



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Concours externe du Caplp et Cafep-Caplp

Section économie et gestion option transport et logistique

Exemple de sujet pour l'épreuve écrite disciplinaire appliquée

À compter de la session 2022, les épreuves du concours externe du Caplp et du Cafep-Caplp sont modifiées. [L'arrêté du 25 janvier 2021](#), publié au journal officiel du 29 janvier 2021, fixe les modalités d'organisation du concours et décrit le nouveau schéma des épreuves.

Vous êtes professeur(e) d'économie-gestion option transport et logistique, dans une classe de première baccalauréat professionnel Logistique.

À partir de vos connaissances et des ressources documentaires fournies, il vous est demandé de proposer une séquence pédagogique permettant l'acquisition des compétences visées.

Le groupe classe travaille à l'acquisition de la compétence principale :

G3C2 - Participer aux traitements des litiges

Vous souhaitez également mobiliser ou réactiver les compétences du groupe :

G6 – Les relations avec les partenaires -en français et langue étrangère

Vous préciserez, en les justifiant, les points suivants :

- les objectifs de la séquence choisie
- le déroulement de la séquence : positionnement dans le déroulé de l'enseignement, prérequis nécessaires, découpage en différentes séances, équipements mobilisés etc.
- les travaux demandés aux élèves pendant la séquence en indiquant, pour chacune des séances, la ou les ressources choisie(s) ou l'extrait choisi dans le dossier joint en explicitant les raisons de votre choix et la transposition didactique nécessaire de chacun des documents retenus pour satisfaire les objectifs fixés (extraction d'une partie du document, suppression de certains termes ou informations, adjonction d'indications, formulation de questions à traiter par l'apprenant...) ainsi que les attendus de chaque travail demandé aux élèves ;
- les modalités d'évaluation de la séquence.

Au fur et à mesure de votre construction, vous apporterez une analyse critique et argumentée des documents utilisés ou non, de vos choix didactiques et de mobilisation des divers apports scientifiques nécessaires.

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Présentation de l'entreprise LOGISTIQUE SERVICES+

Annexe 2 : Fiche qualité – procédure de traitement des litiges

Annexe 3 : Fiche qualité – tableau de suivi des contrôles « réception »

Annexe 4 : Législation en vigueur

Annexe 5 : Extrait de la charte de partenariat

Annexe 6 : La relation d'échange entre les partenaires logistiques

Annexe 7 : Situation d'apprentissage des élèves

Annexe 8 : Extrait du référentiel de certification du baccalauréat professionnel logistique

Annexe 9 : Extrait de la plaquette « Le nouveau lycée professionnel »

ANNEXE : 1 - PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE LOGISTIQUE SERVICES+



L'entreprise LOGISTIQUE SERVICES+ est un prestataire logistique. Elle stocke la marchandise de plusieurs entreprises essentiellement industrielles avec lesquelles elles signent de partenariats régulièrement. LOGISTIQUE SERVICES+ réceptionne et stocke, prépare et expédie des marchandises pour le compte d'autrui.

L'entreprise LOGISTIQUE SERVICES+ est implantée sur l'ensemble du territoire français métropolitain.

Elle possède 13 plateformes logistiques régionales, une par région administrative, qui desservent les départements respectifs de chacune d'elles.

Chaque entrepôt a une capacité de stockage d'environ 30 000 m². Des marchandises à température ambiante et en froid positif sont stockées.

FICHE D'IDENTITÉ – LOGISTIQUE SERVICES+	
Coordonnées	Siège social : Tour Horizon 80, rue du Val - 92079 PARIS LA DEFENSE ☎ +33 1 47 73 67 13 - 📠 : +33 1 47 73 67 18 📧 : logistiqueservicesplus@gmail.com
Certifications	ISO 9001:2015 (système de management par la qualité) ISO 14001:2015 (système de management environnemental) ISO 45001:2018 (santé et sécurité au travail)
Informations juridiques du groupe	
RCS	Paris B 424 391 885
APE	7010Z – Activités des sièges sociaux
Date de création	1 octobre 2010
Forme juridique	Société par actions simplifiée à associé unique (SASU)
Capital social	115 000 €
Dirigeant	BARBUSET Camille
N° de SIRET	424 391 885 00020
Domiciliation bancaire	LCL PUTEAUX
IBAN	FR76 5682 6167 6127 2578 4523 217
BIC	CCLCFR PPYNE
TVA intracommunautaire	FR 200 424 391 885
Chiffres clés au 31-12-2020	
Effectif	867 salariés
Chiffre d'affaires	8 000 000 euros

Source : <http://www.cerpeg.fr/>

P17TL - TRAITEMENT DES LITIGES



Réception avec
manquant ou avarie



Refus de marchandise
pour manquant ou
avarie



Retard de livraison



Non livraison dans un
délai de 30 jours



Indiquer des réserves précises, significatives et complètes sur le document de transport, et sur le bon de livraison.



Attention : Les réserves doivent porter sur la marchandise et non seulement l'état apparent de la palette ou des colis. La livraison met fin à la garantie de l'assurance.



Envoyer une lettre recommandée dans les 3 jours ouvrables après la livraison pour confirmer les réserves notées sur le document de transport



Envoyer une lettre recommandée dans les 3 jours ouvrables après la livraison pour confirmer les réserves notées sur le document de transport



Adresser une réclamation écrite au de transport



Adresser une réclamation écrite au de transport



Marchandise considérée comme perdue si elle n'a pas été livrée dans les 30 jours à la partir de la date convenue.



Attention : si la marchandise, dans le cadre d'un partenariat est conservée par la plateforme, elle doit être positionnée en zone de quarantaine pour une expertise éventuelle.



Le transporteur est présumé responsable :

- des pertes et avaries entre le moment de la prise en charge et celui de la livraison,
- du retard de livraison

Application de code des transports en vigueur lors d'une indemnisation due en cas de préjudice prouvé imputable au transporteur.

ANNEXE 3 : FICHE QUALITÉ - TABLEAU DE SUIVI DES CONTRÔLES « RÉCEPTION »

DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

Le tableau de suivi est complété à chaque réception afin de réaliser une traçabilité de la marchandise



TABLEAU DE SUIVI - CONTRÔLE RÉCEPTION

Nom du fournisseur	
Date de la réception	
Modalité de transport	
Date du contrôle réception	

		Contrôle	Commentaire
Conforme 	Conforme		
Réserves 	Manquant partiel		
	Livré avec avarie		
	Autre		
Non conforme 	Refusé pour avarie		
	Refusé non commandé		
	Rendu souffrance partielle		
	Articles manquants dans le colis		
	Articles manquants dans le colis		

Source : Document de l'auteur

ANNEXE 4 : LÉGISLATION EN VIGUEUR

Code de commerce

Article L133-1 Le voiturier est garant de la perte des objets à transporter, hors les cas de la force majeure. Il est garant des avaries autres que celles qui proviennent du vice propre de la chose ou de la force majeure. Toute clause contraire insérée dans toute lettre de voiture, tarif ou autre pièce quelconque, est nulle.

Article L133-2 Si, par l'effet de la force majeure, le transport n'est pas effectué dans le délai convenu, il n'y a pas lieu à indemnité contre le voiturier pour cause de retard.

Article L133-3 La réception des objets transportés éteint toute action contre le voiturier pour avarie ou perte partielle si dans les trois jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, le destinataire n'a pas notifié au voiturier, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée.
Si dans le délai ci-dessus prévu il est formé une demande d'expertise en application de l'article L. 133-4, cette demande vaut protestation sans qu'il soit nécessaire de procéder comme il est dit au premier alinéa. [...]

Article L133-5 Sans préjudice des dispositions prévues par le code des transports, les dispositions contenues dans le présent chapitre sont applicables aux transporteurs routiers, fluviaux et aériens.

Article L133-6 Les actions pour avaries, pertes ou retards, auxquelles peut donner lieu contre le voiturier le contrat de transport, sont prescrites dans le délai d'un an, sans préjudice des cas de fraude ou d'infidélité [...] Le délai de ces prescriptions est compté, dans le cas de perte totale, du jour où la remise de la marchandise aurait dû être effectuée, et, dans tous les autres cas, du jour où la marchandise aura été remise ou offerte au destinataire. Le délai pour intenter chaque action récursoire est d'un mois. Cette prescription ne court que du jour de l'exercice de l'action contre le garanti.

Code des transports

Décret n° 2017-461 du 31 mars 2017 relatif à l'annexe II à la partie 3 réglementaire du code des transports concernant le contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises pour lesquels il n'existe pas de contrat type spécifique

Article 9 – La livraison. La livraison est effectuée entre les mains du destinataire désigné par le donneur d'ordre et figurant sur le document de transport, ou du représentant du destinataire.

9.1. Le destinataire peut formuler des réserves précises et motivées sur l'état de la marchandise et la quantité remise. Dès que le destinataire a pris possession de l'envoi, avec ou sans réserve, il en donne décharge au transporteur en datant et signant le document de transport, dont un exemplaire lui est remis, ou tout autre support électronique assurant la transmission et la conservation des données.

En l'absence de réserves ou en cas de refus exprès et motivé desdites réserves par le transporteur, le destinataire est en droit d'invoquer dans les délais légaux une perte ou une avarie, en rapportant la preuve de leur existence et de leur imputabilité au transport.

9.2. La signature du destinataire est la preuve de la remise et de l'acceptation de l'envoi. Elle est accompagnée du nom du signataire, de la date et de l'heure de la livraison ainsi que du cachet commercial de l'établissement ou de tout autre moyen incontestable d'identification.

9.3. A défaut de remise au transporteur avant son départ du document visé au 9.1, et sous réserve qu'il ait confirmé au donneur d'ordre la remise de la marchandise, il y a présomption simple de livraison conforme au contrat. Cette confirmation de la remise de la marchandise, précisant la date de celle-ci, intervient par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception ou par tout moyen électronique de transmission et de conservation des données, au plus tard à midi du premier jour ouvrable suivant la remise de la marchandise.

Article 21 - Présomption de perte de la marchandise 21.1. L'ayant droit peut, sans avoir à fournir d'autres preuves, considérer la marchandise comme perdue quand elle n'a pas été livrée dans les trente jours qui suivent l'expiration du délai convenu ou, à défaut, du délai nécessaire à la réalisation du transport dans les conditions prévues à l'article 24.1 ci-après. [...]

Article 22 - Indemnisation pour pertes et avaries - Déclaration de valeur -22.1. Perte ou avarie de la marchandise : Le transporteur est tenu de verser une indemnité pour la réparation de tous les dommages justifiés dont il est

légalement tenu pour responsable, résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie de la marchandise. Hors les cas de dol et de faute inexcusable du transporteur, l'indemnisation du préjudice prouvé, direct et prévisible, s'effectue dans les limites suivantes :

- pour les envois inférieurs à trois tonnes, cette indemnité ne peut excéder 33 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser 1 000 € par colis perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur ;
- pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes, elle ne peut excéder 20 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser, par envoi perdu, incomplet ou avarié quels qu'en soient le poids, le volume les dimensions, la nature ou la valeur, une somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 3 200 €.

Source : <https://www.legifrance.gouv.fr/>

ANNEXE 5 : EXTRAIT DE LA CHARTE DE PARTENARIAT



Entre l'entreprise **ÔFIL DE L'EAU**,
dont le siège social est ZI de l'Industrie 58320 POUQUES-LES-EAUX,
représentée par **Léandre BATÈREI** ;

Ci-après désigné « **le producteur** »,
d'une part,

et

l'entreprise **LOGISTIQUE SERVICE+**,
dont le siège social est Tour horizon 80, rue du Val, 92079 PARIS LA DÉFENSE,
représentée par **Christophe DEXUNT** ;

Ci-après désigné « **la plateforme logistique** »,
d'autre part,

et

la société **TRANSPORT EXPRESS +**,
dont le siège social est 3 allée des Genêts 92000 NANTERRE,
représentée par **Alix PAULINU** ;

Ci-après désigné « **le transporteur** »,
d'autre part,

et

le réseau de magasins **BIOMARINE**,
dont le siège social est 17 place des Chanterelles, 92000 NANTERRE,
représenté par **Garance SOYARIST** ;

Ci-après désigné « **le réseau de magasins** »,
d'autre part,

est convenu ce qui suit :

Préalablement exposé

PROCESSUS DE L'ACTIVITÉ : DE LA PRODUCTION A LA DISTRIBUTION

LA PRODUCTION ET LE STOCKAGE DES BOUTEILLES D'EAU

Ôfil de l'eau est spécialisée dans la production d'eau minérale qui se développe au niveau national. L'usine, implantée à Pougues-les-Eaux, produit une eau d'une pureté exceptionnelle et fait partie des eaux les plus faiblement minéralisées d'Europe. Elle utilise pour la fabrication des bouteilles du plastique rigide 100 % recyclable (PET - Polyéthylène Téréphtalate).

L'usine Ôfil de l'eau produit et commercialise deux produits phares :

- eau naturelle : Ôfil Nature – référence BO3001,
- eau légère : Ôfil légère – référence BO3002.

L'entreprise Ôfil de l'eau dispose d'une zone de stockage temporaire à la sortie des produits de la chaîne de production et d'un entrepôt de 800 m², insuffisant pour stocker l'ensemble des produits. La cheffe d'entreprise, Aline DUPANT, a donc décidé de confier le stockage du produit Ôfil Nature 1,5 litre, référence BO3001 et du produit Ôfil Légère 1,5 litre, référence BO3002 aux plateformes logistiques LOGISTIQUE SERVICES+ implantées dans chaque région administrative (hors Outre-Mer).

Dès que la zone de stockage temporaire atteint le niveau d'alerte, le gestionnaire administratif de l'usine ÔFIL DE L'EAU contacte le transporteur TRANSPORT EXPRESS +, pour l'enlèvement des bouteilles d'eau en vue de leur livraison sur les plateformes régionales puis dans les magasins BIOMARINE implantés dans toutes les régions.

Les employés des entrepôts du groupe LOGISTIQUE SERVICES + réceptionnent et stockent les bouteilles d'eau.

LE DESTOCKAGE ET LA LIVRAISON DES BOUTEILLES D'EAU AUX MAGASINS BIOMARINE

Pour faciliter la commercialisation des bouteilles d'eau, l'entreprise ÔFIL DE L'EAU possède un partenariat avec le réseau national de magasins franchisés BIOMARINE. Chaque magasin implanté sur l'ensemble du territoire français (hors Outre-Mer) commande, en fonction des ventes prévisionnelles, des bouteilles d'eau à ÔFIL DE L'EAU. Chaque fin de semaine, les gestionnaires administratifs consolident les commandes et adressent aux entrepôts régionaux LOGISTIQUE SERVICES+ un ordre de livraison. Le(la) chef(fe) d'équipe logistique de chaque plateforme logistique contacte l'agent(e) d'exploitation en transporteur de l'entreprise TRANSPORT EXPRESS +. Aucune demande de tarification n'est à réaliser car celle-ci est déjà spécifiée dans le contrat de transport. Les opérateurs logistiques de l'entrepôt préparent les commandes et les expéditions en fonction de l'ordre de livraison. Le conducteur du transporteur TRANSPORT EXPRESS+ enlève la marchandise et la livre aux magasins BIOMARINE implantés dans la région.

LA FACTURATION

A chaque livraison, les gestionnaires administratifs de l'usine ÔFIL DE L'EAU adressent la facture liée à l'achat à chaque magasin BIOMARINE.

En fin de mois, la plateforme logistique adresse à l'usine ÔFIL DE L'EAU une facture de prestation de services.

En fin de mois, le transporteur TRANSPORT EXPRESS + adresse à l'usine ÔFIL DE L'EAU une facture de prestation de services.

Article 7 : Les données logistiques et de transport

AU DÉPART DU SITE DE PRODUCTION

LES CONDITIONS DE LIVRAISON

L'accord conclu entre l'usine ÔFIL DE L'EAU et le transporteur TRANSPORT EXPRESS + prévoit que :

- l'enlèvement des marchandises à l'usine ÔFIL DE L'EAU s'effectue du lundi au vendredi entre 13h et 18h,
- les livraisons aux magasins BIOMARINE se réalisent uniquement le lundi,
- l'intégralité de la prestation transport est facturée au producteur ÔFIL DE L'EAU.

LE CONDITIONNEMENT

Les marchandises :

- sont conditionnées sur des palettes « Europe » consignées et recyclables,
- sont emballées avec du film étirable opaque, « protection lumière ».

Les données logistiques sont les suivantes :

Cette bouteille est en plastique 100% RECYCLÉ  Toujours recyclable à 100%, participez activement à son tri				6 x 1,5l Ôfil Nature – référence BO3001								
Pack de 6 bouteilles d'eau (1,5 l)		Palette		Palettisation								
Dimensions emballées (L x l x h)	Poids	Dimensions (L x l x h)	Poids vide	Longueur de la palette	Largeur de la palette	Nombre de couches	Poids du film	Poids de la charge	Poids net de la charge	Retrait autorisé -max.-	Débord autorisé	
26,6 x 16,7 x 30,5 cm	9,1 kg	1 200 x 800 150 mm	25 kg	7 packs	3 packs	3 couches	0,4 kg	573,30 kg	598,7 kg	Oui 3,5 cm	Non	

Cette bouteille est en plastique 100% RECYCLÉ  Toujours recyclable à 100%, participez activement à son tri				6 x 1,5l Ôfil Légère – référence BO3002								
Pack de 6 bouteilles d'eau (1,5 l)		Palette		Palettisation								
Dimensions emballées (L x l x h)	Poids	Dimensions (L x l x h)	Poids vide	Longueur de la palette	Largeur de la palette	Nombre de couches	Poids du film	Poids de la charge	Poids net de la charge	Retrait autorisé -max.-	Débord autorisé	
26,6 x 16,7 x 30,5 cm	9,1 kg	1 200 x 800 150 mm	25 kg	7 packs	3 packs	3 couches	0,4 kg	573,30 kg	598,7 kg	Oui 3,5 cm	Non	

À L'ARRIVÉE À CHAQUE PLATEFORME LOGISTIQUE

LES CONDITIONS DE STOCKAGE

L'accord conclu entre l'usine ÔFIL DE L'EAU et la plateforme logistique LOGISTIQUE SERVICE+ prévoit que :

- les palettes sont stockées sans changement de palettisation et obligatoirement dans un palettier,

- les palettes sont non gerbables,
- le premier niveau peut être stocké directement au sol,
- en cas de besoin, le prestataire devra adapter la hauteur des niveaux de la structure de stockage.

AU DÉPART DE CHAQUE PLATEFORME LOGISTIQUE

LES CONDITIONS D'ENLÈVEMENT

L'accord conclu entre l'usine ÔFIL DE L'EAU et la plateforme logistique LOGISTIQUE SERVICE+ prévoit que :

- l'ordre de livraison est donné, au moins 72 heures, avant le départ de la marchandise,
- le responsable de la plateforme logistique doit contacter le responsable de la société de transport pour prendre rendez-vous pour l'enlèvement.

LE CONDITIONNEMENT

L'accord conclu entre l'usine ÔFIL DE L'EAU et la plateforme logistique LOGISTIQUE SERVICE+ prévoit que :

- les données liées à la palettisation, en cas de spécificité, seront communiquées sur l'ordre de livraison,
- par défaut une palette « Europe » sera utilisée.

Article 12 : Les conditions administratives

PRISE DE RENDEZ-VOUS

La marchandise doit être livrée en plateforme ou en magasin selon une date convenue lors de la passation de commande. L'ordre de livraison est donné, au moins 72 heures, avant le départ de la marchandise en magasin. Le responsable de la plateforme logistique doit contacter le responsable de la société de transport pour prendre rendez-vous pour l'enlèvement.

RESPECT DU RENDEZ-VOUS

Un retard de 15 minutes est toléré sans paiement d'indemnité lors de l'enlèvement de la marchandise et de la livraison pour chacune des parties.

Dans le cas où le conducteur ne pourrait pas respecter l'heure de livraison, la société de transport informe le prestataire.

Les enlèvements et les livraisons en avance seront acceptés dans la mesure de disponibilité du personnel et du matériel sur chaque site.

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Aucune marchandise ne sera acceptée sur le lieu de livraison sans les documents d'accompagnement :

- Le transporteur doit se présenter au service de réception de la plateforme ou du magasin muni de la lettre de voiture électronique liée au transport.
- Chaque transfert de marchandise doit être accompagné d'un bon de livraison comprenant une liste de colisage, mis sous pochette collée, sur la palette.
- Les colis ou palettes non conformes pourront être refusés par le transporteur.

Article 16 : La normalisation du traitement des litiges

Les partenaires ont défini une normalisation des échanges applicables au traitement des litiges.

A la livraison, à la plateforme logistique ou chez le client, un litige peut être déclaré si un défaut sur la quantité ou la quantité est constaté. Le cas échéant, une photo doit être prise pour constater l'anomalie.

Deux avis, normalisés et intégrés à l'échange de données informatisé (EDI), en copie ci-après, comprenant un code et un motif sont disponibles et optimisent le traitement des litiges :

- un avis d'expédition pour la gestion du litige du transporteur à la réception de la marchandise.
- un avis d'accusé de réception de la livraison pour le litige fournisseur après la réception de la marchandise.

Les acteurs de la plateforme logistique disposent d'un avis de litige transporteur à la réception qui respecte les dispositions de l'article L133-3 du code de commerce et est adressé dans un délai de 72 heures (jours ouvrables) au transporteur.

Le fournisseur est informé simultanément de cette démarche, avec la copie des documents, via EDI. L'utilisation de cet avis améliore le processus de traitement des litiges et notamment la lisibilité des informations et identification des acteurs du litige.

Codification des litiges

Code	Motif du litige
101-MA-CM	Palette(s) manquante(s) par rapport au récépissé et documents commerciaux.
102-MA-PA	Nombre de packs non conforme au plan de palettisation et nombreux débords. Marchandise refusée et laissée au transporteur.
102-PR-EP	Palette refusée car au moins trois packs d'eau écrasés et/ou percés. Marchandise refusée et laissée au transporteur.
102-PR-MS	Palette refusée car au moins un pack d'eau mouillé et souillé par un liquide autre que de l'eau. Marchandise refusée et laissée au transporteur.
102-PR-ABS	Palette refusée car au moins trois packs d'eau manquent sur la palette. Film étirable opaque déchiré. Marchandise refusée et laissée au transporteur.
102-PR-FI	Palette refusée car au film étirable non opaque (pas de protection de la lumière) Marchandise refusée et laissée au transporteur.
103-AP-PA	Moins de trois packs d'eau abimés. Palette acceptée avec réserve sur récépissé avec accord écrit du fabricant en amont pour une re-palettisation des unités de charge. Marchandise acceptée partiellement.
103-ER-AC	Moins de 4 palettes supplémentaires livrées (marchandise correspond à l'une des références du partenariat) - destinataire différent. Palettes conservées car l'entrepôt a des emplacements disponibles, après accord écrit du fabricant. Marchandise acceptée.
103-ER-RE	Moins de 4 palettes supplémentaires livrées (marchandise correspond à l'une des références du partenariat) - destinataire différent. Palettes refusées malgré une demande du fabricant d'accepter la marchandise complémentaire (pas d'emplacement disponible). Marchandise refusée et laissée au transporteur.
104-ME-RE	Référence de la palette ne correspond pas à l'un des produits du partenariat commercial. Marchandise refusée et laissée au transporteur.
104-ME-LT	Marchandise dont le numéro de lot n'est pas conforme à celui transmis par le bon de livraison via EDI. Marchandise refusée et laissée au transporteur.
105-DF-ET	Marchandise dont l'étiquetage et/ou le conditionnement sont défectueux. Marchandise refusée et laissée au transporteur.
106-RF-DE	Palettes supplémentaires livrées (marchandise ne correspond à aucune référence du partenariat) – destinataire différent. Marchandise refusée et laissée au transporteur.

Formulaire avis de litige transporteur à la réception (EDI)

GESTALOG **AVIS DE LITIGE TRANSPORTEUR À LA RÉCEPTION**

Date du jour _____ Nom _____

DESTINATAIRE

Adresse _____
Nom du correspondant _____
Téléphone _____
Fax _____
Courriel _____
Numéro de dossier _____

EXPÉDITEUR

Nom de l'expéditeur _____
Code de l'expéditeur _____

TRANSPORTEUR

Nom du transporteur _____
Code du transporteur _____

MARCHANDISE

Date et n° de commande _____ Date et n° du bon de livraison _____ Date de la réception _____ N° e-CMR _____
Nombre de colis annoncé _____ Poids annoncé _____ Nombre de palettes annoncé _____

DÉTAIL DE LA MARCHANDISE

Code article	Libellé article	Code motif du litige	Nombre de colis litige	Quantité du litige	Quantité du bon de livraison	Quantité reçue

PIÈCES JOINTES

e-CRM  Fichier/photo  Bon de livraison 

SUIVI DU DOSSIER

Date _____ Litige suivi par _____ Tél. / Fax _____ Courriel _____

Explication _____

Relance Litige régularisé
Date _____ Date _____
Commentaire _____

[Retour à la page d'accueil](#)

[Cliquez ici pour valider le dossier](#)

GESTALOG

VALIDATION DE L'AVIS DE LITIGE TRANSPORTEUR À LA RÉCEPTION

[Retour à la page d'accueil](#)

L'AVIS A BIEN ÉTÉ VALIDÉ.

NUMÉRO DE DOSSIER _____

DATE DE VALIDATION _____

[Cliquez ici pour imprimer l'avis \(envoi en LRAR\)](#)

Formulaire avis de litige fournisseur après la réception (EDI)

GESTALOG **AVIS DE LITIGE FOURNISSEUR APRÈS LA RÉCEPTION**

Date du jour _____ Nom _____

DESTINATAIRE

Adresse _____
Nom du correspondant _____
Téléphone _____
Fax _____
Courriel _____
Numéro de dossier _____

EXPÉDITEUR

Nom de l'expéditeur _____
Code de l'expéditeur _____

TRANSPORTEUR

Nom du transporteur _____
Code du transporteur _____

MARCHANDISE

Date et n° de commande _____ Date et n° du bon de livraison _____ Date de la réception _____

DÉTAIL DE LA MARCHANDISE

Code article	Libellé article	Code motif du litige	Nombre de colis litige	Quantité du litige	Quantité du bon de livraison	Quantité reçue

PIÈCES JOINTES

e-CRM  Fichier/photo  Bon de livraison 

SUIVI DU DOSSIER

Date _____ Litige suivi par _____ Tél. / Fax _____ Courriel _____

Explication _____

Relance Litige régularisé
Date _____ Date _____
Commentaire _____

[Retour à la page d'accueil](#)

[Cliquez ici pour valider le dossier](#)

GESTALOG **VALIDATION DE L'AVIS DE LITIGE FOURNISSEUR APRÈS LA RÉCEPTION**

L'AVIS A BIEN ÉTÉ VALIDÉ.

NUMÉRO DE DOSSIER _____
DATE DE VALIDATION _____

[Retour à la page d'accueil](#)

[Cliquez ici pour imprimer l'avis \(envoi en LRAR\)](#)

Article 13 : Les indicateurs de performance partagés

La mise en place des indicateurs de performance s'inscrit dans une démarche de progrès continu pour tendre vers l'excellence opérationnelle de la chaîne logistique globale.

Le dialogue entre les parties de la convention de partenariat se réalise, entre autres, sur l'analyse des indicateurs et permettra d'identifier des plans d'action d'amélioration.

Pour chaque indicateur, une fiche pratique est définie ci-après.

Fiche E – Taux de conformité à la réception à la plateforme logistique

OBJECTIF

Maximiser les livraisons conformes
Partager des indicateurs de non-conformités

PARTENAIRE EN CHARGE DU SUIVI DE L'INDICATEUR

Plateforme logistique ÔFIL DE L'EAU

FORMULE DE CALCUL

$[1 - (\sum \text{quantités reçues avec un taux de non-conformité}) / (\sum \text{quantités reçues})] \times 100$

PÉRIODICITÉ DE CALCUL

Indicateur mensuel

RÈGLE DE GESTION

Calcul réalisé en quantité
Liste des non-conformités disponible dans l'article 16 de la convention de partenariat

ANNEXE 6 : La relation d'échange entre les partenaires logistiques

Extrait de l'article de Rhizlane BENREZZOUQ et Nisrine KOURT
dans la Revue Internationale des Sciences de Gestion, Numéro 5 d'octobre 2019

L'externalisation logistique a été le sujet commun dans ces multiples articles sélectionnés, et comme l'a mentionné Aguezzoul, A. and Pires, S. (2016) dans « 3PL performance evaluation and selection: A MCDM method » la sélection des partenaires logistiques se fait surtout en prenant en compte la qualité, la localisation, le système d'information et les services offerts, ce qui pousse les entreprises à chercher à confectionner une chaîne logistique adéquate optimalement pour pouvoir engendrer une collaboration performante.

Le terme de la collaboration a différents degrés et plusieurs études ont abordé ce sujet (Camarinha-Matos et Afsarmanesh 2006 ; Danese 2006 ; Camarinha-Matos et al. 2009). Outre la collaboration, il existe plusieurs autres concepts en usage qui impliquent un intérêt dans les relations de collaboration, par exemple la coordination, la coopération, l'alliance et la coentreprise. Ils peuvent évoquer une relation de collaboration, mais ils ont tendance à représenter différents niveaux ou perspectives de collaboration. Par exemple, l'étude de Weaver (2012) sur la comparaison entre les 3C (coordination, coopération et collaboration) le long des activités de la SCM (p. ex. planification et prévision). Elle a montré que la planification et la prévision coordonnées de la demande étaient effectuées principalement par les partenaires en aval, les erreurs ayant donc des effets mineurs sur le partenaire en amont, tandis que la planification coopérative était effectuée par les partenaires en aval, avec partage ultérieur avec les partenaires en amont. D'autre part, la planification concertée a été menée conjointement, le risque et la récompense étant partagés à parts égales entre les partenaires.

Dans des domaines comme la finance et la théorie classique de la décision, le risque peut être considéré comme les fluctuations autour de la valeur attendue d'une mesure de performance (Wudhikarn, R., Chakpitak, N. and Neubert, G. (2018); Solakivi, T. *et al.* (2018)). Les spécialistes de ce point de vue ont fait valoir que le risque est assimilé à la variance et qu'il a donc un potentiel à la fois " en amont " et " en aval ". Ainsi, Jüttner (2005) a défini le risque de Supply Chain comme " une variation dans la distribution des résultats possibles de la Supply Chain Management, leur probabilité et leur valeur subjective ".

En effet, les différentes formes de risques des SCM, qu'on peut résumer dans la perte du contrôle, l'absence de réactivité, les problèmes relatifs au coûts, la qualité minimale, et le comportement opportuniste des fournisseurs (Yamani, R. E. (2019)) poussent les acteurs à gérer leur relation en anticipant les comportements nuisibles de la part des prestataires qui entacheraient le bon déroulement du contrat et auraient des conséquences sur l'entreprise.

[...] En d'autres termes, la capacité d'innovation démontrée par l'amélioration de la qualité de la chaîne logistique grâce à des relations de collaboration peut être déduite pour améliorer son efficacité et sa performance (Kim, S. Y. and Nguyen, V. T. (2018); Lu, D. *et al.* (2018)).

Les résultats des différentes études empiriques relevées des articles sélectionnés, confirment l'existence d'une relation positive très forte entre les caractéristiques de la relation de la chaîne logistique et sa performance. Cela signifie qu'une bonne gestion des relations avec les différents acteurs de chaîne logistique peut se traduire par un bon rendement des projets. Au contraire, un échec dans la gestion des relations peut se traduire par un mauvais rendement.

BENREZZOUQ R. & KOURT N. (2019) « La relation d'échange entre les partenaires logistiques : revue de littérature systématique »

Revue Internationale des Sciences de Gestion « Numéro 5 : Octobre 2019 / Volume 2 : numéro 4 » p : 590 - 604

ANNEXE 7 : SITUATIONS D'APPRENTISSAGE DES ÉLÈVES

→ SIMULATEUR D'ENTREPRISE ÔFIL DE L'EAU

En classe de seconde professionnelle baccalauréat professionnel logistique – famille des métiers de la gestion administrative, du transport et de la logistique, chaque semaine durant 5 heures, un simulateur d'entreprise est proposé aux apprenant(e)s.

L'objectif est de professionnaliser les activités des élèves dans des espaces intermédiaires (plateau technique et espace pédagogique professionnalisé).

Cette démarche permet ainsi de simuler l'activité réelle de l'entreprise pour apprendre le métier et se base sur le scénario ÔFIL DE L'EAU (scénario disponible sur la plateforme du centre national de ressources pour l'enseignement professionnel en économie et gestion).

En seconde professionnelle, les activités proposées sont simples, les aléas et complexités de degré faible, l'activité est assistée par le(la) chef(fe) d'équipe et traversent les compétences suivantes :

Extrait de la progression pédagogique

PROCESSUS			
ETAPES	ACTIVITE DE L'ELEVE	COMPÉTENCES	
		DOMAINES DE COMPÉTENCES COMMUNES	COMPÉTENCES DES BACCAULURÉATS PROFESSIONNELS
ÉVÈNEMENT 1 : DE L'ÉCOULEMENT DE LA PRODUCTION AU STOCKAGE DES MARCHANDISES SUR LE SITE DE LA PLATEFORME LOGISTIQUE			
Opération n°2 : Transfert et gestion de la marchandise de l'usine ÔFIL DE L'EAU à la plateforme LOGISTIQUE SERVICES+			
RDV et confirmation pour livraison de la marchandise	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation de la procédure de prise de rendez-vous - Demande des caractéristiques du véhicule - Recherche simple des caractéristiques du chargement - Vérification sur le planning si un quai est disponible en fonction des caractéristiques du véhicule ; mise à jour du planning des réceptions - Vérification qu'un chariot et un opérateur, titulaire du CACES 3 (R489), sont disponibles ; mise à jour du planning du matériel de manutention et du personnel - Affectation d'un opérateur(trice) logistique et mise à jour du planning du personnel 	2- Organiser et planifier l'activité	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
		1- Gérer des relations interpersonnelles	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 messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d'information et de communication
Réception administrative et physique de la marchandise	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation la procédure de réception de la marchandise - Consultation du planning des réceptions et du planning du personnel - Préparation administrative simple des réceptions : préparation du bon de réception et impression du bon de sortie de la chaîne de production - Accueil du(de la) conducteur(trice) - Collecte des documents administratifs - Consultation de la DUERP et rappel des EPI à porter 	4- Traiter les flux physiques en relation avec les données de gestion	G1 – La réception et le transfert des marchandises G1C1 – Recevoir des marchandises G1C1.2 – Vérifier la conformité de la livraison G1C1.3 – Réaliser les opérations de déchargement G1C1.4 – Contrôler physiquement la livraison G1C1.5 – Accepter ou refuser la marchandise G1C1.6 – Saisir les informations nécessaires G1C1.7 – Remettre la zone de réception en état G4 – Le suivi et l'optimisation du stockage 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

	<ul style="list-style-type: none"> - Demande et enregistrement des clés du véhicule après la mise à quai 		<ul style="list-style-type: none"> G5C2 – Conduire un chariot G5C3 – Prendre et lever une charge
	<ul style="list-style-type: none"> - Déchargement de la marchandise sur le quai - Contrôle n°1 : état apparent des palettes - Indication éventuelle de réserves simples et sans complexité sur la e-CMR (se limiter à un état apparent détérioré très simple) et signature du document par le(la) chef(fe) d'équipe - Remise des clés au conducteurs et départ du véhicule - Contrôle n°2 : contrôle qualitatif et quantitatif ; comparaison de la marchandise physique avec les bons de livraison et de sortie de la chaîne de production ; identification des anomalies éventuelles (se limiter à une erreur très simple sur la quantité ou la qualité) - Validation de la réception de la marchandise - Consultation de la procédure de remise en état et du tri des déchets ; remise en état de la zone - Transmission des informations au(à la) chef(fe) d'équipe qui va traiter et suivre la résolution du litige <p><i>Présentation de cette activité sous forme de capsule vidéo courte – interview d'un professionnel.</i></p> <p><i>Objectif : sensibiliser les apprenant(e)s à l'importance des contrôles et la rédaction des réserves/observations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> 2- Organiser et planifier l'activité 	<ul style="list-style-type: none"> G3 – L'organisation des flux entrants et sortants G3C1 – Préparer la réception des marchandises G5 – La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5 G5C1 – Choisir un chariot
		<ul style="list-style-type: none"> 1- Gérer des relations interpersonnelles 	<ul style="list-style-type: none"> G1 – La réception et le transfert des marchandises G1C1 – Recevoir des marchandises G1C1.1 – Accueillir le conducteur 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 messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d'information et de communication
		<ul style="list-style-type: none"> 5- Assurer le respect de la réglementation, des normes et traiter des dysfonctionnements 	<ul style="list-style-type: none"> G3 – L'organisation des flux entrants et sortants G3C2 – Participer aux traitements des litiges

La démarche pédagogique retenue est spiralaire, ce qui permet au travers d'autres de ce même scénario ou d'autres scénarii de réinvestir les notions étudiées et d'accroître le degré de compétence de chaque apprenant.

Au cours du cycle de formation, les apprentissages se poursuivent au travers du simulateur professionnel ÔFIL DE L'EAU avec des aléas et degré de complexités progressifs dans la limite des compétences du référentiel du baccalauréat logistique.

Source : Document adapté du <http://www.cerpeg.fr/>

➔ EXTRAIT DU CARNET DE BORD DES PROFESSEURS DE LOGISTIQUE - CLASSE DE PREMIÈRE BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL LOGISTIQUE

Période	Durée/modalité	Activité	Objectifs	Groupe de compétences / compétences
Septembre 2021	3 semaines x 7 h x 55' par séance Groupe classe à effectif réduit et groupe classe complet suivant les activités	<i>Scénario Ôfil de l'eau</i> <i>Activité par atelier.</i> <i>Chaque apprenant ou groupe</i> <i>d'apprenants endosse un rôle -y compris</i> <i>celui du(de la) chef(fe) d'équipe-</i> <i>Les activités sont introduites et analysées</i> <i>avant d'être réalisées dans l'entrepôt.</i> <i>L'activité réalisée, chaque apprenant(e)</i> <i>rédige une fiche de synthèse (description</i> <i>de l'activité, difficultés rencontrées,</i> <i>notions utilisées, nouvelles compétences</i> <i>développées)</i> <i>Les apprenant(e)s sont filmé(e)s et une</i> <i>analyse a lieu entre pairs. Chaque</i> <i>apprenant enrichi le portfolio par la suite</i> <i>sa fiche de synthèse.</i> Activités : - n°1 - réception-stockage - n°2 – préparation de commandes- expédition - n°3 – inventaire annuel	Mobiliser et réactiver les notions Développer l'acquisition des compétences	G1 - La réception et le transfert des marchandises G1C1 - Recevoir des marchandises G1C2 - Transférer des marchandises G2 - La préparation et l'expédition des marchandises G2C1 - Préparer des commandes G2C2 - Expédier des marchandises G4 - L'organisation des flux entrants et sortants G4C1 - Gérer des emplacements G4C2 - Contrôler les stocks G5 - La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1A, 3 et 5 (R489 CNAMTS) G5C1 - Choisir un chariot G5C2 - Conduire un chariot G5C3 - Prendre et lever une charge
	3 semaines x 4 h x 55' par séance Groupe classe à effectif réduit et groupe classe complet suivant les activités	<i>Analyse réflexive de la PFMP du mois de</i> <i>juin ou d'une autre expérience</i> <i>professionnelle</i> <i>Activité 1 : Présentation des entreprises</i> <i>d'accueil ; Verbalisation et formalisation</i> <i>des titres des activités significatives ;</i> <i>Identification des documents</i> <i>professionnels ; Mesure du temps</i> <i>accordé à chaque activité durant la</i> <i>PFMP ou l'expérience professionnelle.</i> <i>Réalisation d'un poster synthétique</i> <i>représentant le groupe classe</i> Séances encadrées par un professeur de logistique et, suivant les séances, un professeur de logistique et, un professeur de mathématiques ou un professeur de lettres	Réaliser une analyse réflexive des PFMP	G6 - Les relations avec les partenaires (en français ou en langue étrangère) G6C1 - Accueillir ou contacter l'interlocuteur G6C3 - Collecter des informations G6C4 - Transmettre des informations G6C5 - Formuler une réponse orale G6C7 - Rédiger des messages courants G6C8 - Utiliser les technologies d'information et de communication
	Temps 1 : 1 semaine x 2 x 55' par séance Temps 2 2 semaines x 2 x 55' par séance	<i>Participation au pilotage régional de la</i> <i>découverte de métiers et activité du</i> <i>secteur du transport et de la logistique</i> Temps 1 : Visio-conférence avec la déléguée régionale de l'AFT (association pour le développement de la formation professionnelle transport et logistique) Temps 2 : Début des activités liées à l'action citée	Participation à une action régionale	G6 - Les relations avec les partenaires (en français ou 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 messages courants G6C8 - Utiliser les technologies

Source : Document de l'auteur

➔ EXTRAIT DU PORTEFOLIO DES ÉLÈVES

Elève A

Classe de seconde professionnelle

Périodicité et modalité de la PFMP : 4 semaines – juin 2021

Entreprise : Entrepôt STFGA à Orléans (Loiret)

ACTIVITÉ RÉALISÉE

J'accueilli un conducteur qui venait livrer de la marchandise palettisée sur 12 palettes « Europe » contenant du matériel de sport. Je lui ai indiqué de se mettre au quai n°4 après avoir consulté sur le planning de la journée. J'ai effectué le déchargement de la remorque avec un transpalette électrique. Les palettes gerbées en hauteur et les plus lourdes ont été déchargées par mon collègue, opérateur logistique polyvalent, avec un chariot automoteur à conducteur porté de catégorie 3 (R489 – CNAMTS).

Nous avons réalisé un contrôle apparent de l'état des palettes et des cartons. Aucune anomalie n'a été détectée. Ensuite, j'ai compté le nombre des palettes et j'ai comparé ce chiffre avec le document de transport, le bon de livraison et le bon de réception (mon collègue avait édité le bon de réception à partir de la commande passée).

Je n'ai pas constaté d'anomalie. Je n'ai pas eu le droit de signer le document de transport. Mon tuteur l'a fait. Le conducteur est reparti.

Nous avons déplacé les palettes du quai à la zone de réception. Ensuite, j'ai contrôlé chaque colis sans l'ouvrir (nous réexpédions aux magasins les produits sans reconditionnement). J'ai constaté une anomalie sur la référence d'un colis. Mon tuteur a validé l'anomalie et j'ai eu le droit d'inscrire cette information sur le bon de réception. Les contrôles réalisés, j'ai remis le bon de réception à mon tuteur. Il va contacter le fournisseur pour signaler l'anomalie.

Enfin, j'ai déplacé les palettes en zone « attente de mise en stock ».

ANALYSE PERSONNELLE DE L'ACTIVITÉ RÉALISÉES

Cette activité m'a plu car j'ai été dans un entrepôt et j'ai réalisé du travail. J'ai rencontré des personnes, j'ai pu parler et j'ai compris comment la marchandise pouvait arriver et l'importance de tout contrôler pour ne pas avoir des problèmes. J'ai été bien accueilli.

J'ai bien aimé me déplacer et avoir une activité physique dans l'entrepôt. Par contre, le soir j'étais des fois fatigué car tirer des palettes c'est lourd !

Source : Document d'un élève

Elève B

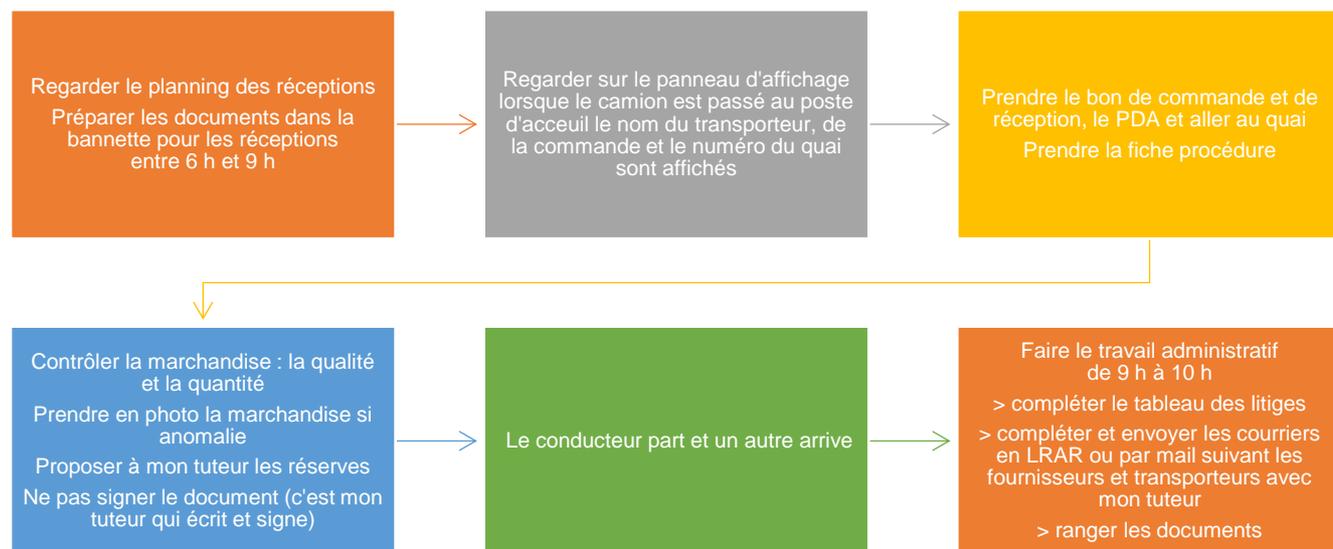
Classe de seconde professionnelle

Périodicité et modalité de la PFMP : 4 semaines – juin 2021

Entreprise : Stockidu à Orléans (Loiret)

ACTIVITÉ RÉALISÉE

La réception et les litiges



Les erreurs lors des réceptions

- Palette cassée > mais marchandise gardée car en bon état : réserve sur le BL et LV car palette EUR
- colis écrasé > marchandise en bon état donc gardée > inscrit sur BL et LV
- erreur de référence ou de quantité > marchandise refusée et mise en zone de quarantaine car le transporteur ne repartait pas chez le fournisseur.
- colis en trop d'une référence commandée > partenariat avec le fournisseur > marchandise gardée > inscrit sur LV, BL et BR

ANALYSE PERSONNELLE DE L'ACTIVITÉ RÉALISÉES

- J'ai fait des erreurs de lecture dans les codes ou numéros de commande, bon de réception :
 - Il faut être attentif et concentré pour ce travail.
- J'ai eu beaucoup d'échanges avec les conducteurs et les autres salariés :
 - J'ai aimé pouvoir parler.
- Je n'ai pas eu le droit de prendre mon portable, même pour prendre les photos des colis abîmés :
 - Je n'ai pas aimé car je n'ai pas pu lire mes messages dans la journée et répondre à mes amis.
- Mon tuteur m'a demandé de lire des articles du code de la consommation et des transports :
 - C'était long et compliqué, j'ai demandé des explications à mon tuteur. Je n'ai pas trop aimé ce travail, j'aurai préféré avec un tableau comme en cours avec seulement les choses importantes.
- J'ai aimé pouvoir compléter des documents seul la dernière semaine de ma PFMP (même si mon tuteur contrôlait et signait) :
 - J'ai aimé que mon tuteur et les autres opérateurs logistiques me fassent confiance et qu'on me dise que cela était bien.

👉 J'ai aimé ce travail car il y avait beaucoup d'activité dans l'entrepôt et pas trop d'activité assis derrière un bureau. J'ai aussi aimé devoir m'organiser quand il y avait beaucoup de travail et de conducteurs qui arrivaient en même temps.

Source : Document d'un élève

ANNEXE 8 : EXTRAIT DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION DU BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL LOGISTIQUE

Groupe de compétences n°3 : L'organisation des flux entrants et sortants

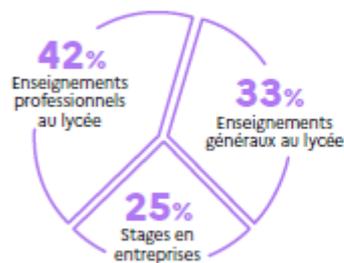
COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS
G3C1 – Préparer la réception des marchandises G3C1.1 – Ordonnancer les réceptions G3C1.2 – Planifier l'occupation de la zone réception G3C1.3 – Évaluer les besoins en matériel G3C1.4 – Participer à la prévision des moyens humains		G3S1 – Les intervenants de la chaîne logistique G3S2 – Les liens entre les services de l'entreprise logistique G3S3 – L'organisation des espaces logistiques G3S4 – La préparation de la réception G3S5 – Les réserves
G3C2 – Participer aux traitements des litiges G3C2.1 – Relever les anomalies et avaries G3C2.3 – Participer au suivi des dossiers litiges	G3C2.CP1 – Être précis dans l'expression des réserves G3C2.CP2 – Appliquer les règles et procédures	G3S6 – L'organisation de la préparation de commandes G3S7 – Les matériels de transport G3S8 – Les tournées G3S9 – Les tableaux de bord logistiques G3S10 – Les règles et procédures
G3C3 – Organiser la préparation et l'expédition des commandes G3C3.1 – Hiérarchiser les préparations à réaliser G3C3.2 – Évaluer les besoins en matériel G3C3.3 – Participer à la prévision des moyens humains G3C3.4 – Prendre contact avec le transporteur	G3C3.CP1 – Respecter les délais	
G3C4 – Suivre les expéditions G3C4.1 – Signaler les anomalies G3C4.2 – Transmettre ou archiver les documents	G3C4.CP1 – Appliquer les procédures	

Groupe de compétences n°6 : Les relations avec les partenaires (en français et langue étrangère)

COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS
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	G6.CP1 – S'intégrer à une équipe de travail G6CP2 – Adapter sa communication à l'interlocuteur G6CP3 – Rendre compte G6CP4 – Respecter les règles et usages propres aux écrits professionnels G6CP5 – Être attentif à la satisfaction du client ou de l'interlocuteur G6CP6 – Donner une image positive et valorisante de l'entreprise	G6S1 – Les principes de la communication professionnelle G6S2 – La communication orale G6S3 – La communication téléphonique G6S4 – La communication écrite professionnelle G6S5 – Les technologies d'information et de communication G6S6 – La gestion administrative des documents de transport et de prestations logistiques

Une pédagogie ambitieuse

Répartition horaire en lycée professionnel (2^{de}, 1^{re} et terminale)



Co-intervention

- 128 heures en baccalauréat professionnel (sur trois ans) et 165 heures en CAP (sur deux ans).
- Des cours sont menés en commun par un professeur d'enseignement général et un professeur d'enseignement professionnel. Les élèves aiment s'approprier le sens des enseignements généraux dans un contexte et une perspective professionnels.

Chef d'œuvre

- 108 heures en baccalauréat professionnel (56 h en 1^{re} et 52 h en terminale) et 165 heures en CAP (87 h en 1^{re} année et 78 h en 2^e année)
- Le chef d'œuvre est une réalisation concrète qui marque un aboutissement des talents et des compétences de l'élève dans sa spécialité. Il peut être réalisé de manière individuelle ou collective avec le concours des professeurs.

 Le chef d'œuvre est évalué à l'examen.

Mobilité à l'étranger

Tous les lycéens et apprentis de la voie professionnelle peuvent partir se former dans le monde entier à n'importe quel moment de leur cursus dans une entreprise et/ou un établissement de formation professionnelle :

- pour acquérir une expérience personnelle et gagner en autonomie;
- pour enrichir leur connaissance du métier et découvrir d'autres usages et savoir-faire;
- pour améliorer leur pratique d'une langue étrangère.

 Les élèves peuvent être évalués à l'étranger lors des séjours longs. Ainsi, il n'est pas nécessaire de repousser le passage de leur diplôme.

Source : <https://eduscol.education.fr/2224/transformer-le-lycee-professionnel>