

TRANSFORMER

LE LYCÉE

PROFESSIONNEL

Former les talents aux métiers de demain

Ressources pour la classe de seconde professionnelle

Famille des métiers de la gestion
administrative, du transport et de la
logistique

POUR L'ÉCOLE

DE LA CONFIANCE



Table des matières

Préambule	4
Les enjeux de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique	5
Liste des spécialités de baccalauréat professionnel de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique.....	6
Enseigner au sein de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique	7
Compétences communes à la famille de métiers.....	7
Les démarches et pratiques pédagogiques à privilégier au service de la professionnalisation	15
Ressources pédagogiques visant la mise en œuvre de scénarios pédagogiques GA-T-L dans les classes	16
Mise en œuvre des scénarios dans les sections et les classes	16
L'élaboration de scénarios pédagogiques	17
Ecriture du scénario	17
ANNEXE.....	18
PLATE-FORME PEDAGOGIQUE - FAMILLE GA-T-L	18

Préambule

Le baccalauréat professionnel est un diplôme de l'Éducation nationale certifiant des compétences pour occuper des emplois de niveau IV dans des métiers bien identifiés. La formation est à la fois générale et professionnelle. La professionnalisation est progressive tout au long des trois années du cycle de formation. Elle repose sur le principe de l'alternance avec une part importante de périodes de formation en milieu professionnel mais aussi avec une immersion en établissement dans des espaces pédagogiques de professionnalisation (plateaux techniques, magasins pédagogiques, espaces administratifs, restaurants et cuisines d'application, entrepôts pédagogiques, etc.).

En fin de troisième et selon son projet, l'élève s'orientant en voie professionnelle peut se spécialiser dès la classe de seconde vers un type de métiers et donc un baccalauréat professionnel précis¹ ou bien choisir une seconde couvrant le champ plus large d'une famille de métiers, le choix du baccalauréat professionnel se faisant alors en fin de seconde.

Définies nationalement, les familles de métiers regroupent des compétences professionnelles communes aux spécialités de baccalauréat qui la composent. Elles permettent d'améliorer la transition entre la classe de troisième et le lycée professionnel en rendant les choix d'orientation plus simples et plus flexibles pour conforter ou infléchir le parcours de formation du jeune.

L'organisation par famille de métiers en classe de seconde propose ainsi un cadre sécurisant. Il permet aux élèves déjà déterminés de consolider leur choix et donne à ceux qui s'étaient construit une représentation erronée de leur futur métier l'opportunité de se diriger vers une spécialité de la famille correspondant le mieux à leurs aspirations. Dans la perspective d'une insertion professionnelle ou d'une poursuite d'études réfléchies, chaque élève est ainsi accompagné dans la construction d'un projet professionnel personnalisé lui permettant de préparer son parcours de formation.

Pour autant, sans la reporter en classe de première, la classe de seconde « famille de métiers » doit permettre d'amorcer la professionnalisation du jeune en lui faisant acquérir des compétences professionnelles communes aux spécialités qui la constituent. Plus encore, la découverte de cet éventail de métiers enrichira son parcours de multiples expériences lui faisant à l'avenir mieux appréhender les conséquences de son activité professionnelle sur celle des métiers connexes et mieux dialoguer avec les différents interlocuteurs rencontrés dans l'exercice de son activité professionnelle.

En formation, articuler les différentes spécialités entre elles suppose que les équipes enseignantes puissent développer une ingénierie et des pratiques pédagogiques qui soient à la hauteur de ces ambitions. C'est pourquoi ce document a pour objectif de soutenir le travail des enseignants dans la conception des organisations, des progressions et des séquences pédagogiques, tout en leur permettant de renforcer leur pratique professionnelle en matière d'alternance pédagogique, de contextualisation des activités, de différenciation des apprentissages, d'évaluation et de mobilisation des élèves autour de projets.

Ce travail collaboratif pluridisciplinaire de réflexion et de production est également alimenté par des ressources numériques disponibles sur la plateforme m@gistère dans un parcours national de formation à distance.

¹ Il s'agira alors de baccalauréat singulier n'appartenant pas à une famille de métiers et ne proposant pas de compétences certificatives communes à d'autres baccalauréats

Les enjeux de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique

Cette famille regroupe tous les métiers qui interviennent ensemble, conjointement ou successivement, dans la réalisation d'opérations fondamentales pour les entreprises : le traitement des commandes, l'approvisionnement, la gestion des flux entrants et sortants de marchandises, le suivi et l'optimisation du stockage, la distribution des produits, la facturation aux clients.

Ces activités sont reliées et articulées entre elles par des *processus* qui nécessitent à la fois le traitement d'informations de gestion associées au traitement des flux physiques de marchandises.

Clés de voûte du fonctionnement au quotidien et garants de la parfaite fluidité entre tous les acteurs, les activités et les services, les métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique sont les **facteurs-clés de performance interne** des entreprises. À ce titre, ils contribuent de manière décisive à la transformation profonde des modes d'organisation des entreprises face aux défis posés en matière de développement durable, de digitalisation des relations, de dématérialisation des informations, de normalisation croissante des activités, de compression du temps et des espaces économiques dans une logique d'ouverture au monde.

La famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique, qui doit répondre à de multiples enjeux :

- **la généralisation et l'omniprésence de ses emplois dans tous les secteurs de la société et dans tous les types d'entreprises et d'organisation nécessite de fortes compétences d'adaptation** : grandes, moyennes et petites entreprises, entreprises artisanales, commerce de détail, professions libérales, administrations, collectivités, associations, toute structure doit dorénavant se poser la question de l'efficacité de son fonctionnement, de la rationalisation de ses activités, de la meilleure organisation pour servir au mieux les clients, les usagers, les adhérents. Ce sont donc des métiers « multi-facettes » qui peuvent prendre des formes assez différentes selon les secteurs d'activités et les contextes où ils s'exercent ; entre les différents types de transport, les différents circuits logistiques, la variété de modes de gestion et d'administration, la palette des emplois proposés est très large et requiert de chacun la capacité à s'approprier la spécificité des contextes et à définir le périmètre de son activité professionnelle ;
- **Le renforcement des normes et des réglementations exige de la part de ces métiers une rigueur professionnelle de plus en plus forte** : les métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique participent à cette évolution réglementaire. Intégrant une veille juridique et réglementaire, actualisant en permanence leurs pratiques, ils sont précieux pour garantir la conformité des activités avec la réglementation, pour effectuer les contrôles nécessaires et ce d'autant plus que les emplois associés, notamment en matière de transport, sont de plus en plus déterminés par l'existence de normes et réglementation notamment en matière de droit du travail et de droit social ;
- **La disparition des frontières entre le front-office et le back-office passe par un renforcement de la dimension relationnelle de ces métiers** : il n'y a plus à différencier des métiers qui seraient en prise directe avec les clients et les usagers et d'autres qui n'y seraient pas exposés, ne travaillant qu'à l'interne. Désormais, c'est bien l'ensemble des personnels qui participent à l'installation d'un système de relations durables avec les partenaires. Les

métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique sont dans leurs activités des interfaces permanentes avec des partenaires externes et internes avec lesquels ils ont à faire preuve d'une grande réactivité relationnelle. Ils doivent donc être en mesure de participer à la qualité des relations, directes ou médiatisées, qu'ils entretiennent avec les clients, les usagers, les partenaires métiers, les fournisseurs, les partenaires financiers, les institutions, les administrations ;

- **La garantie d'un fonctionnement et d'une organisation « sans faille » suppose de ces métiers peu visibles une excellence de chaque instant** : commandes, expéditions, livraisons, facturation, règlements, acheminement, opérations de gestion, plannings, contrôles en chaîne, gestion des risques respect des délais et des échéances sont quelques-unes des activités « sensibles » prises en charges par ces métiers. S'il n'y a pas une reconnaissance visible et immédiate de la qualité des gestes professionnels et des productions qui leur sont associés, ces emplois requièrent un haut niveau de professionnalité permettant de développer une très forte réactivité pour résoudre des problèmes, faire face aux aléas tout en exécutant bien souvent plusieurs tâches à la fois. C'est à ce prix que les gestionnaires administratifs, les transporteurs, les conducteurs, les logisticiens, les préparateurs de commande et autres emplois de cette famille, deviennent des acteurs essentiels pour éviter toute rupture de la chaîne de valeur et pour réussir toute démarche qualité;
- **La révolution numérique modifie en profondeur les emplois même si les compétences métiers restent essentielles et pour certaines d'entre elles spécifiques** : la révolution numérique se traduit dans cette famille de métiers par une intégration de plus en plus forte des processus (commercial/administratif/logistique/transport), par la prise en charge d'une relation digitalisée et interactive avec tous les partenaires (clients, fournisseurs, banques, administrations, etc.), par la dématérialisation continue des déclarations et des documents de gestion, de transport, de logistique, et enfin par l'évolution des applications logicielles et notamment celles utilisant les technologies de la géolocalisation. Cela modifie donc considérablement les environnements de travail et conduit à adopter de nouvelles pratiques professionnelles où le numérique est omniprésent. Pour autant, le numérique conduit plus à élever le niveau de maîtrise des compétences en les intensifiant plus qu'en les remplaçant ou en les homogénéisant ; il en va ainsi pour les situations professionnelles demandant toujours plus de réactivité, d'organisation et de rigueur, dimensions caractéristiques communes de ces métiers malgré leur diversité.

Liste des spécialités de baccalauréat professionnel de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique

- Baccalauréat Gestion - Administration
- Baccalauréat Transport
- Baccalauréat Logistique

Enseigner au sein de la famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique

Cette partie identifie :

- cinq grandes compétences communes à la famille de métier pouvant être travaillées dès la classe de seconde ;
- des principes de mise en œuvre dans les classes d'activités de formation amorçant l'acquisition de ces compétences communes.

Compétences communes à la famille de métiers

Ces compétences émergent du rapprochement entre les référentiels des trois diplômes. Dans le tableau ci-dessous, il a été décidé de les rattacher à l'intégralité des compétences des référentiels des diplômes pour donner toute latitude aux équipes pédagogiques de construire leur progression. Les compétences communes constituant plus une *convergence pédagogique* que proposant un programme de la classe de seconde. La classe de seconde constituant une amorce de professionnalisation, les activités professionnelles qui y seront proposées par les équipes à partir de situations de travail simples, pourront être reprises en classe de première et terminale avec des niveaux de technicité et de complexité plus importants. La structuration autour des compétences communes pouvant d'ailleurs tout aussi bien inspirer les progressions en classe de 1^{ère} et T^{ale}.

Compétences communes	Baccalauréat Gestion-Administration	Baccalauréat Transport	Baccalauréat Logistique
<p>1. Gérer des relations interpersonnelles</p>	<p>Pôle 2 - Gestion administrative des relations avec le personnel 214 Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel 222 Appliquer un programme d'accueil</p> <p>Pôle 3 - Gestion administrative interne 323 Traiter les appels entrants et sortants 324 Créer et maintenir un espace collaboratif 331 Installer un climat relationnel adapté à la demande</p> <p>Pôle 4 - Gestion administrative des projets 416 Organiser la communication entre les acteurs d'un projet</p>	<p>G6 – Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère)</p> <p>G6C1- Accueillir ou contacter l'interlocuteur G6C2- Identifier le besoin de l'interlocuteur G6C3 - Collecter des informations G6C4 - Transmettre des informations G6C5 - Formuler une réponse orale G6C6 - Formuler oralement un besoin G6C7 - Rédiger des messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d'information et de communication</p>	<p>G6 – Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère)</p> <p>G6C1 - Accueillir ou contacter l'interlocuteur G6C2 - Identifier le besoin de l'interlocuteur G6C3 - Collecter des informations G6C4 - Transmettre des informations G6C5 - Formuler une réponse orale G6C6 - Formuler oralement un besoin G6C7 - Rédiger des messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d'information et de communication</p>
<p>2. Organiser et planifier l'activité</p>	<p>Pôle 2 - Gestion administrative des relations avec le personnel 212 Décompter et planifier le temps de travail 213 Préparer et contrôler des déplacements 221 Assurer des opérations administratives liées aux étapes d'un recrutement 241 Organiser des élections et des consultations d'instances représentatives 244 Mettre en œuvre des actions à destination du personnel</p> <p>Pôle 3 - Gestion administrative interne</p>	<p>G1 - L'organisation d'une opération de transport</p> <p>G1C1 – Préparer l'opération de transport G1C1.1 – Identifier le besoin du donneur d'ordre G1C1.2 – Sélectionner le/les moyen/s de transport G1C1.3 – Définir un prix G1C1.4 – Elaborer le plan de transport</p> <p>G1C2 – Recourir à la sous-traitance</p>	<p>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</p> <p>G3C1 – Préparer la réception des marchandises G3C1.1 – Ordonner les réceptions G3C1.2 – Planifier l'occupation de la zone de réception G3C1.3 – Evaluer les besoins en matériel G3C1.4 – Participer à la prévision des moyens humains</p>

	<p>321 Organiser la logistique administrative d'une réunion</p> <p>332 Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail</p> <p>333 Assurer le suivi des contrats et des abonnements</p> <p>341 Mettre à jour des agendas personnels et partagés</p> <p>342 Programmer et coordonner des activités</p> <p>Pôle 4 - Gestion administrative des projets</p> <p>415 Suivre le déroulement d'un projet</p> <p>417 Positionner une réunion dans le déroulement d'un projet</p> <p>418 Organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet</p>	<p>G1C2.1 – Identifier les prestations à sous-traiter</p> <p>G1C2.2 – Sélectionner un sous-traitant</p> <p>G1C2.3 – Transmettre les instructions</p>	<p>G3C3 – Organiser la préparation et l'expédition des commandes</p> <p>G3C3.1 – Hiérarchiser les préparations à réaliser</p> <p>G3C3.2 – Evaluer les besoins en matériel</p> <p>G3C3.3 – Participer à la prévision des moyens humains</p> <p>G3C3.4 – Prendre contact avec le transporteur</p> <p>G4- Le suivi et l'optimisation du stockage</p> <p>G4C2 – Contrôler les stocks</p> <p>G4C2.2 – Préparer l'inventaire</p> <p>G4C4 – Valoriser les déchets</p> <p>G4C4.1 – Organiser la collecte des déchets</p> <p>G4C4.2 – Préparer l'expédition des déchets</p>
<p>3. Mettre en œuvre et contrôler les processus administratifs</p>	<p>Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes</p> <p>111 Actualiser une base de données fournisseurs</p> <p>115 Assurer des règlements à des fournisseurs</p> <p>121 Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection</p> <p>122 Actualiser une base de données clients</p> <p>123 Assurer le traitement de devis et de commandes</p>	<p>G2 – L'exécution d'une opération de transport</p> <p>G2C1 – Réaliser une opération de transport</p> <p>G2C1.1 – Ouvrir et renseigner le dossier transport</p> <p>G2C1.2 – Préparer les documents de transport</p> <p>G2C1.3 – Transmettre les instructions nécessaires à l'opération de transport</p>	<p>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</p> <p>G3C4 – Suivre les expéditions</p> <p>G3C4 .1 – Signaler les anomalies</p> <p>G3C4.2 – Transmettre ou archiver les documents</p> <p>G4 – Le suivi et l'optimisation du stockage</p> <p>G4C3 – Gérer des supports de charge consignés</p>

	<p>125 Suivre des règlements clients 131 Contrôler des opérations de trésorerie 132 Sélectionner des éléments nécessaires à l'élaboration de déclarations fiscales 133 Prendre en charge des formalités administratives liées à l'activité</p> <p>Pôle 2 - Gestion administrative des relations avec le personnel 223 Le suivi administratif des carrières 224 Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel 231 Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire 232 Renseigner des états préparatoires aux déclarations sociales</p> <p>Pôle 3 - Gestion administrative interne 311 Exploiter la veille et mobiliser des techniques de recherche 312 Mobiliser des techniques de production et de structuration du document 313 Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs 322 Traiter le courrier entrant ou sortant</p> <p>Pôle 4 - Gestion administrative des projets 411 Réaliser un descriptif de projet à partir d'éléments composites, adapté à différents acteurs 412 Constituer une base documentaire 413 Chiffrer et présenter des données budgétaires</p>	<p>G3 – Le suivi d'une opération de transport G3C1 – Contrôler la réalisation de l'opération de transport G3C1.1 – S'assurer de la réalisation de l'opération de transport G3C1.2 – Collecter et contrôler les documents de retour G3C3 – Clôturer le dossier transport G3C3.1 – Mettre à jour le dossier transport G3C3.2 – Transmettre les documents nécessaires à la facturation G3C3.3 – Archiver le dossier transport</p> <p>G5 – Le dédouanement des marchandises G5C1 – Préparer un dossier de dédouanement G5C1.1 – Prendre en compte la demande du client G5C1.2 – Contrôler les documents nécessaires au dédouanement G5C3 – Clôturer un dossier de dédouanement G5C3.1 – Transmettre les documents G5C3.2 – Transmettre les informations nécessaires à la facturation G5C3.3 – Archiver le dossier de dédouanement</p>	<p>G4C3.2 – Enregistrer les mouvements G4C3.3 – Suivre les retours G4C4 – Valoriser les déchets G5C4.3 – Assurer la traçabilité des déchets spéciaux G5C4.4 – Appliquer les règles de gestion des déchets</p>
--	--	---	---

	<p>414 Assurer les formalités liées à un projet</p> <p>421 Valoriser des éléments nécessaires à l'évaluation d'un projet</p> <p>423 Mettre en œuvre des opérations de clôture</p>		
<p>4. Traiter les flux physiques en relation avec les données de gestion</p>	<p>Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes</p> <p>112 Passer commande à des fournisseurs</p> <p>113 Suivre le processus commande-livraison-facturation</p> <p>114 Apprécier les stocks en quantité, en valeur et en qualité</p> <p>124 Assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation</p> <p>Pôle 3 - Gestion administrative interne</p> <p>335 Anticiper les flux et le niveau d'un stock</p>	<p>G2 – L'exécution d'une opération de transport</p> <p>G2C2 – Traiter des flux de marchandises</p> <p>G3C2.1 – Traiter les flux entrants</p> <p>G3C2.2 – Traiter les flux sortants</p> <p>G5 – Le dédouanement des marchandises</p> <p>G5C2 – Traiter une opération douanière</p> <p>G5C2.1 – Compléter et/ou éditer les documents nécessaires</p> <p>G5C2.2 – Saisir les éléments déclaratifs</p> <p>G5C2.3 – Contrôler les éléments saisis</p> <p>G5C2.4 – Contrôler les différentes valeurs</p> <p>G5C2.5 – Assurer le suivi de la déclaration</p>	<p>G1 – La réception et le transfert des marchandises</p> <p>G1C1 – Recevoir des marchandises</p> <p>G1C1.1 – Accueillir le conducteur</p> <p>G1C1.2 – Vérifier la conformité de la livraison</p> <p>G1C1.3 – Réaliser les opérations de déchargement</p> <p>G1C1.4 – Contrôler physiquement la livraison</p> <p>G1C1.5 – Accepter ou refuser la marchandise</p> <p>G1C1.6 – Saisir les informations nécessaires</p> <p>G1C1.7 - Remettre la zone de réception en état</p> <p>G1C2 – Transférer des marchandises</p> <p>G1C2.1 – Préparer ou reconditionner les marchandises</p> <p>G1C2.2 – Identifier les adresses de mise à disposition</p> <p>G1C2.3 – Préparer le matériel nécessaire</p> <p>G1C2.4 – Participer aux opérations de stockage</p> <p>G1C2.5 - Valider les informations relatives au stockage</p>

			<p>G2 – La préparation et l’expédition des marchandises</p> <p>G2C1 – Préparer des commandes</p> <p>G2C1.1 – Suivre ou établir un circuit de préparation</p> <p>G2C1.2 – Affecter les zones de regroupement de commandes</p> <p>G2C1.3 – Prélever les produits demandés</p> <p>G2C1.4 - Constituer une unité de charge stable et équilibrée</p> <p>G2C1.5 – Déclencher le réapprovisionnement</p> <p>G2C1.6 – Réaliser un inventaire</p> <p>G2C1.7 – Signaler les anomalies de stockage</p> <p>G2C1.8 – Valider les informations relatives à la préparation</p> <p>G2C1.9 – Emballer, peser, étiqueter le/les unité/s de charge</p> <p>G2C1.10 – Transférer la commande dans la zone de regroupement</p> <p>G2C2 – Expédier des marchandises</p> <p>G2C2.1 – Accueillir les conducteurs(trices)</p> <p>G2C2.2 – Contrôler les expéditions</p> <p>G2C2.3 – Editer les documents de transport</p> <p>G2C2.4 – Réaliser les opérations de chargement</p> <p>G2C2.5 – Remettre la zone d’expédition en état</p>
--	--	--	--

			<p>G4 – Le suivi et l’optimisation du stockage G4C1 – Gérer des emplacements G4C1.1 – Identifier la zone de stockage G4C1.2 – Prévoir le matériel nécessaire G4C1.3 – Affecter les marchandises aux zones de stockage G4C1.4 – Participer à l’implantation des structures de stockage G4C1.5 – Participer à la modification de l’implantation des stocks G4C2 – Contrôler les stocks G4C2.1 – Réapprovisionner G4C2.3 – Analyser et corriger les écarts G4C3 – Gérer des supports de charge consignés G4C3.1 – Evaluer les besoins</p> <p>G5 – La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5 G5C1 – Choisir un chariot G5C2 – Conduire un chariot G5C2.1 – Procédure aux vérifications obligatoires G5C2.2 – Prendre en charge le chariot G5C2.3 – Circuler avec un chariot G5C2.4 – Arrêter le chariot G5C2.5 – Signaler les anomalies et les</p>
--	--	--	--

			<p>difficultés éventuelles</p> <p>G5C2.6 – Procéder à la maintenance de premier niveau</p> <p>G5C3 – Prendre et lever une charge</p>
<p>5. Assurer le respect de la réglementation, des normes et traiter des dysfonctionnements</p>	<p>Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes 134 S'adapter à un contexte métier spécifique</p> <p>Pôle 2 - Gestion administrative des relations avec le personnel 211 Actualiser des dossiers de personnel dans le respect de la législation du travail 233 Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts 242 Mettre à jour des indicateurs sociaux 243 Produire des supports associés aux procédures santé – sécurité</p> <p>Pôle 3 - Gestion administrative interne 334 Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts</p> <p>Pôle 4 - Gestion administrative des projets 419 Respecter une procédure de traitement des dysfonctionnements 422 Proposer des mesures correctives d'ordre administratif</p>	<p>G3 – Le suivi d'une opération de transport G3C2 – Traiter les dysfonctionnements et les réclamations G3C2.1 – Identifier les dysfonctionnements G3C2.2 – Traiter les dysfonctionnements G3C2.3 – Vérifier la validité de la réclamation G3C2.4 – Préparer les éléments nécessaires au traitement de la réclamation G3C2.5 – Transmettre les pièces au(x) service(s) concerné(s)</p> <p>G4 – Le respect des procédures qualité; sécurité, sûreté et des contraintes environnementales G4C1 – Mettre en œuvre les procédures de sûreté, de sécurité et de qualité G4C2 – Repérer les contraintes environnementales)</p>	<p>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants G3C2 – Participer aux traitements des litiges G3C2.1 – Relever les anomalies et avaries G3C2.2 – Préparer le dossier litige G3C2.3 – Participer au suivi des dossiers litiges</p>

Les démarches et pratiques pédagogiques à privilégier au service de la professionnalisation

Les démarches et pratiques pédagogiques mobilisées répondent à la nécessité d'amorcer la professionnalisation des élèves dès la classe de seconde des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique.

Il est donc fondamental que, les élèves soient directement impliqués dans la mise en œuvre des processus qui la caractérisent (cf. *supra*), et cela afin de découvrir toute la richesse des métiers appartenant à cette famille. Il s'agit pour chaque jeune d'approcher l'intégralité des processus, depuis la passation de commande jusqu'à la livraison en passant par les opérations d'approvisionnement, de gestion des flux entrants et sortants de marchandises, de suivi et d'optimisation du stockage, de distribution.

Les ressources présentées ici favorisent l'acquisition et la transmission des compétences par l'immersion dans des situations professionnelles se déroulant dans des contextes d'entreprise aussi proches que possible de la réalité. Elles s'inspirent ici des mêmes principes qui guident les formations par simulations, dont les mini-entreprises, les espaces professionnels, les entrepôts pédagogiques, les plateaux de transports sont quelques-unes des déclinaisons pour les formations aux métiers des services :

- **l'approche combinatoire des compétences professionnelles** qui mobilisent à la fois des connaissances, des techniques, des outils, des comportements, des ressources internes et externes, des expériences passées ;
- **l'ancrage des activités proposées dans les situations professionnelles de référence** ; cet ancrage part du principe qu'être compétent c'est d'abord maîtriser des situations professionnelles plus ou moins complexes, comportant plus ou moins d'aléas ;
- **l'immersion et les simulations dans les espaces de professionnalisation et les environnements numériques professionnels** reconstitués en établissement (espaces administratifs, entreprises pédagogiques, plateaux transport et logistique) ;
- **le développement de scénarios pédagogiques professionnels** permettant aux élèves de traverser et d'enchaîner différentes situations de travail, en réalisant à leur rythme des activités proposées. Au cours des scénarios propres, les élèves se verront attribuer des rôles et vivront des histoires professionnelles leur permettant de croiser les problématiques attachées aux métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique (exemple : un gestionnaire administratif qui doit résoudre un problème de facturation avec un transporteur, un transporteur qui contacte un gestionnaire administratif pour une anomalie détectée dans les documents de transport, etc.) ;
- **le réinvestissement en formation des expériences professionnelles vécues** sur le terrain et en établissement. Il s'agit que l'élève puisse prendre conscience de ce qui s'est passé lors des PFMP, des visites d'entreprises, de rencontres avec des professionnels, des scénarios pédagogiques, d'activités en mini-entreprise, etc. L'explicitation peut être tant individuelle que collective et se faire tant à l'écrit qu'à l'oral ;

Ressources pédagogiques visant la mise en œuvre de scénarios pédagogiques GA-T-L dans les classes

La plate-forme va permettre à chaque équipe de construire des scénarios pédagogiques constitués par un ensemble d'activités proposées aux élèves, les plaçant dans des situations professionnelles aussi proches que possible de la réalité.

Ces activités sont reliées entre elles au sein de processus et d'opérations qui s'enchaînent chronologiquement et qui mobilisent, selon les scénarios, une ou plusieurs des 3 spécialités de la famille GA-T-L. Rappelons que **cette famille regroupe tous les métiers qui interviennent ensemble, conjointement ou successivement, dans la réalisation d'opérations fondamentales pour les entreprises : le traitement des commandes, l'approvisionnement, la gestion des flux entrants et sortants de marchandises, le suivi et l'optimisation du stockage, la distribution des produits, la facturation aux clients.**

Mise en œuvre des scénarios dans les sections et les classes

Une ressource déclinable dans toute configuration d'établissement et d'offre de formation

Présentant trois entreprises supports de chacune des trois spécialités de baccalauréat (une entreprise avec service administratif, une entreprise de transport, une entreprise de logistique), la ressource ci-dessous pourra être mise en œuvre dans plusieurs types de configurations d'établissements et de classes :

- Si un établissement propose les trois formations, les entreprises et les rôles à jouer seront répartis entre les trois sections selon la spécialité préparée. Les scénarios créeront ainsi des activités et des échanges entre les élèves des trois sections ;
- Si un établissement ne présente qu'une seule formation, par exemple « Transport », les activités seront celles de l'entreprise support de la spécialité qu'ils préparent (ex : TRANSPORT EXPRESS +), des élèves de la classe pouvant être désignés pour jouer à *minima* le rôle de correspondants des deux autres entreprises (Ô FIL DE L'EAU, LOGISTIQUE SERVICES +). Même sans avoir la technicité requise, cela leur permettra d'investir pour un temps les autres métiers de la famille. Dans le même ordre d'idées, il faut concevoir que les groupes d'élèves pourront adopter au cours de l'année des « rôles » différents, passant d'une situation d'entreprise à l'autre ;
- Enfin, rien n'interdit de développer des scénarios entre des sections n'appartenant pas au même établissement, voire même éloignées. Les flux d'information (commandes, livraisons, transmissions de documents, etc.) pouvant se faire via des messageries, des plates-formes collaboratives, des espaces partagés constitués à cet effet.

Une ressource déclinable dans tout type d'environnement numérique

La ressource présentée est conçue pour être développée dans tout type d'environnement numérique, grâce à la diversité des formats de fichiers utilisés, pouvant aller de bases de données PGI, à des fichiers Excel ou Word.

De même, la ressource proposera en téléchargement au format Word, l'ensemble des formulaires utilisés dans les 3 entreprises supports. Chaque enseignant pouvant alors les adapter à son contexte.

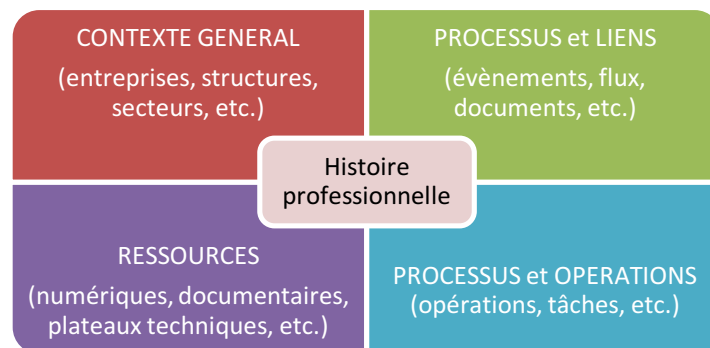
Une ressource pouvant être déclinée localement via la géolocalisation des activités

Les entreprises présentes dans la plate-forme, si leur siège est précisément localisé, possèdent des antennes régionales identifiées qui peuvent permettre aux enseignants de situer les activités dans l'environnement proche des sections. L'application téléchargeable sur le site du CERPEG (voir ci-après) permet aux enseignants de choisir la localisation des activités (magasins, agences de transport, entrepôts logistiques).

L'élaboration de scénarios pédagogiques

Sans détailler ici ce qu'est « enseigner par scénario pédagogique », thème qui fera l'objet du parcours m@gistère associé à cette famille de métiers, tout au plus faut-il retenir que la création d'un scénario passe par quelques étapes clés et des questions à se poser :

1. **Disposer d'un contexte général** dans lequel s'inscrivent les activités proposées : Quelles entreprises, quelles structures ? Quels secteurs d'activité ? Quels produits, quels services, quelles prestations ?
2. **Définir et formaliser les liens entre les entreprises** : Quels processus ? Quels événements ? Quels services concernés ? Quelles modalités d'échange ? Quels types de liens ? Quels types de flux (information, physiques) ? Quels documents de gestion (formulaires) ? etc.
3. **Décomposer les processus en opérations, les opérations en tâches**
4. **Mettre à disposition des ressources** documentaires, numériques, techniques (plateaux professionnels)



Ecriture du scénario

- Choisir le processus support des activités, les opérations et tâches à réaliser
- Définir les situations professionnelles traversées lors du scénario, les rattacher aux compétences visées
- Identifier les acteurs du scénario, leur fonction, et leur rôle
- Préciser les contraintes de dates, les échéances, les données de gestion (quantités, prix, délais, etc.) et selon les niveaux de compétences visés, imaginer des aléas, des incidents, des complexités à traiter



ANNEXE

PLATE-FORME PEDAGOGIQUE - FAMILLE GA-T-L



Ô FIL DE L'EAU



TRANSPORT EXPRESS +



LOGISTIQUE SERVICES +

Ressources disponibles

- ✓ La présentation détaillée des contextes, des entreprises ainsi que des données contractuelles, est disponible sur le site du CERPEG (centre de ressources DGESCO pour l'enseignement professionnel tertiaire), à l'adresse suivante <http://famille.gatl.cerpeg.fr/>
- ✓ Le fichier excel « Accompagnement des scénarios de la plate-forme GA T L » joint à la ressource (également téléchargeable sur le site du CERPEG) décrit l'intégralité des processus, des opérations, des tâches à effectuer ainsi que, pour chaque activité proposée, les rapprochements entre les compétences communes, les compétences spécifiques à chaque baccalauréat. Il sert à la construction des scénarios

1. Présentation du contexte général, des entreprises, des liens et processus

Il est proposé ici une plate-forme complète proposant trois contextes d'entreprises :

- **Ô FIL DE L'EAU** : Producteur d'eau minérale abritant un service de gestion administrative ;
- **TRANSPORT EXPRESS +** : Entreprise de transport assurant des prestations de fret sur le territoire national mais aussi de proximité, au niveau local via 13 agences régionales ;
- **LOGISTIQUE SERVICES +** : Entreprise de prestations logistiques disposant de 13 plateformes logistiques régionales non frigorifiques.

Ces entreprises sont liées entre elles par des contrats de partenariats permettant d'assurer la distribution de l'eau minérale via un réseau de distributeurs locaux réunis sous l'enseigne BIOMARINE. Les prestations de transport et de logistique s'inscrivent ainsi dans des relations contractuelles portant sur les délais, les prix, les conditions générales.

Ces trois entreprises assurent l'ensemble des opérations liées aux commandes, à l'approvisionnement, à la gestion des flux entrants et sortants de marchandises, au suivi et l'optimisation du stockage et à la distribution de l'eau minérale. Les processus sont générés par deux grands types d'évènements :

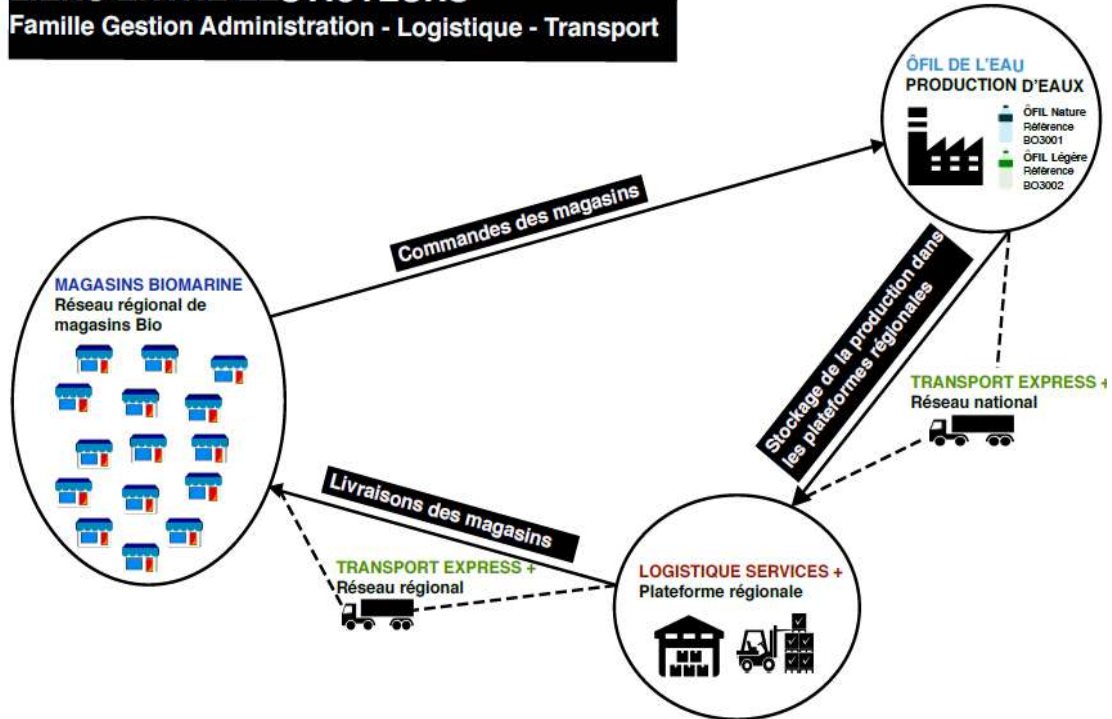
- L'écoulement régulier de la production d'Ô FIL DE L'EAU et le stockage des bouteilles dans les plateformes logistiques régionales LOGISTIQUE SERVICES + ;

- Les commandes d'eau minérale adressées par les magasins BIOMARINE à l'entreprise Ô FIL DE L'EAU

Les transports sont entièrement assurés par TRANSPORT EXPRESS + et ses agences régionales.



LIENS ENTRE LES ACTEURS

Famille Gestion Administration - Logistique - Transport



2. Ressource 1 : Elaboration d'un exemple de scénario relatif au processus « Ecoulement et stockage de la production de bouteilles d'eau minérale »

2.1 Description d'ensemble du Processus « Ecoulement et stockage de la production de bouteilles d'eau minérale »

<p>Gestion des produits (bouteilles d'eau) à la sortie de la chaîne de production de ÔFIL DE L'EAU</p>	<p>Opération 1 : Préparation de l'écoulement de la production : mise à jour des données et choix du lieu de stockage</p>
<p></p> <p>Transfert et gestion des produits de l'usine ÔFIL DE L'EAU à la plateforme LOGISTIQUE SERVICES+</p> <p></p>	<p>Opération 2 : Demande d'enlèvement des palettes de bouteilles d'eau</p>
	<p>Opérations 3 et 4 : Accusé réception du courriel de demande d'enlèvement + Planification effective du transport et prises de rendez-vous pour enlèvement et livraison</p>
	<p>Opération 5 : Préparation des documents administratifs pour le transport</p>
	<p>Opération 5 : Rendez-vous et confirmation pour livraison de la marchandise²</p>
	<p>Opération 5 : Confirmation du rendez-vous et des conditions d'enlèvement de la marchandise</p>
	<p>Opération 6 : Création des bons de livraison</p>
	<p>Opération 7 : Enlèvement et livraison de la marchandise à la plateforme logistique</p>
	<p>Opération 8 : Réception administrative et physique de la marchandise</p>
	<p>Opération 8 : Mise en stock physique et administrative de la marchandise</p>
<p>Facturation de la prestation de transport (nationale et régionale)</p>	<p>Opération 9 : Confirmation de la livraison et gestion éventuelle du litige</p>
	<p>Opération 10 : Facture de la prestation de transport</p>
	<p>Opération 11 : Enregistrement de la facture des prestations de transport</p>
<p>Opération 12 : Règlement de la facture des prestations de transport</p>	

² « Marchandise » est le terme professionnel consacré, utilisé dans les métiers du transport et de la logistique

2.2 Elaboration du scénario rattaché au processus « Ecoulement et stockage de la production de bouteilles d'eau minérale » exemple construit à partir du fichier récapitulatif « Accompagnement des scénarios de la plate-forme GA T L » joint à la ressource

Mission : Préparer l'expédition de la production vers une plate forme logistique jusqu'à la prise de RDV pour enlèvement et livraison

Etape 1 : Compétences communes et compétences spécifiques visées par le scénario

Domaines de compétences communes	1- Gérer les relations interpersonnelles	2- Organiser et planifier l'activité	3- Mettre en œuvre et contrôler les processus administratifs	4- Traiter les flux physiques en relation avec les données de gestion	5- Assurer le respect de la réglementation, des normes et traiter les dysfonctionnements
GESTION ADMINISTRATIVE	Pôle 3 - Gestion administrative interne 323- Traiter les appels entrants et sortants	Pôle 3 - Gestion administrative interne 341- Mettre à jour des agendas personnels et partagés		Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes 114- Apprécier les stocks en quantité, en valeur et en qualité 112- Passer commande à des fournisseurs	Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes 134- S'adapter à un contexte métier spécifique
TRANSPORT	G6- Les relations avec les partenaires (en français et langue étrangère) G6C1 - Accueillir ou contacter l'interlocuteur G6C2 - Identifier le besoin de l'interlocuteur G6C3 - Collecter des informations G6C4 - Transmettre des informations G6C5 - Formuler une réponse orale G6C6 - Formuler oralement un besoin G6C7 - Rédiger des messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d'information et de communication	G1 - L'organisation d'une opération de transport G1C1 – Préparer l'opération de transport	G2 - L'exécution d'une opération de transport G2C1 – Réaliser une opération de transport		G4 - Le respect des procédures qualité, sécurité, sûreté et des contraintes environnementales G4C1 – Mettre en œuvre les procédures de sûreté, de sécurité et de qualité G4C2 – Repérer les contraintes environnementales)
LOGISTIQUE	G6 – Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère) G6C1 - Accueillir ou contacter l'interlocuteur G6C2 - Identifier le besoin de l'interlocuteur G6C3 - Collecter des informations G6C4 - Transmettre des informations G6C5 - Formuler une réponse orale G6C6 - Formuler oralement un besoin G6C7 - Rédiger des	G3 – L'organisation des flux entrants et sortants G3C1 – Préparer la réception des marchandises G4- Le suivi et l'optimisation du stockage G4C2 – Contrôler les stocks			

	messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d'information et de communication				
--	--	--	--	--	--

Etape 2 : Répartition et enchaînement des tâches

Opération 1 : Préparation de l'écoulement de la production : mise à jour des données et choix du lieu de stockage



Opération 2 : Demande d'enlèvement des palettes de bouteilles d'eau




Opérations 3 et 4 : Accusé réception du courriel de demande d'enlèvement ; Planification effective du transport et prises de rendez-vous pour l'enlèvement et la livraison



Etape 3 : Possibilités d'ajout d'aléas, de litiges, de complexités

3. Ressource 2 : Elaboration d'un exemple de scénario relatif au processus « Commande des magasins BIOMARINE »

3.1 Description d'ensemble du Processus « commande des magasins BIOMARINE »

<p>Suivi des commandes des produits (bouteilles d'eau)</p>	Opération 1 : Transmission des commandes
	Opération 2 : Acceptation des commandes
	Opération 3 : Consolidation des commandes
	Opération 4 : Transmission des ordres de livraison
	Opération 5 : Accusé réception de l'ordre de livraison
<p></p> <p>Assurer la sortie de stock des produits et les livrer aux magasins BIOMARINE</p> <p></p>	Opération 6 : Destockage et préparaton des commandes physiques et administratives
	Opération 7 : Planification de la prise de rendez-vous pour l'enlèvement de la marchandise à la plateforme logistique
	Opération 7 : Confirmation du rendez-vous pour l'enlèvement de la marchandise à la plateforme logistique
	Opération 7 : Préparation admnistrative et physique de l'expédition
	Opération 7 : Préparation administrative du transport
	Opération 7 : Prise de rendez-vous aux magasins Biomarine
	Opération 8 : Enlèvement physique et admnistratif de la marchandise à la plateforme logistique ; livraison aux magasins Biomarine
	Opérations 9 et 10: Confirmation de chaque livraison et gestion éventuelle des litiges
<p>Facturation de la prestation logistique et des produits</p>	Opération 11 : Facture des prestations logistiques
	Opération 12 : Enregistrement de la facture des prestations logistiques
	Opération 13 : Edition et transmission de la facture de vente
	Opération 14 : Règlement de la facture des prestations logistiques
	Opération 15 : Règlement de la facture de vente
Opération 15 : Enregistrement des règlements des factures de vente et remise des chèques en banque	

3.2 Elaboration du scénario *rattaché au processus* « *Commande des magasins*

BIOMARINE » exemple construit à partir du fichier récapitulatif « *Accompagnement des scénarios de la plate-forme GA T L* » joint à la ressource

Mission : Assurer la sortie de stock des produits et livrer les magasins Bio Marine

Etape 1 : Compétences communes et compétences spécifiques visées par le scénario

Domaines de compétences communes	1- Gérer les relations interpersonnelles	2- Organiser et planifier l'activité	3- Mettre en œuvre et contrôler les processus administratifs	4- Traiter les flux physiques en relation avec les données de gestion	5- Assurer le respect de la réglementation, des normes et traiter les dysfonctionnements
GESTION- ADMINISTRATION			Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes 133- Prendre en charge des formalités administratives liées à l'activité	Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes 113- Suivre le processus commande-livraison-facturation 124- Assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation Pôle 3 - Gestion administrative interne 335- Anticiper les flux et le niveau d'un stock	
TRANSPORT	G6- Les relations avec les partenaires (en français et langue étrangère) G6C1 - Accueillir ou contacter l'interlocuteur G6C2 - Identifier le besoin de l'interlocuteur G6C3 - Collecter des informations G6C4 - Transmettre des informations G6C5 - Formuler une réponse orale G6C6 - Formuler oralement un besoin G6C7 - Rédiger des messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d'information et de communication	G1 - L'organisation d'une opération de transport G1C1 – Préparer l'opération de transport	G2 – L'exécution d'une opération de transport G2C1 – Réaliser une opération de transport G3 – Le suivi d'une opération de transport G3C1 – Contrôler la réalisation de l'opération de transport G3C3 – Clôturer le dossier transport		G3 – Le suivi d'une opération de transport G3C2 – Traiter les dysfonctionnements et les réclamations G4 – Le respect des procédures qualité; sécurité, sûreté et des contraintes environnementales G4C1 – Mettre en œuvre les procédures de sûreté, de sécurité et de qualité G4C2 – Repérer les contraintes environnementales
LOGISTIQUE	G6 – Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère) G6C1 - Accueillir ou contacter l'interlocuteur G6C2 - Identifier le	G3 – L'organisation des flux entrants et sortants G3C3 – Organiser la préparation et l'expédition des commandes	G3 – L'organisation des flux entrants et sortants G3C4 – Suivre les expéditions	G2 – La préparation et l'expédition des marchandises G2C1 – Préparer des commandes G2C2 – Expédier des marchandises	G3 – L'organisation des flux entrants et sortants G3C2 – Participer aux traitements des litiges

	besoin de l'interlocuteur G6C3 - Collecter des informations G6C4 - Transmettre des informations G6C5 - Formuler une réponse orale G6C6 - Formuler oralement un besoin G6C7 - Rédiger des messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d'information et de communication	G4- Le suivi et l'optimisation du stockage G4C2 – Contrôler les stocks G4C4 – Valoriser les déchets		G4 – Le suivi et l'optimisation du stockage G4C2 – Contrôler les stocks G4C3 – Gérer des supports de charge consignés G5 – La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5 G5C1 – Choisir un chariot G5C2 – Conduire un chariot G5C3 – Prendre et lever une charge	
--	---	--	--	--	--

Etape 2 : Répartition et enchaînement des tâches

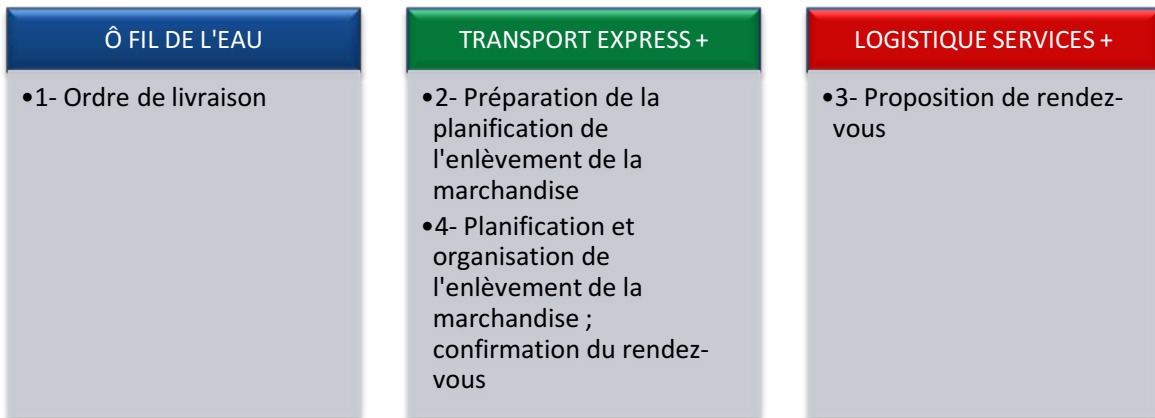
Opération 6 : Déstockage et préparation physique et administrative des commandes



Opération 7 : Planification de la prise de rendez-vous pour l'enlèvement de la marchandise à la plateforme logistique



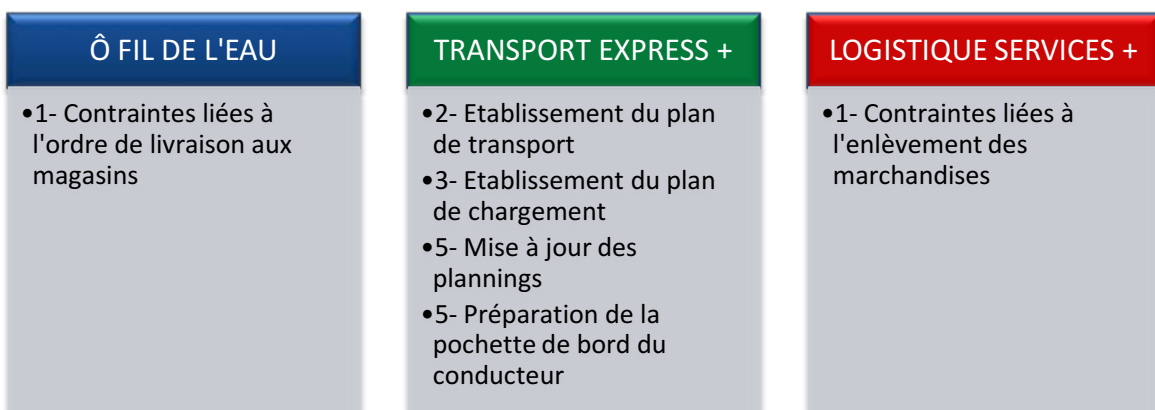
Opération 7 : Confirmation du rendez-vous pour l'enlèvement de la marchandise à la plateforme logistique



Opération 7 : Prise de rendez-vous pour la livraison aux magasins Biomarine



Opération 7 : Préparation administrative du transport



Opération 7 : Préparation administrative et physique de l'expédition de la marchandise



Opération 8 : Enlèvement physique et administratif de la marchandise à la plateforme logistique ; livraison aux magasins Biomarine



Opération 9 : Confirmation de chaque livraison et gestion éventuelle des litiges

