



Année de formation 2021 2022

**SECONDE GESTION ADMINISTRATIVE TRANSPORT ET LOGISTIQUE**

|  |
| --- |
| **LIVRET DE COMPÉTENCES et comportements professionnels** |

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM :** | **Prénom :** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ENTREPRISE D’ACCUEIL 1**  (Nom, adresse et cachet de l’entreprise) | **PÉRIODE DE FORMATION** | | **TUTEUR ou MAÎTRE D’APPRENTISSAGE**  (Nom, fonction et signature) |
|  |  | |  |
| **TYPES D’ACTIVITÉS RÉALISÉES** | | | |
| La préparation du transport routier de marchandises  Le suivi du transport routier de marchandises | | La réception des marchandises  La préparation des commandes et des expéditions  La gestion administrative | |

**REMARQUES**

Composé de cinq tableaux, ce livret récapitule l’ensemble des compétences et comportements professionnels attendus.

Chaque compétence ou comportement professionnel est assorti d’une case à cocher afin d’en attester la participation.

Le livret est renseigné, au cours de la formation en milieu professionnel, conjointement par :

* le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) chargé(s) de l’enseignement professionnel ;
* le (ou les) tuteur(s) ou maître(s) d’apprentissage.

**Activité 1 : La préparation du transport routier de marchandises**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | | **COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS** | |
| **A1T1- L’ouverture du dossier client** | | | |
| **A1T1C1-** Réceptionner la demande du client par téléphone, par télécopie, par courriel… |  | **A1T1CP1-** Adopter une attitude professionnelle d’accueil |  |
| **A1T1C2-** Identifier le client |  | **A1T1CP2-** Adapter sa communication orale à l’interlocuteur |  |
| **A1T1C3-** Identifier les besoins du client |  | **A1T1CP3-** Comprendre le contenu de la demande écrite |  |
| **A1T2 - La sélection du (ou des) véhicule(s) de transport** | | | |
| **A1T2C1-** Déterminer les caractéristiques de l’envoi |  | **A1T2CP1-** Être rigoureux dans la prise en compte des caractéristiques de l’envoi |  |
| **A1T2C2-** Identifier le type de véhicule à utiliser |  |  | |
| **A1T2C3-** Repérer un véhicule disponible |  |
| **A1T3 - La saisie des informations liées à l’envoi** | | | |
| **A1T3C1-** Sélectionner les informations pertinentes |  | **A1T3CP1-** Être attentif à la qualité de l’information saisie et/ou fournie |  |
| **A1T3C2-** Saisir les informations nécessaires à l’établissement des documents de transport |  | **A1T3CP2-** Respecter les instructions d’un client |  |
| **A1T3C3-** Repérer le prix de la prestation |  |  | |
| **A1T3C4-** Transmettre la proposition de prix au client |  |

**Activité 4 : Le suivi du transport routier de marchandises**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | | **COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS** | |
| **A4T1- Le suivi de l’envoi des marchandises et du retour des emballages** | | | |
| **A4T1C1-** Compléter le dossier de transport relatif à un envoi |  | **A4T1CP1-** Être rigoureux dans le contrôle des documents et dans la prise en compte des informations à traiter |  |
| **A4T1C2-** Préparer les instructions aux conducteurs et/ou aux sous-traitants |  | **A4T1CP2-** Veiller au respect des différentes étapes dans le traitement d’un dossier |  |
| **A4T1C3-** Transmettre les instructions |  |  | |
| **A4T1C4-** Collecter les informations au retour du conducteur |  |
| **A5T1C5-** Saisir les informations nécessaires à la traçabilité de l’envoi |  |
| **A4T2- Le signalement des anomalies relevées lors du transport** | | | |
| **A4T2C1-** Repérer les observations portées par l’expéditeur, le destinataire et le conducteur |  | **A4T2CP1-** Situer son action parrapport aux services concernés |  |
| **A4T2C2-** Saisir les incidents relatifs à la livraison |  |  | |
| **A4T2C3-**Transmettre les informations aux services concernés |  |
| **A4T3- La mise à jour du dossier client** | | | |
| **A4T3C1-** Renseigner le dossier client |  | **A4T3CP1-** Être attentif à la qualité des informations saisies et validées |  |
| **A4T3C2-** Transmettre et/ou archiver les documents constituant le dossier client |  |  | |

**Activité 2 : La réception des marchandises**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | | **COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS** | |
| **A2T1- L’accueil du conducteur** | | | |
| **A2T1C1-** Identifier le conducteur |  | **A2T1CP1-** Adopter une attitude professionnelle d’accueil |  |
| **A2T1C2-** Recueillir et contrôler les documents de transport |  | **A2T1CP2-** Adapter sa communication orale à l’interlocuteur |  |
| **A2T1C3-** Diriger le conducteur vers la zone de réception prévue |  |  | |
| **A2T2- Le contrôle de la conformité de la livraison** | | | |
| **A2T2C1-** Contrôler les documents de livraison |  | **A2T2CP1-** Appliquer les procédures en vigueur |  |
| **A2T2C2-** Accepter ou refuser la livraison |  |  | |
| **A2T3- Le déchargement des marchandises** | | | |
| **A2T3C1-** Sélectionner un matériel de manutention |  | **A2T3CP1-** Utiliser les matériels de manutention en sécurité |  |
| **A2T3C2-** Décharger les marchandises |  | **A2T3CP2-**Appliquer les règles relatives aux gestes et postures lors des opérations de manutention manuelle |  |
| **A2T3C3-** Sélectionner une zone de contrôle |  |  | |
| **A2T3C4-** Acheminer les marchandises en zone de contrôle |  |
| **A2T4- Le contrôle des marchandises** | | | |
| **A2T4C1-** Contrôler quantitativement les marchandises avec les documents de livraison |  | **A2T4CP1-** Être précis dans l’expression des réserves |  |
| **A2T4C2-** Sélectionner le ou les matériels de contrôle et de comptage |  | **A2T4CP2-** Soigner la présentation de l’expression des réserves |  |
| **A2T4C3-** Contrôler l’état apparent des marchandises |  |  | |
| **A2T4C4-** Accepter ou refuser tout ou partie de la livraison |  |
| **A2T4C5-** Émettre les réserves sur le document de transport |  |
| **A2T4C6-** Émarger les documents |  |
| **A2T5- La transmission des informations relatives à la réception** | | | |
| **A2T5C1-** Saisir les informations relatives à la réception des marchandises |  | **A2T5CP1-** Appliquer les procédures |  |
| **A2T5C2-** Transmettre les informations relatives à la réception |  |  | |
| **A2T6- L’acheminement des marchandises vers leurs lieux de stockage** | | | |
| **A2T6C1-** Décoder les plans d’implantation et d’adressage spécifiques à l’entreprise |  | **A2T6CP1-** Utiliser les matériels de manutention en sécurité |  |
| **A2T6C2-** Repérer les zones de stockage |  | **A2T6CP2-**Appliquer les règles relatives aux gestes et postures lors des opérations de manutention manuelle |  |
| **A2T6C3-** Sélectionner un matériel de manutention |  |  | |
| **A2T6C4-** Acheminer les marchandises vers les zones de stockage |  |
| **A2T7- La remise en état de la zone de réception** | | | |
| **A2T7C1-** Remettre en état la zone de réception |  | **A2T7CP1-** Contribuer à la sécurité du lieu de travail |  |
|  | | **A2T7CP2-** Prendre en compte les règles de tri sélectif des différents déchets |  |

**Activité 3 : La préparation des commandes et des expéditions**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | | **COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS** | |
| **A3T1- La prise en charge de la préparation de commandes** | | | |
| **A3T1C1-** Repérer l’implantation des colis/produits |  | **A3T1CP1-**  Comprendre le contenu du document de préparation de commandes |  |
| **A3T1C2-** Sélectionner le matériel de préparation adapté |  | **A3T1CP2-** Appliquer la procédure de préparation de commandes |  |
| **A3T1C3-** Établir un circuit de prélèvement |  |  | |
| **A3T2- Le prélèvement des colis/produits** | | | |
| **A3T2C1-** Sélectionner les matériels de manutention |  | **A3T2CP1-** Appliquer les règles relatives aux gestes et postures lors des opérations de manutention |  |
| **A3T2C2-** Prélever les colis/produits |  | **A3T2CP2-** Appliquer les règles de circulation des chariots de manutention |  |
| **A3T2C3-** Regrouper les éléments d’une (ou plusieurs) commandes |  |  | |
| **A3T3- Le contrôle de la conformité de la préparation de commande** | | | |
| **A3T3C1-** Vérifier les références prélevées |  | **A3T3CP1-** Appliquer la procédure de contrôle |  |
| **A3T3C2-** Vérifier les quantités prélevées |  |  | |
| **A3T4- L’emballage et/ou la palettisation** | | | |
| **A3T4C1-** Choisir un contenant, un support |  | **A3T4CP1-** Respecter les consignes |  |
| **A3T4C2-** Respecter le plan de palettisation |  |  | |
| **A3T4C3-** Protéger les colis/produits |  |
| **A3T4C4-** Étiqueter et marquer les colis/produits |  |
| **A3T5- La préparation des documents d’accompagnement** | | | |
| **A3T5C1-** Établir les documents d’accompagnement |  | **A3T5CP1-** Être rigoureux dans la rédaction des informations |  |
| **A3T5C2-**Renseigner les documents de transport |  |  | |
| **A3T6- La participation au chargement** | | | |
| **A3T6C1-** Respecter le plan de chargement |  | **A3T6CP1-**Être attentif aux règles de sécurité et d’ergonomie pour la conduite du chariot de manutention |  |
| **A3T6C2-** Sélectionner un matériel de manutention |  |  | |
| **A3T6C3-** Constituer ou utiliser une zone de regroupement |  |
| **A3T6C4-** Participer au chargement du véhicule de transport |  |
| **A3T7- La remise en état de la zone d’expédition** | | | |
| **A3T7C1-** Remettre en état la zone d’expédition |  | **A3T7CP1-** Contribuer à la sécurité du lieu de travail |  |
| **A3T7C2-**Repérer les besoins en consommables nécessaires à l’expédition |  | **A3T7CP2-** S’assurer de la disponibilité des consommables |  |

**Activité 5 : La gestion administrative**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | | **COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS** | |
| **Activités administratives à caractère technique** | | | |
| Rédiger des messages et courriers professionnels simples liés à l’activité courante de la structure |  | Comprendre le contenu du document |  |
| Saisir et mettre en forme des courriers, notes, comptes-rendus |  | Appliquer la procédure de préparation |  |
| Saisir, réaliser, mettre en forme des tableaux |  |  | |
| Renseigner des formulaires |  |  | |
| Produire, contrôler et coder des documents |  |  | |
| Traiter du courrier entrant, préparer et suivre les envois |  |  | |
| **Activités administratives à caractère organisationnel** | | | |
| Suivre et approvisionner les stocks de fournitures et de consommables de la structure |  | Être rigoureux dans la rédaction des informations |  |
| Contribuer au maintien en état de fonctionnement des équipements disponibles |  |  |  |
| Mettre à jour et ranger des dossiers |  |  | |
| Enregistrer et sauvegarder des documents et dossiers |  |  | |
| Gérer du courrier électronique |  |  | |
| Repérer la circulation de l’information et des documents au sein de la structure |  |  | |
| **Activités administratives à caractère relationnel** | | | |
| Recueillir les consignes de travail |  | Respecter les consignes |  |
| Transmettre des informations au sein de la structure |  | Adopter une attitude professionnelle d’accueil |  |
| Restituer au supérieur hiérarchique le travail réalisé, les problèmes rencontrés |  | Adapter sa communication orale à l’interlocuteur | |
| Diffuser des documents internes |  |  | |
| Accueillir des visiteurs, réceptionner un appel téléphonique de client, d’usager, en français (ou en langue étrangère |  |  | |