



VETMO₄TL – Un projet visant à développer la mobilité européenne des apprenants en Bac pro du secteur du transport et de la logistique



Livrable 4

Référentiel en commun des qualifications du niveau 4 du CEC en transport et logistique

<i>Niveau de diffusion</i>	<i>Rapport public</i>
<i>Activité et production</i>	<i>A2-04</i>
<i>Auteur(s)</i>	<i>Zespol School</i>
<i>Contributeur(s)</i>	<i>Tous les partenaires</i>
<i>Date réelle du livrable</i>	<i>15/03/2019</i>
<i>Statut (F : Final, P : Projet)</i>	<i>Final</i>

Sommaire

1. Référentiel en commun de la qualification : Technicien de transport au niveau 4 du CEC	3
1.1 Aperçu des unités d’acquis d’apprentissage	3
1.2 Description détaillée des unités d’acquis d’apprentissage	4
2. Référentiel en commun de la qualification: Opérateur logistique d’entrepôt au niveau 4 du CEC	22
2.1 Aperçu des unités d’acquis d’apprentissage	22
2.2 Description détaillée des unités d’acquis d’apprentissage	23
3. Référentiel en commun de la qualification : Conducteur(trice) supérieur(e) de fret routier au niveau 4 du CEC	35
3.1 Aperçu des unités d’acquis d’apprentissage	35
3.2 Description détaillée des unités d’acquis d’apprentissage	36
Compétences personnelles requises pour les trois profils :	51

1. Référentiel en commun de la qualification : Technicien de transport au niveau 4 du CEC

1.1 Aperçu des unités d'acquis d'apprentissage

Unité 1 : Organisation des opérations de transport, y compris de transport multimodal

Unité 2 : Exécution des opérations de transport, y compris de transport multimodal

Unité 3 : Gestion des flux de marchandises avec efficacité

Unité 4 : Suivi des opérations de transport

Unité 5 : Organisation de l'envoi conformément aux procédures de qualité, de sécurité et de sûreté, ainsi qu'aux contraintes environnementales

Unité 6 : Dédouanement des marchandises

Unité 7 : Planification de réparations et d'entretien

Unité 8 : Activités de communication



1.2 Description détaillée des unités d'acquis d'apprentissage

Unité 1 : Organisation des opérations de transport, y compris de transport multimodal	
Responsabilité/Autonomie	
Accéder à la demande du client. Mettre en œuvre des solutions de transport conformément aux instructions de leur responsable et la réglementation en vigueur. Respecter les impératifs d'efficacité et de rentabilité.	
Compétences	Connaissances
U1S1 : Créer un plan de transport U1S1.1 Distinguer les concepts relatifs au transport U1S1.2 Déterminer le périmètre des tâches liées au transport U1S1.3 Identifier les besoins du client. Reconnaître l'offre et la demande sur le marché des services de transport ¹ U1S1.4 Déterminer et sélectionner le moyen de transport adapté U1S1.5 Appliquer les procédures relatives aux prestations de transport U1S1.6 Déterminer des itinéraires de transport U1S1.7 Créer un plan de transport U1S1.8 Préparer les documents de transport	U1K1 Parties prenantes de la chaîne logistique U1K2 Modes et techniques de transport U1K3 L'offre de transport U1K4 La géographie de transport U1K5 La cartographie de transport U1K6 La nature des marchandises U1K7 Caractéristiques de l'envoi U1K8 Schémas de planification
U1S2 : Déterminer des prix en fonction de la grille tarifaire de l'entreprise,	U1K9 La sous-traitance, le contrat de transport et le contrat de

¹ « Reconnaître l'offre et la demande sur le marché des services de transport » n'est pas inscrit dans le Bac pro Transport.

<p>et de ses politiques en matière de budgétisation et de gestion des coûts²</p> <p>U1S2.1 Définir un prix sur la base des tarifs pratiqués par l'entreprise</p> <p>U1S2.2 Utiliser la grille tarifaire prévue pour les services de transport</p> <p>U1S2.3 Calculer les créances dues pour des services de transport et de transit</p> <p>U1S2.4 Calculer les coûts de services de transport et de transit³</p>	<p>commission (<i>formation, exécution, principales obligations</i>)</p> <p>U1K10 Prestations annexes (<i>emballage, chargement/déchargement, manutention/stockage ; passage portuaire et aéroportuaire, location de conteneur, empotage</i>)</p> <p>U1K11 Les réglementations applicables au transport de marchandises (national et international)</p> <p>U1K12 Les tarifs, les prix et la rentabilité des opérations de transport</p> <p>U1K13 Les termes du commerce international (INCOTERMS)</p> <p>U1K14 Les plannings d'itinéraire, de destination, de collecte et de livraison</p>
<p>U1S3 : Utiliser les réglementations légales et commerciales</p> <p>U1S3.1 Comprendre et appliquer les termes du commerce international pertinents (INCOTERMS)</p> <p>U1S3.2 Vérifier les documents de transport selon des protocoles établis</p>	
<p style="text-align: center;">Critères d'évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des besoins des clients ▪ Respect des procédures relatives aux services de transport ▪ Respect de la grille tarifaire de l'entreprise ▪ Juste interprétation des indicateurs statistiques ▪ Vérification convenable des documents de transport ▪ Application de procédures ciblées et planifiées pour la gestion de tâches et de difficultés ▪ Création d'un plan de transport ▪ Définition d'un prix à partir d'une grille tarifaire et des autres ressources appropriées. 	

² « et de ses politiques en matière de budgétisation et de gestion des coûts » n'est pas inscrit dans le Bac pro Transport.

³ U1S2.3 et U1S2.4 ne sont pas développés en Bac pro Transport.

Unité 2 : Exécution des opérations de transport, y compris de transport multimodal

Responsabilité/Autonomie

Participer à l'une des étapes du processus de la chaîne logistique, sous la responsabilité de l'exploitant. Agir dans l'intérêt de l'entreprise. Comprendre et assurer les différentes étapes du processus. Réagir rapidement et de manière appropriée aux événements imprévus.

Compétences

Connaissances

U2S1 : Participer à l'élaboration de propositions quotidiennes, participer à la vente des services et à la conclusion des contrats

U2S1.1 Compléter les documents de transport selon les instructions reçues

U2S1.2 Ouvrir et compléter le dossier de transport

U2S1.3 Transmettre les instructions nécessaires pour la réussite de l'opération de transport

U2S1.4 Mettre en place et enregistrer les transactions commerciales

U2S1.5 Appliquer les modalités de livraison

U2S1.6 Respecter l'importance de la promotion de services de transport et de transit⁴

U2K1 Règles et procédures

U2K2 Logiciels professionnels de transport et de logistique

U2K3 Documents associés au transport

U2K4 Modalités de livraison dans le cadre du commerce international

U2K5 Formules commerciales

U2K6 Caractéristiques du marché du transport

U2K7 Participants au marché du transport

U2K8 Emploi du temps des conducteurs

U2K9 AETR (Accord Européen sur les Transports Routiers)

U2K10 Tâches de conducteurs et des membres de l'équipage de véhicules

U2S2 : Planifier et coordonner des opérations de transport de manière autonome, auprès de conducteurs, de sous-traitants, des partenaires et

⁴ U2S1.6 n'est pas traité en Bac pro Transport.

<p>notamment de clients</p> <p>U2S2.1 Organiser un emploi du temps de conducteur (<i>respectant la durée légale de travail des conducteurs et les accords applicables aux transports de marchandises</i>)</p> <p>U2S2.2 Appliquer les principes de l'accord AETR</p> <p>U2S2.3 Respecter la durée légale de travail des conducteurs</p> <p>U2S2.4 Analyser les tachygraphes</p> <p>U2S2.5 Citer les tâches, les autorisations, les droits et les devoirs de conducteurs et de membres de l'équipage de véhicules</p> <p>U2S2.6 Identifier les droits et les obligations de l'employeur dans le secteur du transport</p> <p>U2S2.7 Identifier des services à sous-traiter</p>	<p>U2K11 Droits et devoirs de participants au marché du transport</p> <p>U2K12 Sous-traitance</p> <p>U2K13 Préparation de commandes</p> <p>U2K14 Procédures de documentation internes de l'entreprise</p> <p>U2K15 Zones logistiques</p> <p>U2K16 Cadre légal pour les conducteurs</p> <p>U2K17 Tachygraphes</p> <p>U2K18 Sécurité au travail des conducteurs</p>
<p>U2S3 : Choisir des sous-traitants à partir de la liste mise à disposition</p> <p>U2S3.1 Définir les concepts de fournisseur et de sous-traitant</p> <p>U2S3.2 Décrire les règles en matière de sélection de fournisseurs et de sous-traitants</p> <p>U2S3.3 Évaluer la qualité des services proposés par des sous-traitants</p> <p>U2S3.4 Sélectionner un sous-traitant</p> <p>U2S3.5 Transmettre des instructions</p>	
<p>Critères d'évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail effectué en coopération avec les clients, les sous-traitants, les conducteurs et les opérateurs d'entrepôt en tenant compte de ses propres ressources et sa marge de manœuvre ▪ Acquisition des connaissances de manière indépendante 	

- Gestion des situations nouvelles avec une pression de temps et la mise en œuvre de solutions socio-responsables
- Gestion des situations imprévues en résolvant des problèmes rapidement et de manière socialement responsable
- Respect des exigences administratives telles que les réglementations douanières et de sécurité
- Gestion correcte des comptes⁵
- Conception, planification et coordination d'une opération de transport

⁵ Non traité en Bac pro Transport.

Unité 3 Gestion des flux de marchandises avec efficacité

Responsabilité/Autonomie

Transmettre des informations de manière indépendante afin de contribuer à l'amélioration du traitement des flux de marchandises.

Compétences

Connaissances

U3S1 : Consolider les envois dans des unités de charge plus importantes

- U3S1.1 Définir les charges et déterminer leurs caractéristiques
- U3S1.2 Consolider les expéditions de groupage
- U3S1.3 Charger des conteneurs
- U3S1.4 Évaluer l'exactitude de l'unité de chargement
- U3S1.5 Décrire et analyser les principes de la constitution d'unités de chargement
- U3S1.6 Choisir le véhicule

- U3K1 Règles et procédures
- U3K2 Logiciels professionnels de transport et de logistique
- U3K3 Documents associés au transport
- U3K4 Procédures de documentation interne de l'entreprise
- U3K5 Programmes informatiques utilisés dans le domaine du transit
- U3K6 Caractéristiques de charges
- U3K7 L'emballage de transport et ses fonctions
- U3K8 Arrimage de charges
- U3K9 Influence du choix du véhicule sur les aspects environnementaux

U3S2 : Participer, notamment à l'aide de logiciels, à la gestion des flux et au stockage de marchandises, ainsi que d'autres prestations logistiques, en tenant dûment compte des exigences légales et des démarches pertinentes de protection de l'environnement.

- U3S2.1 Utiliser des programmes informatiques soutenant la bonne exécution des tâches professionnelles des expéditeurs
- U3S2.2 Respecter la réglementation relative au transport de marchandises par divers modes de transport

<p>U3S2.3 Préparer les charges pour le transport</p> <p>U3S2.4 Sélectionner des emballages en fonction des caractéristiques des marchandises, des moyens de transport et des besoins du client</p> <p>U3S2.5 Sélectionner les moyens d'arrimage des charges</p> <p>U3S2.6 Appliquer les normes légales en matière de préparation et d'arrimage de charges</p> <p>U3S2.7 Planifier le chargement du véhicule</p> <p>U3S2.8 Planifier le transport de marchandises surdimensionnées ou dangereuses</p>	
<p>Critères d'évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaissance de programmes informatiques utilisés dans le domaine du transit en appui aux missions de l'expéditeur ▪ Indication des normes légales concernant le transport de marchandises par divers modes de transport ▪ Distinction entre différentes unités de transport ▪ Description des moyens d'arrimage de charges ▪ Protection des charges sur les unités de transport et les moyens de transport ▪ Respect des normes légales en matière de préparation et d'arrimage de charges ▪ Utilisation et interprétation d'ICP 	



Unité 4 : Suivi des opérations de transport	
Responsabilité/Autonomie	
Faire preuve de rigueur lors de la saisie des informations. Respecter les protocoles et les procédures. Rendre compte à un responsable opérationnel, de branche ou de service client qui détermine le degré d'autonomie du collaborateur.	
Compétences	Connaissances
U4S1 : Suivre les opérations de transport U4S1.1 Identifier les systèmes de suivi et d'enregistrement de moyens de transport et de cargaisons U4S1.2 Superviser la réalisation du processus de transport à l'aide de systèmes de suivi, et enregistrer les moyens de transport et les cargaisons U4S1.3 Collecter et assurer un suivi de retours de documents et d'information	U4K1 Le dossier de transport U4K2 Liens entre les différents services de l'entreprise de transport U4K3 Vision axée sur le client U4K4 Règles en matière de marquage de marchandises, d'emballages et de moyens de transport U4K5 Incidents associés au transport U4K6 Procédures de gestion de crise
U4S2 : Assurer la traçabilité des marchandises U4S2.1 Mettre à jour et maintenir le fichier de transport U4S2.2 Identifier le chargement et l'emballage de transport	U4K7 Responsabilité du transporteur et du commissionnaire U4K8 Pré-facturation



<p>U4S3 : Traiter des litiges, dysfonctionnements et réclamations</p> <p>U4S3.1 Identifier et traiter les dysfonctionnements</p> <p>U4S3.2 Appliquer les règles en matière de dépôt et de traitement de réclamations</p> <p>U4S3.3 Vérifier la validité d'une réclamation</p> <p>U4S3.4 Déterminer le champ de responsabilité des parties concernant les biens confiés lors du processus de transport et de transit</p> <p>U4S3.5 Préparer les éléments nécessaires au traitement de la réclamation</p> <p>U4S3.6 Transmettre des informations au(x) service(s) concernés</p> <p>U4S3.7 Signaler les sources d'erreurs</p> <p>U4S3.8 Déterminer les sources de besoins</p> <p>U4S3.9 Transmettre les besoins en termes de négociation</p> <p>U4S3.10 Appliquer le scénario de négociation pour la vente d'un service de transport</p> <p>U4S3.11 Appliquer les méthodes et techniques de négociation</p> <p>U4S3.12 Gérer des conducteurs⁶</p>	<p>U4K9 Déontologie</p> <p>U4K10 Méthodes et techniques de négociation</p> <p>U4K11 Sources d'erreurs</p> <p>U4K12 Besoins en termes de négociation</p> <p>U4K13 Documents de facturation</p> <p>U4K14 Termes d'assurance</p> <p>U4K15 Documentation utilisée dans la correspondance</p> <p>U4K16 Aspects économiques</p> <p>U4K17 Systèmes de suivi et d'enregistrement de moyens de transport et de cargaisons</p> <p>U4K18 Moyens de transport</p>
<p>U4S4 : Enregistrer, conserver et clôturer des dossiers de transport et des registres de dépenses</p> <p>U4S4.1 Identifier les documents de facturation</p> <p>U4S4.2 Reconnaître les documents de transport et de transit</p> <p>U4S4.3 Transmettre les informations nécessaires à la facturation</p> <p>U4S4.4 Archiver le dossier de transport</p>	

⁶ U4S3.8, U4S3.9, U4S3.10, U4S3.11 et U4S3.12 ne figurent pas dans le référentiel du Bac pro Transport, c'est davantage du niveau BTS.

U4S5 : Participer à la mise en œuvre de mesures pour répondre à des perturbations éventuelles et traiter des plaintes formulées par les clients⁷

U4S5.1 Classer les assurances

U4S5.2 Identifier les termes des contrats d'assurance

U4S5.3 Identifier les conditions de la couverture d'assurance

U4S5.4 Définir les règles et l'étendue de la couverture d'assurance, ainsi que les formulaires et méthodes utilisés

U4S5.5 Préciser la nature du sinistre

U4S5.6 Donner un feedback au client

Critères d'évaluation

- Suivi permanent d'opérations de transport
- La traçabilité des marchandises est assurée
- Respect des règles en matière de marquage de marchandises, d'emballages et de moyens de transport
- Détection efficace de dysfonctionnements
- Respect des règles en matière de dépôt et de traitement de plaintes
- Signalement des perturbations
- Enregistrement et clôture du dossier de transport

⁷ U4S5 ne figure pas dans le référentiel du Bac pro Transport, c'est davantage du niveau BTS.

Unité 5 : Organisation de l'envoi conformément aux procédures de qualité, de sécurité et de sûreté, ainsi qu'aux contraintes environnementales

Responsabilité/Autonomie

Respecter les règles de confidentialité. Respecter les procédures de sûreté, de sécurité et de contrôle qualité. Appliquer les mesures environnementales. Adopter une approche respectueuse de l'environnement. Appliquer des ICP.

Compétences

Connaissances

U5S1 : Identifier les besoins et les contraintes des clients (réglementaires, humaines, financières, environnementales et en lien avec le matériel)

U5S1.1 Classer les exigences et contraintes du client

U5S1.2 Utiliser la terminologie comptable⁸

U5K1 Terminologie comptable

U5K2 Normes légales en matière de préparation et d'arrimage de charges

U5K3 Procédures de sûreté et sécurité appropriées

U5K4 Principes d'arrimage de charges sur des moyens de transport

U5K5 Approche qualité

U5K6 Règles de sécurité liées au transport et à la logistique

U5K7 Règles de sécurité liées aux employés / Le « Code du bien-être au travail » (Belgique)

U5K8 Règles de sûreté

U5K9 Développement durable dans le transport et la logistique

U5S2 : Mettre en œuvre des procédures de qualité, de sûreté, de sécurité et de protection de l'environnement

U5S2.1 Appliquer des procédures de sûreté et sécurité appropriées

U5S2.2 Appliquer les règles relatives à l'admission d'un véhicule de transport

U5S2.3 Respecter les normes légales en matière de préparation et d'arrimage de charges

U5S2.4 Appliquer les principes d'arrimage de charges sur des moyens de transport

⁸ U5S1.2 ne figure pas dans le référentiel du Bac pro Transport, c'est davantage du niveau BTS.

<p>U5S3 : Mettre en place et respecter des procédures de qualité U5S3.1 Vérifier la qualité de l’opération de transport en utilisant des ICP U5S3.2 Identifier et appliquer les concepts relatifs à la qualité U5S3.3 Évaluer les services de transport et de transit en termes de qualité U5S3.4 Mesurer la qualité et l’efficacité des processus de transport⁹</p>	<p>U5K10 Indicateur clé de performance (ICP)</p>
<p>U5S4 : Respecter la réglementation liée à la nature des marchandises U5S4.1 Respecter la nature des marchandises (p. ex. marchandises surdimensionnées ou dangereuses)</p>	
<p>Critères d’évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des besoins du client ▪ Réponses satisfaisantes aux attentes des marchés et des clients ▪ Gestion des réclamations et développement de la qualité afin d’étendre et de fidéliser la clientèle ▪ Gestion correcte des comptes ▪ Compte-rendu établi en matière de Sûreté, de Qualité et d’Environnement 	

⁹ U5S3.3 et U5S3.4 ne figurent pas dans le référentiel du Bac pro Transport, c’est davantage du niveau BTS.

Unité 6 : Dédouanement des marchandises

Responsabilité/Autonomie

Respecter les instructions du client. Respecter la chronologie de constitution du dossier. Être attentif à l'exactitude des calculs. Être rigoureux dans la saisie des informations. Prendre en compte la législation douanière et les règlements du commerce transfrontalier. Veiller au respect des procédures en vigueur.

Compétences

Connaissances

U6S1 : Préparer le dossier de dédouanement

- U6S1.1 Identifier la demande du client
- U6S1.2 Appliquer les règles juridiques en matière de procédures douanières
- U6S1.3 Contrôler les documents nécessaires au dédouanement

- U6K1 Les missions et l'organisation de la douane
- U6K2 Le statut du déclarant en douane
- U6K3 Les informations à déclarer concernant les marchandises
- U6K4 Les documents nécessaires aux opérations douanières
- U6K5 Les procédures de dédouanement
- U6K6 Les régimes de transit
- U6K7 Les régimes douaniers
- U6K8 La transmission d'une déclaration
- U6K9 La liquidation douanière

U6S2 : Participer au traitement de formalités douanières

- U6S2.1 Compléter et/ou éditer les documents nécessaires
- U6S2.2 Saisir les éléments déclaratifs
- U6S2.3 Vérifier les informations fournies
- U6S2.4 Assurer le suivi de la déclaration
- U6S2.5 Tenir compte des règles en matière de procédures douanières



U6S3 : Clôturer le dossier de dédouanement

U6S3.1 Transmettre les documents

U6S3.2 Transmettre les informations nécessaires à la facturation

U6S3.3 Archiver le dossier de dédouanement

Critères d'évaluation

- Respect des réglementations spécifiques concernant l'importation/l'exportation
- Les documents nécessaires sont complets
- Évaluation des risques liés au transport et à la communication
- Suivi des éléments de paiement
- Préparation et traitement des activités douanières
- Gestion des dossiers de dédouanement



Unité 7 : Planification de réparations et d'entretien	
Responsabilité/Autonomie	
Gérer le fonctionnement des différents éléments d'un moyen de transport.	
Compétences	Connaissances
U7S1 : Constater des problèmes techniques des véhicules et des différents équipements et systèmes utilisés pour le chargement/déchargement ¹⁰	U7K1 Caractéristiques techniques du véhicule du matériel de transport U7K2 Structure, fonctionnement et composants des véhicules de transport U7K3 Règles de sûreté U7K4 Règles relatives à l'entretien
U7S2 : Planifier l'entretien et la réparation de véhicules et des différents équipements et systèmes utilisés dans le cadre d'opérations de chargement/déchargement ¹¹	
Critères d'évaluation	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adaptation des emplois du temps ▪ Evaluation de la rentabilité des moyens de transport existants afin de comparer différentes options de réparation et de réinvestissement ▪ Gestion des problèmes techniques mineurs 	

¹⁰ U7S1 n'est pas traité en Bac pro Transport.

¹¹ U7S2 n'est pas traité en Bac pro Transport. Un élève de Bac pro Transport devra toutefois être en capacité de lire sur un planning que des véhicules sont en réparation.

Unité 8 : Activités de communication¹²

Responsabilité/Autonomie

Recours à des méthodes de communication constructive. Respect des règles et usages propres à la communication professionnelle orale et écrite, capacité à adapter des messages oraux et écrits en fonction de l'interlocuteur. Donner une image positive et valorisante de l'entreprise.

Compétences

Connaissances

U8S1 : S'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit dans des contextes professionnels, dans sa langue maternelle comme dans une ou plusieurs autres langues

- U8S1.1 Accueillir ou contacter l'interlocuteur
- U8S1.2 Identifier les freins à la communication
- U8S1.3 Formuler une réponse à l'oral ou à l'écrit
- U8S1.4 Formuler un besoin à l'oral

U8K1 Les principes de la communication professionnelle

U8K2 La communication orale

U8K3 La communication téléphonique

U8K4 La communication professionnelle écrite

U8K5 Les technologies de l'information et de la communication

U8K6 L'utilisation d'outils TIC au sein de la chaîne logistique

U8S2 : Identifier le besoin du client et/ou du partenaire dans sa langue maternelle et dans une ou plusieurs autres langues

- U8S2.1 Collecter des données / informations
- U8S2.2 Identifier le besoin de l'interlocuteur
- U8S2.3 Transmettre des données / informations

U8K7 Les principales fonctionnalités des logiciels logistiques (ERP, WMS, TMS)

U8K8 La gestion administrative de prestations de transport et de logistique et des documents associés

¹² Cette unité transversale fait partie des deux qualifications : Technicien de transport et Technicien d'entrepôt

<p>U8S3 : Utiliser des systèmes de communication</p> <p>U8S3.1 Utiliser les systèmes TIC de l'entreprise</p> <p>U8S3.2 Utiliser les logiciels standards de l'entreprise ainsi que les logiciels spécifiques du poste de travail</p> <p>U8S3.3 Gérer les outils de suivi des marchandises et communiquer les résultats</p>	
<p>U8S4 : Participer au suivi de la coopération efficace de personnes et d'institutions participant à des chaînes logistiques</p> <p>U8S4.1 Identifier la documentation utilisée dans le cadre de la correspondance avec des transporteurs</p> <p>U8S4.2 Préparer la documentation utilisée dans le cadre de la correspondance avec des transporteurs</p> <p>U8S4.3 Prendre connaissance des informations contenues dans la correspondance commerciale</p>	
<p>Critères d'évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place et entretien des relations sociales dans divers cadres interculturels ▪ Respect des coutumes des partenaires ▪ Identification et compréhension des tensions ▪ Traitement et communication rationnels et responsables avec d'autres personnes ▪ Application des techniques de base en matière de communication ▪ Lecture, écoute, écriture et entretien d'une conversation en langue étrangère ▪ Entretien d'une conversation commerciale en anglais avec les clients 	

- Préparation de documents de transport en anglais : contrat de transport, facture internationale, feuille de route de transport, instruction d'expédition

2. Référentiel en commun de la qualification: Opérateur logistique d'entrepôt au niveau 4 du CEC

2.1 Aperçu des unités d'acquis d'apprentissage

Unité 1 : Préparation d'opérations logistiques

Unité 2 : Traitement de marchandises entrantes

Unité 3 : Traitement de marchandises sortantes

Unité 4 : Suivi et optimisation du stockage

Unité 5 : Utilisation de logiciels professionnels et d'outils TIC

Unité 6 : Respect de mesures environnementales, de qualité, de sécurité et de sûreté

2.2 Description détaillée des unités d'acquis d'apprentissage

Unité 1 : Préparation d'opérations logistiques	
Responsabilité/Autonomie	
<p>Les opérateurs(trices) logistiques polyvalents organisent et assurent la préparation d'opérations logistiques au sein de l'organisation en tenant compte de la nature des marchandises, sous la supervision du chef de service logistique qui détermine leur degré d'autonomie. Ils doivent respecter les besoins du client, ainsi que les réglementations en matière de qualité et de sécurité. Ils participent également à la résolution de litiges et doivent être en mesure d'identifier des anomalies ou des dysfonctionnements et d'expliquer leurs décisions.</p>	
Compétences	Connaissances
<p>U1S1 : Tenir compte des besoins du client U1S1.1 Identifier le type de flux (entrant/sortant) U1S1.2 Respecter les pratiques internes, les procédures opérationnelles et les instructions du client U1S1.3 Assurer la traçabilité des marchandises à l'aide d'outils TIC U1S1.4 Adopter une approche axée sur la clientèle et coordonner le travail avec les autres membres de l'équipe U1S1.5 Traiter des litiges, dysfonctionnements et des réclamations</p>	<p>U1K1 Flux entrants et sortants U1K2 Chaîne d'approvisionnement : organisation et documentation U1K3 Nature et caractéristiques des marchandises / produits U1K4 Système de stockage et de distribution U1K5 Entrepôt : caractéristiques générales et disposition U1K6 Entrepôt : zone opérationnelle (zones de réception, de prélèvement, de stockage, de préparation en amont de l'expédition et d'expédition) U1K7 Instructions et procédures opérationnelles dans l'entrepôt</p>
<p>U1S2 Participer à la planification de flux entrants et sortants U1S2.1 Consulter le plan d'approvisionnement global U1S2.2 Enregistrer, conserver et clôturer des dossiers d'entreposage et</p>	

<p>des registres de dépenses¹³</p> <p>U1S2.3 Suivre la mise en œuvre de l'opération logistique</p> <p>U1S2.4 Consulter le plan d'organisation de l'entrepôt</p>	<p>U1K8 Plan d'organisation de l'entrepôt</p> <p>U1K9 Procédures internes et consignes d'utilisation ;</p> <p>U1K10 Documentation réglementaire, commerciale et technique ;</p> <p>U1K11 Documents (Transport, prélèvement, préparation de commandes, colis/produits, expédition, entrepôt,...)</p> <p>U1K12 Caractéristiques des colis/produits</p> <p>U1K13 Unités de charge (colis, palette, conteneur,...)</p> <p>U1K14 Équipements de manutention et de stockage</p> <p>U1K15 Caractéristiques des véhicules</p> <p>U1K16 Instructions de compagnies d'assurance</p> <p>U1K17 Instructions du client</p> <p>U1K18 Plan d'approvisionnement global</p> <p>U1K19 Outils TIC</p> <p>U1K20 Système informatique</p> <p>U1K21 Système de géolocalisation</p> <p>U1K22 Réglementations relatives à la manutention de marchandises spécifiques (dangereuses, périssables, ...)</p> <p>U1K23 Travail en équipe</p>
<p>U1S3 Déterminer et préparer les ressources requises</p> <p>U1S3.1 Reconnaître et identifier des besoins spécifiques liés à la préparation d'opérations logistiques en rapport avec la nature et les caractéristiques des marchandises</p> <p>U1S3.2 Mettre en œuvre les instructions et procédures opérationnelles dans l'entrepôt</p> <p>U1S3.3 Identifier, attribuer et organiser les zones opérationnelles</p> <p>U1S3.4 Suivre les procédures internes et consignes de fonctionnement au sein de l'entrepôt</p> <p>U1S3.5 Vérifier et mettre en œuvre les instructions de compagnies d'assurance¹⁴</p>	

¹³ U1S2.2 n'est pas traité en Bac pro Logistique.

¹⁴ U1S3.5 n'est pas traité en Bac pro Logistique.

U1K24 Personnel interne, conducteurs, collaborateurs, prestataires, clients

U1K25 Autres services (commercial, logistique et administratif)

Critères d'évaluation

- Respect des pratiques internes, des procédures opérationnelles et des instructions du client
- Assurance de la traçabilité des marchandises à l'aide d'outils TIC
- Adoption d'une approche axée sur la clientèle et coordination du travail avec les autres membres de l'équipe
- Traitement des incidents, dysfonctionnements et plaintes
- Identification, attribution et organisation des zones opérationnelles
- Consultation du plan d'organisation de l'entrepôt
- Consultation du plan d'approvisionnement global
- Enregistrement, conservation et clôture des dossiers d'entreposage et des registres de dépenses
- Reconnaissance et identification des besoins spécifiques liés à la préparation d'opérations logistiques en rapport avec la nature et les caractéristiques des marchandises
- Vérification et mise en œuvre des instructions de compagnies d'assurance

Unité 2 : Traitement de marchandises entrantes

Responsabilité/Autonomie

Les opérateurs(trices) logistiques polyvalents préparent, organisent et réalisent des opérations de réception et de mise en stock au sein de l'organisation, sous la supervision du chef de service logistique qui détermine leur degré d'autonomie. Ils participent à la résolution de litiges et doivent être en mesure d'identifier des anomalies ou dysfonctionnements et d'expliquer des décisions.

Compétences

Connaissances

U2S1 : Réceptionner et vérifier des livraisons de marchandises sur la base de la documentation d'accompagnement

U2S1.1 Collecter et vérifier les documents nécessaires à la réception

U2S1.2 Analyser la nature et les caractéristiques des marchandises

U2S1.3 Contrôler physiquement les marchandises

U2S1.4 Respecter les procédures internes et opérationnelles et les instructions du client

U2S1.5 Organiser et préparer les procédures opérationnelles dans la zone de réception (*Accepter ou refuser la marchandise, saisir les informations nécessaires*)

U2S1.6 Appliquer les règles en matière de qualité

U2K1 Documentation réglementaire, commercial et technique

U2K2 Nature et caractéristiques des marchandises / produits

U2K3 Entrepôt

U2K4 Codification de l'emplacement des colis/produits

U2K5 Zone de réception

U2K6 Hygiène, santé et sécurité au travail

U2K7 Qualité

U2K8 Équipements de manutention et de stockage



<p>U2S2 : Débarrer, trier et entreposer des marchandises de manière efficace, selon les besoins et le système d'entreposage</p> <p>U2S2.1 Suivre les instructions et procédures opérationnelles dans l'entrepôt</p> <p>U2S2.2 Apposer des étiquettes et pictogrammes sur les colis</p> <p>U2S2.3 Utiliser du matériel de déballage</p> <p>U2S2.4 Utiliser des équipements d'entreposage roulants</p> <p>U2S2.5 Déterminer le taux d'utilisation du matériel et des équipements</p> <p>U2S2.6 Remettre la zone de stockage en état</p>	<p>U2K9 Matériel de contrôle et de comptage</p> <p>U2K11 Instructions de compagnies d'assurance</p> <p>U2K12 Instructions du client</p> <p>U2K13 Travail en équipe</p>
<p>Critères d'évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Consultation de la documentation d'accompagnement • Vérification de la conformité des marchandises • Analyse de la nature et des caractéristiques des marchandises • Réalisation des opérations de mise en stock • Respect des instructions et procédures opérationnelles dans l'entrepôt (sécurité, qualité, instructions du client...) • Utilisation des outils TIC • Utilisation des codes-barres et collage des étiquettes et pictogrammes sur les colis • Utilisation du matériel de déballage • Utilisation des équipements d'entreposage roulants 	

Unité 3 : Traitement de marchandises sortantes

Responsabilité/Autonomie

Les opérateurs(trices) logistiques polyvalents préparent des commandes, organisent et réalisent le transfert vers la zone d'expédition et assurent le chargement de véhicules et d'unités de chargement, sous la supervision du chef de service logistique qui détermine leur degré d'autonomie. Ils participent à la résolution de litiges et doivent être en mesure d'identifier des anomalies ou dysfonctionnements et d'expliquer des décisions.

Compétences

Connaissances

U3S1 : Valider l'envoi ou les bagages et vérifier la documentation d'accompagnement

- U3S1.1 Editer et vérifier les documents de transport
- U3S1.2 Préparer la zone d'expédition
- U3S1.3 Réaliser les opérations de chargement

- U3K1 Zones de stockage
- U3K2 Zone d'expédition
- U3K3 Zone de préparation avant expédition
- U3K4 Marchandises

U3S2 : Prélever et emballer les marchandises en vue de leur livraison

- U3S2.1 Consulter les instructions de prélèvement
- U3S2.2 Suivre le circuit de préparation dans l'entrepôt
- U3S2.3 Sélectionner le mode de prélèvement adapté à la nature du produit
- U3S2.4 Utiliser des équipements de manutention
- U3S2.5 Mettre à jour les stocks

- U3K5 Équipements de manutention / chargement et de stockage
- U3K6 Matériel de prélèvement
- U3K7 Matériel d'emballage et de protection



<p>U3S3 : Rassembler les marchandises dans des unités de chargement</p> <p>U3S3.1 Classer, vérifier et organiser les unités de chargement et de transport</p> <p>U3S3.2 Préparer la zone d'expédition</p> <p>U3S3.3 Vérifier les documents de transport et l'étiquetage / l'emballage du chargement</p> <p>U3S3.4 Charger la marchandise dans la remorque du véhicule</p>	<p>U3K8 Étiquettes et pictogrammes posés sur les colis/produits</p> <p>U3K9 Équipement de protection générale et individuelle</p> <p>U3K10 Outils de sécurité de chargements</p> <p>U3K11 Bacs de recyclage</p> <p>U3K12 Matériel de nettoyage</p> <p>U3K13 Caractéristiques des véhicules ou outils de manutention</p> <p>U3K14 Méthodes de prélèvements</p>
<p>Critères d'évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Vérification / confirmation de la documentation d'expédition / de transport • Préparation de la zone d'expédition et suivi du circuit de préparation dans l'entrepôt • Sélection du mode de prélèvement adapté à la nature du produit • Utilisation des équipements de manutention • Mise à jour des stocks • Classement, vérification et organisation des unités de chargement et de transport • Vérification des documents de transport et l'étiquetage / l'emballage du chargement • Pilotage de l'entreposage / rangement du chargement • Respect des instructions et des procédures opérationnelles dans l'entrepôt (sécurité, qualité, instructions du client...) 	



Unité 4 : Suivi et optimisation du stockage

Responsabilité/Autonomie

Les opérateurs(trices) logistiques polyvalents suivent et contrôlent les stocks, les emballages consignés et les déchets sous la supervision du chef de service logistique. Ils participent à la gestion du site et du réapprovisionnement.

Compétences

Connaissances

U4S1 : Utiliser différents systèmes de prélèvement (lecture de codes-barres, pick-by-voice, pick/put to light...)

- U4S1.1 Sélectionner des systèmes de prélèvement en tenant compte de la nature et des caractéristiques des produits
- U4S1.2 Utiliser des systèmes de prélèvement

- U4K1 Zones de stockage
- U4K2 Équipements de manutention et de stockage
- U4K3 Supports de charge
- U4K4 Outils de sécurité de chargements
- U4K5 Plan d'organisation et de circulation au sein de l'entrepôt
- U4K6 Plans de palettisation
- U4K7 Règles relatives au groupage
- U4K8 Instructions de travail
- U4K9 Nature et caractéristiques des marchandises

U4S2 : Étiqueter, marquer et sécuriser les marchandises conformément aux dispositions statutaires

- U4S2.1 Étiqueter et marquer les marchandises
- U4S2.2 Tenir compte de la disposition des locaux
- U4S2.3 Appliquer les règles relatives au groupage

- U4K10 Caractéristiques des emballages
- U4K11 Emballages consignés

U4S3 : Suivre les marchandises

- U4S3.1 Utiliser des équipements GPS
- U4S3.2 Utiliser d'autres appareils de suivi



<p>U4S4 : Mesurer et contrôler les stocks et suivre les indicateurs de stock</p> <p>U4S4.1 Utiliser des tableaux de bord logistiques</p> <p>U4S4.2 Utiliser la rotation des stocks¹⁵</p> <p>U4S4.3 Appliquer des mesures correctives, contrôler l'inventaire¹⁶</p>	<p>U4K12 Procédure de gestion des stocks dans l'entreprise</p> <p>U4K13 Rotation des stocks</p> <p>U4K14 Tableaux de bord logistiques</p> <p>U4K15 Documents</p> <p>U4K16 Caractéristiques des emballages</p>
<p>Critères d'évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Sélection et utilisation des systèmes de prélèvement • Étiquetage et marquage des marchandises • Respect des règles relatives au groupage • Utilisation des outils de géolocalisation et d'autres appareils de suivi • Contrôle des opérations à l'aide d'outils TIC • Respect des règles de qualité, de sûreté, de sécurité, d'hygiène et d'environnement • Utilisation des équipements de sécurité et de protection générale et individuelle 	

¹⁵ U4S4.2 est du niveau BTS et non Bac pro en France.

¹⁶ U4S4.3 est du niveau BTS et non Bac pro en France.

Unité 5 : Utilisation de logiciels professionnels et d'outils TIC

Responsabilité/Autonomie

Les opérateurs(trices) logistiques polyvalents travaillent sous la supervision du chef de service logistique, sous réserve de la réglementation en vigueur et des procédures au sein de l'entreprise. Ils utilisent des logiciels professionnels et des outils TIC de manière indépendante.

Compétences

Connaissances

U5S1 : Utiliser des TIC et des outils numériques

U5S1.1 Contrôler des opérations à l'aide d'outils TIC

U5S1.2 Utiliser des étiquettes RFID / codes-barres

U5S1.3 Mise à jour des données dans un Accéder au système informatique

U5K1 Outils TIC

U5K2 Systèmes TIC

U5K3 Système informatique

U5K4 Système de géolocalisation

U5K5 Équipements de géolocalisation

Critères d'évaluation

- Pertinence des outils TIC utilisés
- Utilisation de géolocalisation et d'autres dispositifs de suivi pour le contrôle des marchandises



Unité 6 : Respect de mesures environnementales, de qualité, de sécurité et de sûreté

Responsabilité/Autonomie

Les opérateurs(trices) logistiques polyvalents travaillent sous la supervision du chef de service logistique, sous réserve de la réglementation en vigueur et des procédures au sein de l'entreprise. Ils respectent et appliquent, de manière indépendante, des mesures de sécurité, de sûreté, de protection de l'environnement, ainsi que de qualité.

Compétences

Connaissances

U6S1 Appliquer des règles de sûreté et de sécurité, et vérifier la conformité avec le cahier des charges

- U6S1.1 Appliquer des règles sanitaires, de sûreté et de sécurité dans les différentes zones de l'entrepôt
- U6S1.2 Appliquer des règles d'hygiène
- U6S1.3 Sélectionner des outils de sécurité
- U6S1.4 Utiliser des équipements de sécurité générale et individuelle
- U6S1.5 Vérifier la conformité avec les caractéristiques des marchandises

U6S2 Respecter les règles en matière de protection de l'environnement et d'utilisation rationnelle de l'énergie

- U6S2.1 Appliquer les règles environnementales
- U6S2.2 Respecter les règles de valorisation des déchets
- U6S2.3 Gérer les supports de charge consignés et valoriser les déchets

U6K1 Procédures de qualité

U6K2 Règles et contraintes en matière de protection de l'environnement et d'utilisation rationnelle de l'énergie

U6K3 Protocoles de sûreté, de sécurité et d'hygiène ; règles sanitaires

U6K4 Sécurité préventive au sein de l'entrepôt

U6K5 Protection collective et individuelle

U6K6 Aspects juridiques de la sécurité en entrepôt : législation en vigueur relative à la prévention de risques professionnels

U6K7 Normes UNE : recommandations à l'intention d'entrepôts en matière de sécurité et de protection de l'environnement

U6K8 Instructions de compagnies d'assurance

<p>U6S3 Appliquer les mesures de qualité</p> <p>U6S3.1 Appuyer des mesures de qualité</p> <p>U6S3.2 Rendre compte sur des problèmes de sécurité et de qualité</p>	<p>U6K9 Outils de sécurité de chargements</p> <p>U6K10 Bacs de recyclage</p> <p>U6K11 Circuits de déchets</p> <p>U6K12 Sécurité au travail</p>
<p>Critères d'évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identification des facteurs de risque dans l'entrepôt ▪ Utilisation des équipements de protection collective et individuelle ▪ Vérification de la disponibilité des équipements ▪ Évaluation des caractéristiques des équipements et identification de l'équipement adapté ▪ Respect des dispositifs de sécurité lors d'opérations de manutention ▪ Analyse des caractéristiques des produits ▪ Mise en place l'exécution d'opérations de manutention en toute sécurité ▪ Respect des règles de circulation en entrepôt ▪ Respect des règles de la valorisation des déchets ▪ Respect des mesures de qualité ▪ Respect des protocoles de sûreté, de sécurité et d'hygiène 	

Unité 7 : Activités de communication¹⁷

¹⁷ Unité transversale, voir description ci-dessus dans la qualification Technicien de transport

3. Référentiel en commun de la qualification : Conducteur(trice) supérieur(e) de fret routier au niveau 4 du CEC

3.1 Aperçu des unités d'acquis d'apprentissage

Unité 1 : Entretien du véhicule

Unité 2 : Préparation de missions de transport

Unité 3 : Opérations de chargement et de déchargement, disposition de marchandises

Unité 4 : Réalisation du transport et des livraisons

Unité 5 : Communication et compréhension de l'environnement de travail

Unité 6 : Finalisation de missions de transport

3.2 Description détaillée des unités d'acquis d'apprentissage

Unité 1 : Entretien du véhicule	
Responsabilité/Autonomie	
L'apprenant doit suivre et appliquer des normes de sécurité. Il ou elle doit également respecter le code de la route et les règles de sécurité, et s'assurer que le véhicule répond aux normes applicables au transport en question.	
Compétences	Connaissances
<p>U1S1 : Contrôler et entretenir les véhicules au quotidien</p> <p>U1S1.1 Vérifier le niveau d'huile et en rajouter au besoin</p> <p>U1S1.2 Vérifier le bon fonctionnement des freins et effectuer une inspection visuelle de l'état du véhicule</p> <p>U1S1.3 Vérifier le bon fonctionnement des phares et remplacer les ampoules et fusibles au besoin</p> <p>U1S1.4 Vérifier la pression des pneus et la profondeur de la bande de roulement, et demander de nouveaux pneus au besoin</p> <p>U1S1.5 Vérifier la propreté du véhicule ; laver et nettoyer le véhicule au besoin</p>	<p>U1K1 Types d'huile</p> <p>U1K2 Freins</p> <p>U1K3 Types d'ampoules et de fusibles</p> <p>U1K4 Types de liquides</p> <p>U1K5 Pression des pneus, profondeur de bande de roulement, types et tailles de pneus</p> <p>U1K6 Boîte à vitesse</p> <p>U1K7 Manuel du véhicule</p>
<p>U1S2 : Réaliser un examen visuel du véhicule avant d'entreprendre une prestation et prendre les mesures nécessaires pour remédier aux défauts du véhicule</p> <p>U1S2.1 Vérifier l'ensemble des liquides du véhicule ; huiles, carburant, liquide de refroidissement, liquide de frein</p> <p>U1S2.2 Vérifier le bon fonctionnement des freins et des pneus</p>	<p>U1K8 Instructions de maintenance et d'entretien</p> <p>U1K9 Circuits électriques</p>

<p>U1S2.3 Vérifier le bon fonctionnement des phares U1S2.4 Vérifier tous les équipements de sécurité ; pneu de secours, cric, triangle de signalisation, gilet de sécurité, ampoules de rechange</p>	
<p>U1S3 : Détecter et signaler tout dysfonctionnement lors des déplacements à l'aide de systèmes de diagnostic de pannes U1S3.1 Détecter des dysfonctionnements par l'odeur, le bruit, la résonance, la vue U1S3.2 Détecter des dysfonctionnements à l'aide de voyants et de systèmes de diagnostic de pannes U1S3.3 Observer des dysfonctionnements selon la durée de l'expérience de conduite U1S3.4 Évaluer le type de dysfonctionnement et son impact sur la conduite et la sécurité U1S3.5 Déterminer si le dysfonctionnement peut être résolu en toute sécurité U1S3.6 Déterminer qui contacter, p.ex. mécanicien, service de remorquage, police</p>	
<p>Critères d'évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécution indépendante de la tâche confiée ▪ Respect des instructions données ▪ Respect de l'environnement de travail et des autres personnes intervenant sur le lieu de travail ▪ Poursuivi des tâches conformément aux objectifs de qualité fixés ▪ Identification des éléments du véhicule nécessitant un entretien et utilisation des bons outils pour réaliser la tâche ▪ Compréhension des principes de fonctionnement des systèmes hydrauliques, pneumatiques et électriques intégrés dans divers véhicules et équipements 	

Unité 2 : Préparation de missions de transport

Responsabilité/Autonomie

L'apprenant doit accéder à la demande du client et de l'employeur. Il ou elle doit faire attention à l'exactitude des documents transmis.

Compétences

Connaissances

U2S1 : Vérifier que les ressources et la documentation satisfont aux exigences de la mission de transport

- U2S1.1 Vérifier les documents relatifs au véhicule, p.ex. extrait de registre, licence de transport, enregistreur de conduite, carte de carburant, permis de transport spécial, le cas échéant
- U2S1.2 Vérifier les documents relatifs au transport : déclaration de cargaison, documents de dédouanement
- U2S1.3 Vérifier qu'aucun passager non autorisé n'est monté à bord

- U2K1 Règlements de transport
- U2K2 Transport intérieur et international
- U2K3 Permis d'exploitation
- U2K4 Documents d'accompagnement de transport spécial
- U2K5 Autorisations de transport
- U2K6 Cabotage
- U2K7 Régimes douaniers intra et extra communautaire
- U2K8 Plans de ville, cartes routières et navigateurs
- U2K9 Géographie nationale et européenne
- U2K10 Les différents types de permis
- U2K11 Certificats professionnels
- U2K12 Règles de conduite, infractions et sanctions.

U2S2 : Utiliser des TIC et des outils numériques, utiliser des équipements informatiques embarqués

- U2S2.1 Vérifier le bon fonctionnement du système de navigation
- U2S2.2 Vérifier le bon fonctionnement des équipements informatiques embarqués
- U2S2.3 Vérifier les autres outils numériques tels que le lecteur de codes-barres et le matériel de suivi du transport et du véhicule
- U2S2.4 Vérifier le bon fonctionnement du téléphone mobile

U2S3 : Reconnaître les normes légales régissant les activités de transport et posséder les permis nécessaires pour le transport de marchandises dangereuses et autres (p. ex. animaux)

U2S3.1 Vérifier les documents relatifs au conducteur : permis de conduire, documents d'aptitude professionnelle et autres documents liés au type de transport en question

U2S3.2 Vérifier les documents nécessaires au passage de frontières

U2S3.3 Vérifier la documentation portant sur la santé et la sécurité, le cas échéant

Critères d'évaluation

- Exécution indépendante de la tâche confiée
- Respect des instructions données
- Respect de l'environnement de travail et des autres personnes intervenant sur le lieu de travail
- Poursuivi des tâches conformément aux objectifs de qualité fixés
- Préparation indépendante des expéditions comprenant
- Utilisation de tous les documents de transport nécessaires
- Réception et rangement des marchandises en étant attentif aux instructions
- Connaissance des unités standard adaptées aux différentes expéditions diverses en vrac
- Compréhension des principes de base du système logistique de transport



Unité 3 : Opérations de chargement et de déchargement, disposition de marchandises

Responsabilité/Autonomie

L'apprenant doit proposer des solutions adéquates et s'assurer que les marchandises sont protégées.

L'apprenant doit appliquer les règles concernant la charge utile et la distribution de la charge. Il doit appliquer les règles d'ergonomie et de gestes et postures lors de la manutention.

Compétences	Connaissances
<p>U3S1 Réaliser et/ou superviser des opérations de chargement / déchargement et garantir la qualité de celles-ci</p> <p>U3S1.1 Atteler et dételer différents types de remorques</p> <p>U3S1.2 Préparer le véhicule au chargement</p> <p>U3S1.3 Manœuvrer et positionner le véhicule sur l'aire prévue</p> <p>U3S1.4 Vérifier que le conteneur est propre, en bon état et adapté au transport en question</p> <p>U3S1.5 Maintenir la propreté de l'environnement de chargement/déchargement et assurer la gestion et le stockage des déchets</p>	<p>U3K1 Différents types de conteneurs</p> <p>U3K2 Différents types de chariots élévateurs</p> <p>U3K3 Angles morts</p> <p>U3K4 Zones de chargement et déchargement</p> <p>U3K5 Emballage de marchandises</p> <p>U3K6 Étiquetage de marchandises</p> <p>U3K7 Plan de chargement et de déchargement</p>
<p>U3S2 : Garantir la conformité et la traçabilité de la documentation</p> <p>U3S2.1 Contrôler la marchandise à transporter</p> <p>U3S2.2 Compléter les documents nécessaires pour le transport et vérifier que la documentation est complète</p>	<p>U3K8 Transport de matières dangereuses</p> <p>U3K9 Charge utile</p> <p>U3K10 Règles d'utilisation des équipements, accessoires et moyens de manutention</p>

<p>U3S3 : Déterminer l'espace nécessaire pour les marchandises et aménager l'espace du véhicule</p> <p>U3S3.1 Aménager l'espace en fonction de la place disponible et du poids U3S3.2 Organiser une commande de chargement et déchargement</p>	<p>U3K11 Positionnement du véhicule U3K12 Distribution de la charge U3K13 Responsabilités lors d'une opération de chargement et déchargement U3K14 Arrimage de marchandises U3K15 Utilisation et gestion de supports de charge</p>
<p>U3S4 : Charger, caler et arrimer les marchandises à l'aide d'équipements de manutention adaptés et homologués</p> <p>U3S4.1 Utiliser divers types de matériel de calage et d'arrimage U3S4.2 Protéger les marchandises, le cas échéant</p>	
<p>U3S5 : Utiliser des matériels de manutention manuels et motorisés</p> <p>U3S5.1 Choisir et utiliser en sécurité le matériel de manutention manuel adapté U3S5.2 Choisir et conduire en sécurité le chariot élévateur adapté</p>	
<p>Critères d'évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécution indépendante de la tâche confiée ▪ Respect des instructions données ▪ Respect de l'environnement de travail et des autres personnes intervenant sur le lieu de travail ▪ Poursuivi des tâches conformément aux objectifs de qualité fixés ▪ Emballage des marchandises et utilisation d'étiquettes ▪ Collection des marchandises et préparation pour le transport en accord avec les instructions ▪ Utilisation des matériels d'arrimage de manière indépendante, et utilisation des équipements de manutention sous supervision et conformément à la réglementation 	

- Chargement des marchandises dans le véhicule selon les bonnes pratiques de chargement et à l'aide des équipements de manutention adaptés
- Disposition des colis de manière à se soutenir afin de mieux sécuriser la charge.

Unité 4 : Réalisation du transport et des livraisons

Responsabilité/Autonomie

L'apprenant doit conduire de manière rationnelle, préventive et économique en respectant le code de la route et les règles de la sécurité routière.

Il ou elle doit programmer et gérer différentes activités conformément aux réglementations.

Il ou elle doit faire preuve de réactivité face aux imprévus et savoir gérer des problèmes.

Compétences

Connaissances

U4S1 : Respecter les dispositions légales et sociales nationales et internationales en matière de circulation et transport routier

- U4S1.1 Expliquer la loi en matière de circulation routière
- U4S1.2 Interpréter les dispositions légales en matière de circulation et de priorité aux carrefours
- U4S1.3 Préciser la vitesse autorisée sur différents types de routes

- U4K1 Les règles de circulation
- U4K2 Les règles de sécurité routière
- U4K3 Les lois physiques appliquées au véhicule en mouvement
- U4K4 Les règles de conduite appliquées aux poids lourds
- U4K5 Les principes de la conduite attentive

U4S2 : Adopter une conduite responsable et raisonnable de façon à assurer la sécurité et le respect de l'environnement

- U4S2.1 Exploiter les caractéristiques techniques du véhicule en toute circonstance
- U4S2.2 Utiliser le véhicule en toute sécurité en fonction de son chargement, des forces physiques appliquées, du profil de la route et des conditions de circulation

- U4K6 Information routière
- U4K7 Règlementation sociale
- U4K8 Outils informatiques embarqués de suivi des marchandises
- U4K9 Systèmes d'aide à la conduite
- U4K10 Cartes routières

<p>U4S2.3 Conduire de manière économique</p> <p>U4S2.4 Avoir conscience de situations dangereuses pouvant se produire</p> <p>U4S2.5 Contrôler le chargement durant le déplacement</p> <p>U4S2.6 Programmer et gérer le temps réservé à la conduite, au repos et à d'autres activités</p>	<p>U4K11 Protocole de sécurité</p>
<p>U4S3 : Transporter ou expédier des marchandises jusqu'à destination</p> <p>U4S3.1 Localiser le site du client, élaborer l'itinéraire et s'y rendre</p> <p>U4S3.2 Positionner et préparer le véhicule aux opérations de déchargement en toute sécurité</p> <p>U4S3.3 Vérifier la conformité de la marchandise avec les documents de transport</p> <p>U4S3.4 Mettre les marchandises à disposition</p> <p>U4S3.5 Assurer la gestion administrative de la livraison et effectuer les encaissements, le cas échéant</p>	
<p>U4S4 : Réaliser des opérations de transport et de livraison, y compris de transport spécialisé</p> <p>U4S4.1 Contrôler les cadenas, plombs et robinets</p> <p>U4S4.2 Vérifier l'affichage de consignes de sécurité adéquates</p> <p>U4S4.3 Vérifier que les marchandises peuvent bien être transportées via l'itinéraire prévu, etc.</p>	
<p>U4S5 : Contribuer au dédouanement des marchandises (tâches courantes)</p> <p>U4S5.1 S'assurer de disposer des bons documents de dédouanement</p> <p>U4S5.2 Vérifier que le véhicule répond aux exigences douanières (taille,</p>	

poids et hauteur)	
<p>U4S6 : Utiliser les moyens embarqués de contrôle, de communication, de suivi de la marchandise et d'aide à la conduite</p> <p>U4S6.1 Utiliser les instruments de gestion des activités</p> <p>U4S6.2 Utiliser les instruments d'aide à la conduite</p> <p>U4S6.3 Utiliser les instruments de suivi de la marchandise et de communication avec l'entreprise</p> <p>U4S6.4 Utiliser les moyens de paiement des droits de passage et d'acquiescement des taxes</p>	
<p>U4S7 : Gérer le temps de conduite, le temps de repos et le temps réservé à d'autres activités conformément à la réglementation</p> <p>U4S7.1 Développer un emploi du temps de conducteur</p> <p>U4S7.2 Décrire les tâches, les autorisations, les droits et les devoirs de conducteurs et de membres de l'équipage de véhicules</p> <p>U4S7.3 Respecter la durée légale de travail des conducteurs</p>	
Critères d'évaluation	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécution indépendante de la tâche confiée ▪ Respect des instructions données ▪ Respect de l'environnement de travail et des autres personnes intervenant sur le lieu de travail ▪ Poursuivi des tâches conformément aux objectifs de qualité fixés ▪ Exploitation des applications informatiques ▪ Assurance d'une tenue et d'un comportement professionnels de manière à valoriser sa position 	

- Réaction adaptée en cas d'accident
- Connaissance des obligations de l'entité réalisant l'opération de transport en cas de marchandises endommagées
- Identification et prévention des risques de sécurité ; respect de l'impact de l'ergonomie sur la santé

Unité 5 : Communication et compréhension de l'environnement de travail

Responsabilité/Autonomie

L'apprenant doit être en mesure d'agir de manière responsable et autonome dans le périmètre de sa compétence. Il ou elle doit organiser et réaliser les tâches confiées. Il ou elle doit savoir coopérer ou travailler en équipe aux côtés d'autres professionnels et faire preuve d'une attitude respectueuse.

Il ou elle doit pouvoir réagir aux imprévus.

Compétences	Connaissances
<p>U5S1 Utiliser l'infrastructure de logistique et de transport, avec l'appui du personnel intervenant dans ces structures U5S1.1 Partager des informations concernant la circulation U5S1.2 Agir conformément aux conseils reçus</p>	<p>U5K1 Législation professionnelle U5K2 Environnement professionnel U5K3 Communication dans le contexte du transport U5K4 Accords de transport</p>
<p>U5S2 : Rendre compte à l'entreprise, communiquer avec les clients et les pouvoirs publics U5S2.1 Transmettre les informations concernant la mission de transport U5S2.2 Appliquer les connaissances de base d'une langue étrangère pour communiquer</p>	<p>U5K5 Sécurité au travail U5K6 Langues étrangères U5K7 Sensibilisation du service à la clientèle</p>
<p>U5S3 : Gérer les différends, les dysfonctionnements, les incidents et les accidents</p>	

<p>U5S3.1 Analyser un problème ou une difficulté</p> <p>U5S3.2 Identifier un dysfonctionnement lié au véhicule</p> <p>U5S3.3 Mettre en œuvre les solutions validées</p> <p>U5S3.4 Gérer les situations d'accident ou d'incident ; constater et signaler les faits</p> <p>U5S3.5 Proposer des solutions de traitement de différends, anomalies ou incidents</p> <p>U5S3.6 Gérer les aléas</p>	
<p>U5S4 Fournir des informations à l'entreprise et aux clients</p> <p>U5S4.1 Faire preuve d'aptitudes de communication verbale</p> <p>U5S4.2 Savoir constater et signaler des faits</p> <p>U5S4.3 Savoir se servir d'équipements informatiques de base</p>	
<p>Critères d'évaluation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécution indépendante de la tâche confiée ▪ Respect des instructions données ▪ Respect de l'environnement de travail et des autres personnes intervenant sur le lieu de travail ▪ Poursuivi des tâches conformément aux objectifs de qualité fixés ▪ Décisions prises dans le respect des principes du développement durable ▪ Travail réalisé de manière efficace dans des situations d'interactivité, en coopération avec les clients et résolution des problèmes en ayant recours aux moyens à sa disposition 	



Unité 6 : Finalisation de missions de transport

Responsabilité/Autonomie

L'apprenant doit être en mesure de garantir l'exactitude des documents et données transmis. Il ou elle doit respecter les protocoles et procédures et faire des propositions d'amélioration.

Compétences

Connaissances

U6S1 Restitution du véhicule conformément aux procédures de l'entreprise

- U6S1.1 Vérifier l'état et la propreté du véhicule et de l'environnement de travail en amont de la restitution
- U6S1.2 Restituer les supports de charge
- U6S1.3 Restituer les clés
- U6S1.4 Constater tout problème, toute réparation nécessaire, etc.
- U6S1.5 Nettoyer le véhicule

- U6K1 Tri des déchets
- U6K2 Règles de protection de l'environnement
- U6K3 L'importance des documents

U6S2 : Restitution de documents relatifs aux activités de conduite

- U6S2.1 Restituer les documents relatifs à ses activités
- U6S2.2 Restituer l'ensemble des équipements

U6S3 : Appliquer des procédures de qualité

- U6S3.1 Utiliser les outils de la démarche qualité
- U6S3.2 Remplir les documents de la démarche qualité

Critères d'évaluation

- Exécution indépendante de la tâche confiée
- Respect des instructions données
- Respect de l'environnement de travail et des autres personnes intervenant sur le lieu de travail
- Poursuivi des tâches conformément aux objectifs de qualité fixés
- Compréhension et respect des principes de base des systèmes de qualité et de protection de l'environnemental au sein de l'entreprise

Compétences personnelles requises pour les trois profils :

- Résistance au stress
- Esprit pratique
- Persévérance
- Esprit entrepreneurial
- Souplesse
- Empathie
- Diligence
- Engagement et capacité à travailler en groupe
- Esprit d'analyse et réflexion stratégique
- Motivation personnelle
- Discipline
- Gestion du temps
- Volonté de développer de nouvelles compétences
- Mettre à profit des compétences méthodologiques et des techniques d'apprentissage afin d'assurer un bon niveau d'autonomie professionnelle
- Travailler en équipe
- Intégrer et évaluer des processus/procédures à travers des études de cas, jeux de rôle et projets
- Communiquer en langue étrangère dans des contextes professionnels authentiques afin de démontrer la capacité des apprenants à exprimer des intentions allant au-delà de l'exactitude grammaticale et stylistique

Les compétences et savoir-être suivants sont souhaitables mais, étant déjà intégrés dans les Acquis d'Apprentissage, ne nécessitent pas une attention particulière ici :

- Coopération
- Communication
- Esprit d'analyse
- Capacité d'interprétation
- Précision