



**Management Opérationnel en Transport et
Logistique
(Transport and logistics Operational Manager)**

Modules de formation pour la mobilité



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ESITL
A Netinvet Project

Liens entre les activités, les unités de compétences et les modules de formation pour la mobilité

ACTIVITES	UNITES DE COMPETENCES	MODULES DE FORMATION POUR LA MOBILITE
Activité 1 : Mise en œuvre d'opérations de transport de marchandises	Unité 1 : Mettre en œuvre des opérations de transport	Module 1 : L'évaluation de la faisabilité des opérations de transport et choix des sous-traitants
		Module 2 : L'organisation et la conduite des opérations de transport
		Module 3 : Le suivi des opérations de transport et l'amélioration de la performance
Activité 2 : Organisation et gestion d'activités en entrepôt associées au transport	Unité 2 : Organiser et gérer les activités logistiques associées au transport	Module 4 : La conception de solutions d'entreposage et l'amélioration de la performance des services d'entreposage
		Module 5 : La coordination des opérations d'entreposage
Activité 3 : Gestion des ressources associées au transport	Unité 3 : Gérer les moyens matériels et les technologies en tenant compte des défis environnementaux, sociaux et économiques	Non retenu pour la mobilité
Activités 4 : Gestion des relations professionnelles	Unité 4 : Gérer la relation client	Non retenu pour la mobilité
Activités 5 : Gestion d'équipe	Unité 5 : Gérer une équipe	Non retenu pour la mobilité

Module N° 1 : L'évaluation de la faisabilité des opérations de transport et choix des sous-traitants

Lien avec le répertoire des compétences

Unité 1 : Mettre en œuvre des opérations de transport

Situation(s) professionnelle(s)

À partir de la demande d'un client, le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique est chargé(e) d'évaluer la faisabilité de l'opération de transport. Pour cela, il/elle s'assure de disposer de toutes les informations et ressources humaines nécessaires.

Il doit également envisager la possibilité de sous-traiter tout ou partie de la mission de transport. S'il/elle décide de sous-traiter, il/elle est responsable de l'identification et de la sélection d'un sous-traitant approprié.

Objectifs du module

Compétences	Compétences détaillées	Savoirs
U1C1 - EVALUER LA FAISABILITE DES OPERATIONS DE TRANSPORT	U1C1.1 – Qualifier la demande de transport	U1S1 – La demande de transport U1S2 – Le supply chain management U1S3 – Les moyens et modes de transport y compris les solutions multimodales U1S5 – L'offre de transport
	U1C1.2 - Confronter la demande avec l'offre de l'entreprise pour prendre une décision	
U1C3 - CHOISIR LES SOUS-TRAITANTS EVENTUELS	U1C3.1 - Identifier les éléments à sous-traiter pour le transport	
	U1C3.2 - Sélectionner un sous-traitant	

Description des compétences

Compétences	Compétences détaillées	Contenus, limites	Conseils pédagogiques
U1C1 - EVALUER LA FAISABILITE DES OPERATIONS DE TRANSPORT	U1C1.1 – Qualifier la demande de transport	-Identification des informations pertinentes fournies par le client -Ne doit être fait qu'en réponse à une demande du client. -Demande des éléments manquants nécessaires à l'évaluation. -Analyse de la demande -Méthodologie d'évaluation	-Utiliser une approche étape par étape pour faire comprendre aux apprenants l'impact de chaque élément sur la mission de transport transmise par le client. -Proposer des études de cas de difficulté croissante -Peut être développé en entreprise ou à l'école/centre de formation par des jeux de rôle (apprendre à poser des

			<p>questions pertinentes au client) et/ou des études de cas.</p> <p>-Nécessite l'utilisation d'outils de communication, tels que le téléphone, l'e-mail...</p>
	<p>U1C1.2 - Confronter la demande avec l'offre de l'entreprise pour prendre une décision</p>	<p>-Compréhension et respect de l'offre de services de l'entreprise.</p> <p>-Comparaison des résultats de l'évaluation avec l'offre de service de l'entreprise.</p> <p>-Prise de décision dans un cadre préétabli.</p> <p>-Identification des ajustements nécessaires dans l'offre de service de l'entreprise.</p>	<p>-Peut être développé dans une entreprise ou dans une école/un centre de formation avec des études de cas.</p> <p>-Utiliser des études de cas réels avec des informations actualisées provenant d'entreprises.</p> <p>-Varier les profils d'entreprises pour travailler sur un large éventail d'offres.</p>
<p>U1C3 - CHOISIR LES SOUS-TRAITANTS EVENTUELS</p>	<p>U1C3.1 - Identifier les éléments à sous-traiter pour le transport</p>	<p>-Dans le cadre d'une offre de service préétablie de l'entreprise</p> <p>-être capable de déterminer quelles demandes peuvent être satisfaites dans le cadre de l'offre de services de l'entreprise.</p>	<p>-Peut être développé dans une entreprise ou dans une école/un centre de formation.</p> <p>-Utiliser des études de cas réels avec des informations actualisées provenant d'entreprises permettant de comprendre les différentes raisons de sous-traiter.</p>
	<p>U1C3.2 - Sélectionner un sous-traitant</p>	<p>-Stratégies de recherche de sous-traitants potentiels.</p> <p>-Techniques d'analyse et de comparaison de l'offre de services des sous-traitants.</p> <p>-Critères préétablis pour la sélection du sous-traitant.</p>	<p>Peut être développé dans une entreprise ou dans une école/un centre de formation.</p> <p>-Fournir aux apprenants des exemples d'offres de service et les critères de sous-traitance d'une entreprise et leur faire sélectionner les meilleures offres.</p> <p>-Des groupes de travail pourraient être organisés pour que les apprenants discutent des différentes offres.</p> <p>- Utiliser les informations des tableaux de bord de suivi des sous-traitants.</p>

Description des connaissances

Savoirs	Contenus	Conseils pédagogiques
U1S1 – La demande de transport	-Les éléments essentiels de la demande de transport : le client, les caractéristiques de l'envoi et les prestations annexes	-Expliquer les éléments essentiels en utilisant une approche étape par étape pour faire comprendre aux apprenants l'impact de chaque élément sur la mission de transport. -Proposer des études de cas de difficulté croissante -Jouer un jeu de rôle (l'un jouant le client, l'autre le gestionnaire de transport) pour s'entraîner à poser les questions pertinentes au client.
U1S2 – Le supply chain management	-Les acteurs de la chaîne logistique, leur place et leur rôle. -Analyse des flux entre les différents acteurs de la chaîne logistique.	- Présentation de chaque acteur, de sa place et de son rôle dans la chaîne logistique. -Demander aux apprenants de résumer l'information en utilisant des méthodes de structuration pour présenter l'information de façon claire, par exemple le mind mapping ou le sketch noting (méthode visuelle et graphique d'organisation des informations, qui aide à comprendre des relations complexes).
U1S3 – Les moyens et modes de transport y compris les solutions multimodales	-Les caractéristiques techniques, géographiques, économiques et environnementales des cinq modes de transport et du transport multimodal. -Les principaux réseaux de transport dans l'Union européenne.	-Introduire les principales caractéristiques des cinq modes de transport et du transport multimodal. -La méthode des "Groupes d'apprentissage d'experts et de pairs" pourrait être utilisée pour approfondir (voir explications dans la note de bas de page) . -Introduire les principaux réseaux de transport dans l'UE à l'aide d'outils numériques. -Utiliser des quiz en ligne ou des applications numériques (Anki, Quizlet...) pour mémoriser les informations les plus importantes.
U1S5 – L'offre de transport	-Transport à charge complète ou partielle -Groupage -Affrètement -Courrier et livraison express -Unités de transport intermodal -Transport en vrac	-Méthode de la classe inversée : l'enseignant fournit aux apprenants des informations sur les différentes offres de services de transport / les étudiants apprennent à la maison / le temps en classe est utilisé pour répondre aux questions et discuter de courts cas d'étude sur la spécificité de chaque offre de services de transport.

	<ul style="list-style-type: none">-Transport spécialisé : transport de marchandises à température dirigée, marchandises dangereuses, transport exceptionnel.-Transport de déménagement	<ul style="list-style-type: none">- Peut être étudié dans les études de cas fournies aux apprenants tout au long du module.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pré-requis

Néant

Module N° 2 : L'organisation et la conduite des opérations de transport

Lien avec le répertoire des compétences

Unité 1 : Mettre en œuvre des opérations de transport

Situation(s) professionnelle(s)

Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique organise les opérations ponctuelles ou programmées en tenant compte des exigences économiques, environnementales, sociales et juridiques. Il/elle peut être amené(e) à effectuer des formalités douanières.

Objectifs du module

Compétences détaillées	Connaissances
U1C2.1 - Choisir un ou plusieurs modes et moyens de transport	U1S4 – L'organisation d'une entreprise de transport U1S6 – Les réglementations du transport de marchandises
U1C2.2 - Exploiter et ajuster le plan de transport	U1S8 – Les réglementations douanières pour le transport de marchandises U1S9 – Les incoterms
U1C2.3 - Choisir les procédures de livraison	U1S10 – Le plan de chargement U1S11 – Les itinéraires, la traçabilité et les outils de cartographie
U1C2.4 - Dédouaner les marchandises	U1S12 – Le planning et les méthodes de planification U1S14 – L'assurance transport

Description des compétences

Compétences détaillées	Contenus, limites	Conseils pédagogiques
U1C2.1 - Choisir un ou plusieurs modes et moyens de transport	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des différentes caractéristiques des moyens de transport - Avantages et inconvénients par rapport à la situation à étudier - Critères de sélection pondérés pour le choix de la meilleure option 	<ul style="list-style-type: none"> - L'enseignant/le tuteur crée des études de cas pour différentes marchandises : les élèves découvrent en groupe quels sont les meilleurs modes de transport pour chaque catégorie de marchandises - Insister sur la méthode et les critères de choix - Il est nécessaire d'argumenter les choix effectués
U1C2.2 - Exploiter et ajuster le plan de transport	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des éléments de réseau les plus appropriés - Nécessité d'un plan d'organisation - Réaction nécessaire si le réseau doit être reconstruit 	<ul style="list-style-type: none"> -Peut être développé dans une entreprise ou à l'école. -Des groupes de travail pourraient être organisés pour que les apprenants discutent des différentes possibilités.

		- Utiliser l'apprentissage coopératif (par exemple, travail seul, puis travail en binôme et discussion à quatre à la fin)
U1C2.3 - Choisir les procédures de livraison	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des différentes procédures de livraison, - Avantages et inconvénients par rapport aux ordres de transport et par rapport aux coûts de transport. - Critères de sélection pondérés pour le choix de la meilleure option 	<ul style="list-style-type: none"> -Peut être développé dans une entreprise ou dans une école/un centre de formation. -Fournir des exemples de procédures de livraison aux apprenants et leur faire choisir les meilleures. -Des groupes de travail pourraient être organisés pour que les apprenants discutent des différentes possibilités. -Un apprentissage coopératif peut également être utilisé.
U1C2.4 - Dédouaner les marchandises	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection des incoterms en coordination avec les clients. -Modalités de dédouanement à l'importation et à l'exportation en conformité avec la législation douanière et fiscale. -Procédure douanière incluant tous les documents nécessaires. -Evaluation des droits et taxes à l'importation 	<ul style="list-style-type: none"> -Décrire les différents documents aux étudiants dans différentes situations. - Alerte sur les informations clés à prendre en compte -Se concentrer sur la capacité à identifier les réglementations applicables. -Insister sur la rigueur nécessaire dans les calculs. - Utiliser les sites Internet des douanes

Description des connaissances

Savoirs	Contenus	Conseils pédagogiques
U1S4 – L'organisation d'une entreprise de transport	<ul style="list-style-type: none"> -Les différents types d'entreprises de transport. -Organigramme et profils de poste. 	<ul style="list-style-type: none"> -Multiplier les exemples d'entreprises de transport. -Faire intervenir des professionnels pour présenter leur entreprise et leur organisation.
U1S6 – Les réglementations du transport de marchandises	<ul style="list-style-type: none"> -Réglementation douanière, -Règles de transport de marchandises spécifiques (dangereuses, réfrigérées, fragiles...) -Règles de circulation -Règles relatives aux heures de conduite, aux temps de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> Les élèves reçoivent (ou recherchent par eux-mêmes) des extraits de réglementations afin d'en appréhender la nécessité et l'intérêt. -Être vigilant quant à la mise à jour des règlements.

	-Règles à respecter sur le lieu de travail.	
U1S8 – Les réglementations douanières pour le transport de marchandises	-Modalités de dédouanement à l'importation et à l'exportation conformément à la législation douanière et fiscale. -Procédure douanière -Documents douaniers	- Présentation de diapositives avec les différents documents, distribution de ressources aux étudiants. -Méthode de la classe inversée : l'enseignant fournit aux apprenants des informations sur les différentes réglementations / les étudiants apprennent à la maison / le temps en classe est utilisé pour répondre aux questions et discuter de courts cas d'étude sur chaque réglementation.
U1S9 – Les incoterms	-Partage des coûts selon les Incoterms -Partage des risques selon les Incoterms	-Donner un aperçu des différentes règles des Incoterms. -Donner des études de cas pratiques en créant des exemples de situations de transport. - Fournir des exercices de cotation
U1S10 – Le plan de chargement	-Mesures et capacité des unités de chargement. -Les techniques de plan de chargement, mathématiquement et graphiquement	-Utiliser des études de cas pour des exemples de transport. -Déterminer le système de transport le plus approprié. -Utilisez les feuilles de calcul et les logiciels disponibles.
U1S11 – Les itinéraires, la traçabilité et les outils de cartographie	-Seuls les itinéraires et les outils cartographiques pour le transport sont pertinents ici. -Cartes des routes et autoroutes nationales et européennes, des nœuds ferroviaires et des lieux de chargement ferroviaire importants, des routes maritimes mondiales et des aéroports.	-Utilisez des études de cas -Utilisez des outils et ressources de cartographie numérique

U1S12 – Le planning et les méthodes de planification	-Outils d'échange de transport	-Fournir des accès à des bourses de fret pour la formation scolaire
U1S14 – L'assurance transport	-Les différents types d'assurance et les risques couverts. -Le coût de l'assurance	-Comparaison des coûts et des efforts des différentes compagnies d'assurance.

Pré-requis

Module 1 : L'évaluation de la faisabilité des opérations de transport et choix des sous-traitants

Module N° 3 : Le Suivi des opérations de transport et l'amélioration de la performance

Lien avec le répertoire des compétences

Unité 1 : Mettre en œuvre des opérations de transport

Situation(s) professionnelle(s)

Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique doit chercher en permanence à optimiser les opérations de transport pour que l'entreprise puisse rester compétitive et répondre aux attentes des clients et aux obligations sociales, en évolution constante, dans le respect des règles, des règlements de sécurité et des exigences douanières. En tant que Manager Opérationnel(le), il/elle peut favoriser, par ses actions et ses décisions, le développement d'une économie durable et la transition écologique dans son ensemble.

Objectifs du module

Compétences	Compétences détaillées	Connaissances
U1C4 - SURVEILLER LES OPERATIONS DE TRANSPORT	U1C4.1 - Assurer la traçabilité pour vérifier la conformité de l'opération de transport	U1S7 – Les réglementations dans le domaine social, de la santé, de la sécurité, et de l'environnement U1S11 – Les itinéraires, la traçabilité et les outils de cartographie U1S13 – Les incidents et aléas U1S14 – L'assurance transport U1S15 – Les procédures de gestion d'incident U1S16 – Les indicateurs clé de performance U1S17 – Les méthodes de suivi qualité
	U1C4.2 - Mettre en œuvre des mesures de remédiation	
	U1C4.3 - Résoudre les incidents	
U1C5 - AMELIORER LA PERFORMANCE DES OPERATIONS DE TRANSPORT	U1C5.1 - Concevoir des indicateurs quantitatifs et qualitatifs	
	U1C5.2 - Identifier les axes à améliorer	
	U1C5.3 - Proposer des actions correctives aux décideurs	

Description des compétences

Compétences	Compétences détaillées	Contenus, limites	Conseils pédagogiques
U1C4 - SURVEILLER LES OPERATIONS DE TRANSPORT	U1C4.1 - Assurer la traçabilité pour vérifier la conformité de l'opération de transport	- Identification du rôle et des outils de traçabilité à utiliser, - Techniques de traçabilité dans la mise en œuvre et le suivi de l'opération de transport et des services logistiques.	- Peut être développé à l'école, mais aussi en entreprise pour plus de réalisme et d'efficacité. - Insister sur l'impact de cette compétence sur la qualité et la fiabilité des indicateurs utilisés dans les tableaux de bord.

	U1C4.2 - Mettre en œuvre des mesures de remédiation	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection des informations pertinentes du système de traçabilité - Méthodes d'exploitation transport 	- Peut être développé dans une entreprise ou à l'école avec des jeux de rôle et/ou des études de cas.
	U1C4.3 - Résoudre les incidents	<ul style="list-style-type: none"> - La situation doit être qualifiée, - Conséquences de l'incident ou de l'événement imprévu, en termes de responsabilité et en termes commerciaux, - Evaluation de l'urgence et de la gravité de l'incident ou de l'événement imprévu, - Mesures techniques, commerciales et organisationnelles pour préserver la marchandise, et assurer l'opération de transport, - Conséquences de ces mesures sur le planning et le plan de transport 	<ul style="list-style-type: none"> - Peut être développé en entreprise ou à l'école avec des jeux de rôles et/ou des études de cas : il est important de mettre les apprenants dans la situation la plus réelle possible. - Insister sur la nécessaire adaptabilité et réactivité dans le suivi du transport. - Nécessite l'utilisation d'outils de communication, notamment le téléphone, avec le client lors du jeu de rôle.
U1C5 - AMELIORER LA PERFORMANCE DES OPERATIONS DE TRANSPORT	U1C5.1 - Concevoir des indicateurs quantitatifs et qualitatifs	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des résultats attendus et des objectifs - Identification des indicateurs de performance - Collecte des données - Traitement des données 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des tableaux de bord pour mettre en évidence les impacts significatifs, - Insister sur la fiabilité, la mise à jour et la pertinence des indicateurs. - L'utilisation de tableurs est recommandée : des fonctions simples aux tableaux croisés dynamiques et stables.
	U1C5.2 - Identifier les axes à améliorer	<ul style="list-style-type: none"> - Écarts entre les indicateurs et les objectifs - Se concentrer sur les questions clés 	<ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner des situations de travail spécifiques - Établir des liens entre les indicateurs - Ceux-ci sont à mettre en relation avec les évolutions du marché de la logistique (responsabilité sociale et d'entreprise, qualité de service...)

			- L'accent ne doit pas être mis sur l'exhaustivité du traitement des indicateurs, mais sur l'identification précise d'un problème identifié
	U1C5.3 - Proposer des actions correctives aux décideurs	- Techniques de reporting sur l'analyse des indicateurs - Causes de la mauvaise qualité de l'information - Propositions d'actions correctives	-Des simulations à l'aide d'un tableur ou d'autres outils logiciels (utilisation de tableaux croisés dynamiques, de l'outil valeur cible, macro) peuvent être réalisées. - Faire travailler les élèves en groupes, chaque groupe proposant et argumentant une solution oralement ou par écrit.

Description des connaissances

Savoirs	Contenus	Conseils pédagogiques
U1S7 – Les réglementations dans le domaine social, de la santé, de la sécurité, et de l'environnement	-Les accords collectifs, le droit social et les règlements européens. -La hiérarchie des sources juridiques	- Sans être exhaustif, montrer comment où trouver la bonne information dans une situation donnée. - Réfléchir dès à présent aux liens entre la réglementation et les indicateurs à produire. - Baser l'enseignement sur l'étude de nombreux cas couvrant les différents domaines des pratiques sociales, de la santé, de l'environnement et de la sécurité.
U1S11 – Les itinéraires, la traçabilité et les outils de cartographie	-Seuls les outils de traçabilité des transports sont concernés ici. -Les enjeux et les principes généraux de la traçabilité des biens et des matériels. -Les outils d'identification et de collecte des données -L'impact de la traçabilité sur la qualité et la performance des opérations de transport	-Ne pas être exhaustif, mais présenter les outils de traçabilité les plus utilisés dans les entreprises. - Suivre l'évolution des technologies dans ce domaine (par exemple en mettant en place une veille ou en se rendant à des salons professionnels). - Sensibiliser à l'importance de la traçabilité pour les

		entreprises de transport, dans un contexte de numérisation croissante et d'exigences de plus en plus élevées en matière de qualité et de retour d'information clients.
U1S13 – Les incidents et aléas	<ul style="list-style-type: none"> -Caractéristiques d'un incident et d'un événement imprévu. -Conséquences d'un incident et d'un événement imprévu 	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler sur des exemples d'entreprises de transport. - Multiplier les exemples afin d'identifier les similitudes et les différences entre les situations étudiées.
U1S14 – L'assurance transport	<ul style="list-style-type: none"> -La responsabilité du transporteur -Mesures de sauvegarde de la marchandise -Mesures de prévention -Communication avec les clients dans la gestion des incidents 	<ul style="list-style-type: none"> - S'appuyer sur les protocoles de l'entreprise - Considérer que plusieurs solutions sont possibles - Demander aux apprenants de comparer les différentes propositions en termes de facilité de mise en œuvre, d'efficacité et de coût.
U1S15 – Les procédures de gestion d'incident	<ul style="list-style-type: none"> -Les composantes de la performance des entreprises -Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs 	<ul style="list-style-type: none"> -Utiliser des tableaux de bord simples réalisés avec un tableur, avec des fonctions simples intégrées. -Traiter les données avec des calculs de ratios et des graphiques. -Aucune programmation des fonctions n'est nécessaire.
U1S16 – Les indicateurs clé de performance	<ul style="list-style-type: none"> -Méthodes d'analyse opérationnelle -Méthodes d'analyse des causes -Méthodes de choix de solutions -Méthodes d'optimisation d'un processus 	<ul style="list-style-type: none"> - Des simulations à l'aide d'un tableur ou d'autres outils logiciels (utilisation de tableaux croisés dynamiques, outil de valeur cible, macro) peuvent être réalisées. - Présenter une ou deux méthodes à la fois : par exemple diagramme d'Ishikawa et diagramme de Pareto pour les méthodes d'analyse des causes, matrice de compatibilité et arbre de décision pour les méthodes de choix des solutions.

U1S17 – Les méthodes de suivi qualité	- Les risques assurables - Les principales assurances liées au transport : l'assurance des marchandises transportées, ("assurance cargo"), l'assurance responsabilité civile et l'assurance flotte.	- L'enseignement est basé sur l'étude des principales dispositions de chaque assurance, et sur des contrats d'assurance lorsque cela est possible.
----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pré-requis

Module N° 1 : L'évaluation de la faisabilité des opérations de transport et choix des sous-traitants Module N° 2 : L'organisation et la conduite des opérations de transport

Module N° 4 : La conception de solutions d'entreposage et l'amélioration de la performance des services d'entreposage

Lien avec le répertoire des compétences

Unité 2 : Organiser et gérer les activités logistiques associées au transport

Situation(s) professionnelle(s)

Dans le cadre d'une chaîne d'approvisionnement (mondiale) identifiée, le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique participe à l'élaboration d'une opération ou d'un plan de transport. Il/elle est chargé(e) d'organiser les moyens logistiques nécessaires depuis la réception des marchandises jusqu'à leur chargement, y compris le stockage et la préparation des commandes. Il/elle utilise les ressources matérielles disponibles pour assurer une réalisation efficace des prestations. Il/elle peut être amené(e) à proposer des améliorations et à participer à la conception du cadre organisationnel de l'entrepôt.

Objectifs du module

Compétences	Compétences détaillées	Savoirs
U2C1 – CONCEVOIR DES SOLUTIONS D'ENTREPOSAGE	U2C1.1 – Qualifier la demande de prestations logistiques	U2S1 – La demande de prestations logistiques U2S2 – L'offre de prestations logistiques U2S3 – L'organisation d'une entreprise avec une activité logistique U2S4 – Les espaces logistiques de l'entrepôt U2S11 – Les réglementations dans le domaine social, de la santé, de la sécurité, et de l'environnement U2S12 – Les prix des prestations logistiques U2S13 – Les procédures de gestion d'incident U2S14 – Les méthodes d'optimisation logistique
	U2C1.2 – Choisir les modalités et conditions de réalisation des prestations	
	U2C1.3 – Dimensionner l'espace et les ressources nécessaires	
U2C3 – AMELIORER LA PERFORMANCE DES PRESTATIONS D'ENTREPOSAGE	U2C3.1 – Concevoir des indicateurs quantitatifs et qualitatifs dans le but d'une amélioration	
	U2C3.2 – Proposer des actions correctives aux décideurs	
	U2C3.3 – Rationaliser l'aménagement des espaces logistiques et l'adressage des produits	

Description des compétences

Compétences	Compétences détaillées	Contenus, limites	Conseils pédagogiques
U2C1 – CONCEVOIR DES SOLUTIONS D’ENTREPOSAGE	U2C1.1 – Qualifier la demande de prestations logistiques	-Identification des informations pertinentes fournies par le client -Les éléments manquants qui sont nécessaires pour l'évaluation. -Méthodes d'analyse de la demande. -Méthodologie utilisée pour la qualification	-Utiliser une approche pas à pas pour faire comprendre aux apprenants l'impact de chaque élément sur la mission d'entreposage transmise par le client. -Peut être développé en entreprise ou à l'école avec des jeux de rôle (apprendre à poser des questions pertinentes au client) et/ou des études de cas. -Peut nécessiter l'utilisation d'outils de communication, tels que le téléphone, l'e-mail...
	U2C1.2 – Choisir les modalités et conditions de réalisation des prestations	-Les règles à appliquer -Différents modes de réaliser des services logistiques demandés par le client en fonction des ressources de l'entrepôt. - Calcul du prix pour la réalisation des services	-Peut être développé dans une entreprise ou à l'école avec des études de cas ou dans l'entrepôt école. -Utiliser des études de cas réelles avec des données d'entreprises actualisées (surtout les tarifications).
	U2C1.3 – Dimensionner l'espace et les ressources nécessaires	- Identification des types de ressources nécessaires - Quantification des ressources nécessaires - Calcul de l'espace nécessaire	- Peut être développé dans une entreprise ou à l'école avec des études de cas ou dans l'entrepôt-école.
U2C3 – AMELIORER LA PERFORMANCE DES PRESTATIONS D’ENTREPOSAGE	U2C3.1 – Concevoir des indicateurs quantitatifs et qualitatifs dans le but d'une amélioration	- Identification des résultats attendus et des objectifs - Identification des indicateurs de performance - Collecte des données - Traitement des données	- Basé sur des tableaux de bord pour mettre en évidence les impacts significatifs - Insister sur la nécessaire fiabilité, mise à jour et pertinence des indicateurs - L'utilisation de tableaux est recommandée : des fonctions simples aux tableaux croisés dynamiques et stables.

	<p>U2C3.2 – Proposer des actions correctives aux décideurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse des écarts entre les indicateurs et les objectifs - Concentration sur les questions clés - Rapport sur l'analyse des indicateurs - Identification des causes de la non-qualité et de la non-performance - Propositions d'actions correctives 	<ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner des situations de travail spécifiques - Établir des liens entre les indicateurs - Les étudiants sont à mettre en relation avec les évolutions du marché de la logistique (responsabilité sociale et sociétale, qualité de service...) - L'accent ne doit pas être mis sur l'exhaustivité du traitement des indicateurs, mais sur l'identification précise d'un problème identifié -Des simulations à l'aide d'un tableur ou d'autres outils logiciels (utilisation de tableaux croisés dynamiques, outil de valeur cible, macro) peuvent être réalisées.
	<p>U2C3.3 – Rationaliser l'aménagement des espaces logistiques et l'adressage des produits</p>	<p>Selon l'analyse des indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Refonte de l'organisation des flux de l'entrepôt - Lieux de stockage adaptés aux produits 	<ul style="list-style-type: none"> -Peut être développé dans une entreprise ou à l'école avec des études de cas ou dans l'entrepôt de l'école. -Utiliser des études de cas réels d'entreprises

Description des connaissances

Savoirs	Contenus	Conseils pédagogiques
<p>U2S1 – La demande de prestations logistiques</p>	<p>-Les éléments essentiels de la demande de services logistiques : le client, les caractéristiques des services logistiques.</p>	<p>-Expliquer les éléments essentiels en utilisant une approche étape par étape pour faire comprendre aux apprenants l'impact de chaque élément sur la mission logistique.</p> <p>-Jeu de rôle (l'un jouant le client, l'autre le responsable logistique) pour s'entraîner à poser les questions pertinentes au client.</p>
<p>U2S2 – L'offre de prestations logistiques</p>	<p>-Réception des marchandises -Stockage</p>	<p>-Méthode de la classe inversée : l'enseignant fournit aux</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -Préparation des commandes -Emballage -Expédition 	<p>apprenants des informations sur les différentes offres de services logistiques / les étudiants apprennent à la maison / le temps passé en classe est utilisé pour répondre aux questions et discuter de courts cas d'étude sur les spécificités de chaque offre de service de logistique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peut être étudiée dans les études de cas fournies aux apprenants tout au long du module.
<p>U2S3 – L'organisation d'une entreprise avec une activité logistique</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Méthodes d'analyse des besoins en ressources humaines et des types d'emballages, d'équipements et de manutention des marchandises 	<ul style="list-style-type: none"> -Fournir aux apprenants de multiples exemples d'entreprises ayant des activités d'entreposage. -Utiliser des méthodes visuelles et structurantes pour résumer l'information et la présenter de manière claire, par exemple le mind mapping ou le sketch noting (méthode visuelle et graphique d'organisation de l'information, qui aide à comprendre des relations complexes). complexes)
<p>U2S4 – Les espaces logistiques de l'entrepôt</p>	<ul style="list-style-type: none"> -La structure des entrepôts et des centres de distribution -Le rôle des différentes zones de l'entrepôt -La méthode de dimensionnement des différentes zones 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en relation l'organisation de l'entrepôt avec le type de marchandises à manipuler et leur conditionnement, ainsi qu'avec le volume et la saisonnalité des flux et des stocks, et les réglementations spécifiques à certaines marchandises (ex : matières dangereuses). -Utiliser les plans d'entrepôts - Organiser des visites d'entrepôts - Prendre en compte les différentes zones dans une logique de flux

<p>U2S11 – Les réglementations dans le domaine social, de la santé, de la sécurité, et de l'environnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Règles de sécurité et d'hygiène dans les entrepôts pour le personnel et les marchandises. -Plans de prévention des risques et de surveillance sanitaire. -Réglementation sociale nationale et européenne applicable à l'organisation du travail. -Accords collectifs -Les réglementations nationales et européennes en matière d'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne pas être exhaustif, mais montrer comment et où trouver la bonne information dans une situation donnée. - Baser l'enseignement sur l'étude de nombreux cas différents couvrant les différents domaines des pratiques sociales, de la santé, de l'environnement et de la sécurité.
<p>U2S12 – Les prix des prestations logistiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Les composantes des différents tarifs -La détermination du prix des services logistiques 	<ul style="list-style-type: none"> -Ces notions peuvent être apprises à l'école et mises en pratique en entreprise. -L'enseignement doit se baser sur les tarifs utilisés dans la profession et s'appuyer sur des tarifs préexistants. -Les coûts ne doivent pas être calculés mais doivent être pris en compte dans une perspective de rentabilité.
<p>U2S13 – Les procédures de gestion d'incident</p>	<ul style="list-style-type: none"> -La responsabilité de l'entrepôt -Les protocoles ou procédures d'action en cas d'incidents. -Mesures de sauvegarde des marchandises -Communication avec les clients dans la gestion des incidents -Procédures spécifiques de prévention des risques dans l'entrepôt 	<ul style="list-style-type: none"> -S'appuyer sur les protocoles de l'entreprise - A étudier en fonction du type d'équipements, d'installations et de marchandises manipulées. - Considérer que plusieurs solutions sont possibles - Amener les apprenants à comparer les différentes propositions en termes de facilité de mise en œuvre, d'efficacité et de coût.
<p>U2S14 – Les méthodes d'optimisation logistique</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Méthode de localisation des espaces logistiques -Méthode d'optimisation des flux internes 	<p>Il est recommandé de les mettre en pratique dans une entreprise</p> <p>Utiliser la classe inversée</p> <p>S'appuyer sur un expert</p>

	-L'apport de l'utilisation des nouvelles technologies dans l'entrepôt.	Utiliser des jeux de rôles de situations professionnelles orales Utiliser des logiciels de simulation numérique (réalité augmentée)
--	------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pré-requis

Néant

Module N° 5 : La coordination des opérations d'entreposage

Lien avec le répertoire des compétences

Unité 2 : Organiser et gérer les activités logistiques associées au transport

Situation(s) professionnelle(s)

Le/la Manager Opérationnel(le) en Transport et Logistique est chargé(e) d'organiser les moyens logistiques nécessaires depuis la réception des marchandises jusqu'à leur chargement, y compris le stockage et la préparation des commandes. Il/elle utilise les ressources matérielles disponibles pour assurer une réalisation efficace des prestations.

Objectifs du module

Compétences détaillées	Savoirs
U2C2.1 – Planifier les activités de l'entrepôt	U2S5 – Le management des flux dans l'entrepôt
U2C2.2 – S'assurer de la traçabilité pour contrôler la conformité des prestations logistiques	U2S6 – Le planning et les méthodes de planification U2S7 – Les documents liés aux prestations logistiques
U2C2.3 – Résoudre les incidents	U2S8 – Le système de gestion d'entrepôt (<i>warehouse management system</i>) U2S9 – La traçabilité et ses outils U2S10 – La gestion des stocks

Description des compétences

Compétences détaillées	Contenus, limites	Conseils pédagogiques
U2C2.1 – Planifier les activités de l'entrepôt	<ul style="list-style-type: none"> - Méthodes de calcul pour estimer le temps nécessaire à l'exécution des prestations logistiques, ou basées soit sur des normes connues de la profession, soit sur l'expérience de l'entreprise. - Gestion des priorités et des contraintes - Dimensionnement des ressources humaines et matérielles nécessaires - Méthodes d'allocation des différentes ressources 	<ul style="list-style-type: none"> - Doit être traité avec le double objectif de garantir la qualité du service aux clients et d'atteindre une rentabilité maximale. - Considérer le planning comme un outil dynamique qui évolue pour prendre en compte les imprévus (par exemple, les changements dans les demandes des clients ou les événements et incidents imprévus). - Doit être basé sur le système d'information de l'entreprise - Peut être appris à l'école/au centre de formation ou dans une entreprise
U2C2.2 – S'assurer de la traçabilité pour contrôler la conformité des prestations logistiques	<ul style="list-style-type: none"> - Identification du rôle et des outils de traçabilité à utiliser, - Mise en œuvre des techniques de traçabilité et de leur rôle dans la performance et le suivi des services logistiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Peut être développé à l'école/au centre de formation ou en entreprise, avec plus de réalisme et d'efficacité dans ce dernier cas.

U2C2.3 – Résoudre les incidents	<ul style="list-style-type: none"> - La situation doit être qualifiée - Les conséquences de l'incident, en termes de responsabilité et en termes commerciaux, - Les mesures techniques, commerciales et organisationnelles pour préserver la marchandise, et assurer l'opération logistique, - les conséquences de ces mesures sur le planning et le plan de transport. 	<ul style="list-style-type: none"> - Peut être développé dans une entreprise ou à l'école avec des jeux de rôle et/ou des études de cas. - Insister sur la nécessaire adaptabilité et réactivité dans le suivi de l'opération logistique.
----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Description des connaissances

Savoirs	Contenus	Conseils pédagogiques
U2S5 – Le management des flux dans l'entrepôt	<ul style="list-style-type: none"> -Réception et expédition des marchandises -Entreposage et stockage -Préparation des commandes et conditionnement -Gestion des moyens de manutention et des retours d'emballages. 	<ul style="list-style-type: none"> - Peut être étudié en entreprise ou à l'école. - Les visites d'entreprises peuvent être très bénéfiques.
U2S6 – Le planning et les méthodes de planification	<ul style="list-style-type: none"> -Calcul de durées -Normes de temps -Conception de standards -Utilisation d'un planning -Evaluation d'un planning 	<ul style="list-style-type: none"> -Travail sur les planogrammes incluant différents types de contraintes (contraintes de temps, disponibilité des équipements et du personnel, etc.) - S'appuyer sur le WMS - L'évaluation du planning peut être réalisée en calculant le taux d'engagement et le taux d'occupation.
U2S7 – Les documents liés aux prestations logistiques	<ul style="list-style-type: none"> -Les documents nécessaires aux opérations logistiques -La dématérialisation dans la logistique d'entrepôt 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les documents d'entreprises réelles
U2S8 – Le système de gestion d'entrepôt (<i>warehouse management system</i>)	<ul style="list-style-type: none"> -Le rôle du système d'information dans la gestion de la chaîne logistique -Les solutions intégrées -Les échanges de données -Logiciels spécifiques : cartographie, gestion d'itinéraire, plan de 	<ul style="list-style-type: none"> - Peut être développé principalement dans une entreprise

	<p>chargement, planification, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> -L'informatique embarquée -Le tableur 	
U2S9 – La traçabilité et ses outils	<ul style="list-style-type: none"> -Les outils de traçabilité dans l'entrepôt -L'impact de la traçabilité sur la qualité et la performance des opérations d'entreposage - Sensibiliser à l'importance de la traçabilité pour les entreprises logistiques, dans un contexte de numérisation croissante et d'exigences de plus en plus élevées en matière de qualité et de retour d'information des clients. - Utilisation d'outils et de logiciels spécialisés. Les périodes de formation en entreprise seront mises à profit à cet effet. 	<ul style="list-style-type: none"> -Seuls les outils de traçabilité des opérations d'entreposage sont pertinents ici. - Ne pas être exhaustif, mais présenter les outils de traçabilité les plus utilisés dans les entreprises. - Suivre l'évolution des technologies dans ce domaine (par exemple en mettant en place une veille ou en se rendant à des salons professionnels). - Sensibiliser à l'importance de la traçabilité pour les entreprises logistiques, dans un contexte de numérisation croissante et d'exigences de plus en plus élevées en matière de qualité et de retour d'information des clients. - Utilisation d'outils et de logiciels spécialisés. Les périodes de formation en entreprise seront mises à profit à cet effet.
U2S10 – La gestion des stocks	<ul style="list-style-type: none"> -Les différents types de stocks (stock de sécurité, stock d'urgence, stock minimum, etc.). -Les différentes méthodes de gestion des stocks (coûts de possession des stocks, coûts de commande). -La valorisation des stocks (méthode du premier entré, premier sorti, coût unitaire moyen pondéré). -La gestion des stocks n'inclut pas les probabilités. 	<ul style="list-style-type: none"> - Souligner l'impact du choix de la méthode sur les résultats de la valorisation des stocks. - Travailler sur des situations simples

Pré-requis

Module N° 4 : La conception de solutions d'entreposage et l'amélioration de la performance des services d'entreposage

Conseils clés

Pour chaque module et à travers chaque activité pédagogique, les enseignants et formateurs seront attentifs au développement de l'ensemble des compétences transversales, de l'autonomie et de la responsabilité telles qu'elles sont décrites dans le répertoire des compétences.

Compétences transversales, autonomie et responsabilité

Pour réussir dans son métier, le/la manager opérationnel(le) en transport et logistique doit disposer d'un ensemble de compétences transversales. Il/elle fait preuve de souplesse, de réactivité, de créativité, de rigueur, d'organisation, de respect de la réglementation et de l'éthique professionnelle, notamment lorsqu'il pilote des opérations de transport. Il/elle doit être au fait des différentes règles relatives à l'environnement et aux conditions de travail et prendre en compte les principes de la responsabilité sociétale des entreprises.

Le/la manager opérationnel(le) en transport et logistique doit être capable de travailler sous pression, de résoudre les problèmes de manière calme, de prendre en compte les intérêts des autres tout en restant ferme et affirmé pour défendre les intérêts de son entreprise. Il/elle doit avoir de fortes capacités de leadership et relationnelles car il/elle est en position de coordonner une équipe et coopère avec de nombreux interlocuteurs internes et externes. Il/elle doit être capable de communiquer en anglais et avoir une bonne compréhension des relations interculturelles. En même temps, il/elle montre un réel intérêt pour les nouveaux processus de transport et de logistique utilisant la digitalisation.

Le/la manager opérationnel(le) du transport et de la logistique est autonome et responsable de son travail quotidien dans le cadre des objectifs de l'entreprise et en est tenu pour responsable. Son niveau d'autonomie dépendra de son expérience professionnelle, de la taille, de la structure et de l'activité de l'entreprise (transport et logistique ou activité industrielle et commerciale), ainsi que de la diversité et de la complexité des activités qu'il/elle a à traiter et des processus sur lesquels il/elle travaille ; ce niveau d'autonomie sera en fin de compte déterminé par le manager dont il/elle dépend. En tant que manager opérationnel, son autonomie a un impact sur le développement d'une économie plus durable et plus verte grâce à ses actions et décisions. Il/elle travaille sous la validation régulière de son responsable hiérarchique.