout pour une professionnalisation et une différenciation pédagogique renforcée.

Les activités logistiques sont des vecteurs d'emploi avec des perspectives d'accroissement important des effectifs pour les 10 prochaines années<sup>8</sup> dans de nombreux métiers. La mise en œuvre du baccalauréat professionnel « Métiers de la logistique » a l'ambition de doter son titulaire d'un ensemble de compétences lui conférant une polyvalence pour une insertion professionnelle renforcée.

Cette formation nécessite une présence accrue sur le plateau technique pour aborder l'ensemble des activités professionnelles.

### 1.2.1- Une réflexion sur le bâti pour disposer d'un espace logistique regroupé dans une même zone de l'établissement de formation

Le recours aux scénarios pédagogiques favorise la mise en activité des apprenants ainsi que la différenciation pédagogique propice à la réussite de tous. La répartition des apprenants en équipe professionnelles situées dans plusieurs services d'une organisation et/ou chez des partenaires (clients, fournisseurs) permet de réaliser des apprentissages dans une configuration proche de celles des milieux professionnels. Mais cela nécessite que l'enseignant puisse avoir une vision sur les différents lieux (entrepôt logistique, zone de préparation de commandes, quai de chargement, zone de réception, zone de production...) par le biais de fenêtres ou de cloisons vitrées.

L'espace logistique regroupé pourrait se composer de :

#### Différentes zones professionnelles :

- Un entrepôt avec des palettiers de différentes hauteurs : un espace de stockage avec des palettiers (et non des étagères) d'une hauteur d'environ 3,5 mètres (minimum 2 niveaux), un espace de stockage d'une hauteur minimum de 6,0 mètres couvert (bâtiment fermé ou hall couvert) ;
- Un quai de chargement / déchargement avec une semi-remorque à quai ;
- Une zone de réception ;
- Une zone de préparation de commandes ;
- Une zone dédiée à l'expédition ou à la mise à disposition ;
- Deux tapis automatiques industriels pour deux lignes de production (selon les configurations ils pourraient être mutualisés avec d'autres filières de formation) ;
- Une zone de contrôle qualité ;
- Une zone retour produits litiges ;
- Une zone de produits sensibles grillagée (un palettier hauteur minimum 3,0 mètres) ;
- Une zone de produits dangereux fermée avec des bacs de rétention (un palettier hauteur minimum 3,0 mètres) ;
- Un espace de tri des déchets avec des bennes auto-basculantes ;
- Un comptoir de retrait de marchandises ;
- Une borne d'accueil conducteur ;
- Une zone de briefing/debriefing avec des panneaux d'affichage et un écran de projection mural (43 à 65 pouces) ;
- Une zone d'exploitation des transports avec 4 PC double écran ;
- Une zone d'exploitation logistique avec 4 PC double écran ;
- Des vestiaires.

---

<sup>8</sup> Article « Transport et logistique les évolutions d'un secteur clé » – France travail :

<https://www.francetravail.org/accueil/actualites/2024/transport-et-logistique-les-evolutions-d-un-secteur-cle.html?type=article>

*Proposition de disposition des espaces logistiques sur le plateau technique :*

L'espace peut être organisé dans une logique de supply chain avec a minima :

- Une organisation représentant le fournisseur,
- Une organisation représentant la production,
- Une organisation représentant le stockage,
- Une organisation représentant le client.

Dans chaque zone, il est possible d'identifier différents espaces transport-logistique. Pour cloisonner les organisations, des cloisons mobiles peuvent être utilisées.

Plusieurs espaces pédagogiques au sein des espaces professionnels pour permettre à l'enseignant de réaliser des apports, des activités préparatoires ou de demander aux élèves la réalisation de comptes-rendus d'activité. Ces espaces pourraient être composés d'un tableau, de tables et équipées de 3 ou 4 postes informatiques.



Des salles de cours pouvant recevoir à minima 24 apprenants, équipées d'une dizaine de postes informatiques permettant ainsi de réaliser à la fois des séances plus classiques tout en intégrant le recours aux outils numériques.

Remarque : l'utilisation de tablettes numériques avec claviers, peut être une alternative à des salles non équipées de postes informatiques : une classe mobile pourrait être mobilisée.

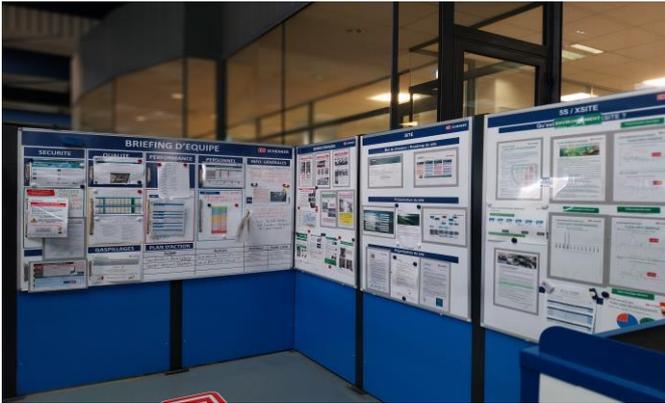
L'idéal serait que l'entrepôt :

- puisse s'ouvrir sur un espace extérieur pouvant donner lieu, notamment à des activités de conduite ;
- dispose de plusieurs espaces de stockage dont l'un qualifié de grande hauteur (plus de 6 mètres) avec palettier central pour l'apprentissage du stockage en hauteur et un second pour travailler notamment le stockage au sol.
- dispose d'un quai de chargement et d'un entrepôt avec un stockage en palettier d'au moins 3,5 mètres de hauteur.

Ci-dessous une photo prise dans une entreprise partenaire de la rénovation, illustre ce que pourrait être un espace pédagogique pour travailler le stockage au sol et ses problématiques.



De la même façon une photo prise d'un espace de briefing sur une zone logistique



### 1.2.2- Une réflexion sur la dotation d'équipements durables pour exploiter l'espace logistique intégré

- Concevoir un chargement équilibré et le déplacer sont des gestes professionnels indispensables

Pour cela, il est nécessaire de pouvoir disposer de supports de charge variés, d'équipements de manutention et d'unités de chargement.

Compte tenu des délais nécessaires à la réalisation de la visite médicale obligatoire avant l'utilisation des chariots, il est intéressant de pouvoir mobiliser d'autres équipements de manutention manuels ainsi que de vélos-cargo pour travailler toutes les compétences liées au transfert de charge.

#### Matériels de manutention

Transpalette manuel x3  
Rolls \*3  
Diablos professionnels\*3  
Chariots conteneurs cadenassable \*3  
Chariots conteneurs \*3  
Caisse roulante paroi grillagée \*3  
Chariots 1B, 3, 5  
Vélo-cargo triporteur professionnel avec un support palette euro\*1  
Vélo-cargo triporteur professionnel avec une caisse intégrée, chargement arrière ou chargement avant\*1  
Tapis automatiques pour 3 lignes de production  
3 écrans tactiles sur pied avec PC associé

#### Unités de chargement

Conteneurs  
Conteneurs basculants \*5  
Remorque  
Chariot étroit pour charges longues \*3  
Palettes de différentes dimensions, de différents matériaux  
Contenants : caisses, caisse palettes, citernes, bacs, bacs navettes, bacs gerbables demi-ouvertures, fûts, sacs...

#### Palettier hauteur min de 6m

(dernière lisse à 6 mètres)

Produits : standards, charges longues, lourdes, hautes, fragiles, vrac, hors gabarits (planches, tringle à rideaux)

Simulation de produits dangereux

#### Entrepôt

Palettiérs (pas d'étagères) petites hauteurs (3,5 mètres) ; grandes hauteurs (mini 6 mètres)  
Rack de stockage dynamique  
Rack de stockage mobile  
Convoyeur mobile à ciseaux  
Transporteur à rouleaux  
Produits en nombre important et diversifié (min 300 références avec des produits à l'unité ou en lots, lourds légers, volumineux, fragiles, )  
Chariots  
Tables de préparation de commandes  
Chariots à 3 ou 5 plateaux  
Bacs de préparation de commande  
Filmeuse automatique  
Balance industrielle pour colis  
Transpalette peseur  
Cercleuse automatique

- Suivre les flux de marchandises et produits constitue un incontournable des activités logistiques

#### Équipements numériques

1 poste par zone,

PDA et logiciel associé, scannette, smartphone,

Imprimante sur le plateau technique (pour l'impression des documents professionnels et étiquettes en lien avec la réception et l'expédition),

Tablettes sous Windows avec clavier,

Logiciels professionnels : Word, Excel, WMS, messagerie.

#### Accroître le nombre de référence de biens durables

Afin de pouvoir mettre les élèves en situation proches de la réalité, il paraît nécessaire d'équiper les établissements d'un volant de 300 références de biens durables ayant des formats et des poids variables pour permettre la réalisation de chargement de palette en intégrant progressivement l'ensemble des problématiques liées aux formats différents d'emballage, aux poids, à la fragilité...

Quelques idées :

Lames de parquet, Dalles PVC, Carrelage, Quincaillerie de bricolage, rouleaux de papiers peints, Planches, rouleau de grillage

Suivant la configuration des établissements, il peut être envisageable d'intégrer dans les stocks de l'espace logistique des rebus d'autres sections (pneus, pièces détachées, petits équipements, etc.)

### **1.3 – La réalisation d'un projet d'évolution ou d'adaptation du plateau technique**

La mise en œuvre de ce nouveau baccalauréat professionnel donne l'opportunité à une équipe pédagogique de la filière de repenser les usages du plateau technique lui permettant d'élaborer en lien avec la direction de l'établissement un projet cohérent d'évolution sur les 3 ou 4 prochaines années, pouvant se décomposer en un ensemble cohérent de tranches de travaux ou d'adaptation.

## 2- Pour la voie scolaire

### 2.1- Les incidences sur les emplois du temps

La mise en œuvre du référentiel du baccalauréat professionnel « Métiers de la logistique » nécessite une utilisation accrue du plateau technique pour conduire des activités autre que le seul apprentissage de la conduite de chariots.

#### 2.1.1- Pour les élèves

Les emplois du temps doivent permettre de

- donner l'accès au plateau technique pour chaque élève sur un tiers à la moitié du temps dédié à l'enseignement professionnel, soit entre 4 et 6 heures par semaine ;
- garantir le nombre d'heures global de cours prévus dans la grille horaire du baccalauréat professionnel aux élèves.

#### 2.1.2- Pour les enseignants

L'occupation du plateau technique doit s'intensifier, ce qui implique un étalement des emplois du temps des enseignants sur l'ensemble de la semaine (du lundi matin au vendredi après-midi). Dès lors, l'établissement des projets d'emplois du temps devront prendre en compte cette contrainte de l'occupation du plateau technique.

Des classes à 24 élèves permettent de disposer de la marge horaire la plus importante. Il devient alors possible d'avoir des heures où deux enseignants peuvent prendre ensemble la classe sur le plateau technique. Cela peut permettre de combiner à la fois l'apprentissage de la conduite et les autres activités de simulation, voire d'intégrer dans les scénarios pédagogiques la conduite de chariots.

Il est donc fortement conseiller aux établissements de pouvoir atteindre ce seuil de 24 élèves, si ce n'est déjà fait.

### 2.2- La conduite de chariots automoteurs de manutention à conducteur porté (1B, 3 et 5 – R489 CNAM-TS)

L'utilisation des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté est une composante des opérations logistiques ; **mais cette activité ne doit pas être réalisée au détriment du nombre d'heures global d'enseignement des élèves.**

Il est donc nécessaire, suite à la réalisation des visites médicales obligatoires des élèves, que ces derniers puissent bénéficier d'un **module d'initiation à la conduite. L'approfondissement et le perfectionnement de la conduite se réaliseront dans le cadre des scénarios pédagogiques conçus par l'équipe pédagogique.** Dans ce contexte, **il devient essentiel que l'ensemble des professeurs d'économie et gestion option transport-logistique soient formés à la conduite de chariots automoteurs de manutention à conducteur porté (1B, 3 et 5).**

Le module de formation d'initiation à la conduite de chariot (pour la partie pratique) peut s'organiser par groupe de 6 à 9 élèves suivant le nombre de chariots et l'espace logistique disponible. Pour un groupe de de 6 à 9 élèves et par catégorie de chariot, 6 heures d'enseignement paraissent nécessaires pour acquérir les bases de la conduite.

Au niveau organisationnel, ce module d'initiation permet :

- La possibilité d'apprentissage de plusieurs catégories de chariots en parallèle (par exemple catégorie 3 et catégorie 1B) ;

- De proposer plusieurs missions aux apprenants, par exemple
    - o Chariot 1B : un conducteur, un observateur des gestes techniques, un observateur de l'évolution du conducteur et des agents logisticiens en sécurité ;
    - o Chariot 3 : un conducteur, un observateur des gestes techniques, un observateur de l'évolution du conducteur et des agents logisticiens en sécurité
- ⇒ un chariot, 3 apprenants, 3 missions confiées de manière alternative.

Ce module de formation initiale peut, à titre d'exemple (sous réserve de la réalisation des visites médicales) avoir lieu au 2<sup>ème</sup> ou au début du 3<sup>ème</sup> semestre de la formation<sup>9</sup>. Il peut prendre selon les contextes des formes différentes, à titre d'exemple :

- Durant une semaine dédiée à un projet professionnel, certains élèves suivent la formation initiale pendant que les autres réalisent un projet pluridisciplinaire. À la fin de la semaine, tous les élèves ont réalisé le module d'initiation à la conduite et le projet professionnel.
- En début ou en fin de PFMP, dans le cas où l'établissement a mis en œuvre des PFMP décalées pour le groupe classe.
- Une intégration du module dans l'emploi du temps : sur une période limitée dans le temps un second enseignant est présent avec le groupe classe pour le module d'initiation, pendant que le reste de la classe réalise un scénario pédagogique.

Ce module d'initiation est dissocié de la certification qui aura lieu à la fin de cycle de formation.<sup>10</sup>

La partie théorique est intégrée tout au long du cursus de formation dans les scénarios pédagogiques.

---

<sup>9</sup> Ce module d'initiation peut débuter dès que les élèves ont passé la visite médicale obligatoire.

<sup>10</sup> Quelques régions ont développé des politiques de mutualisation de plateforme logistique d'apprentissage. Dans ce cas le calendrier de certification s'adapte aux contraintes calendaires organisationnelles. Même dans ces configurations, il demeure néanmoins souhaitable pour la professionnalisation des apprentissages que les élèves puissent être confrontés aussi souvent que possible aux réalités d'un entrepôt logistique.