

**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

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

## 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 précis<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> 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<sup>ère</sup> et T<sup>ale</sup>.

Compétences communes	Baccalauréat Gestion-Administration	Baccalauréat Transport	Baccalauréat Logistique
<p><b>1. Gérer des relations interpersonnelles</b></p>	<p><b>Pôle 2 - Gestion administrative des relations avec le personnel</b> 214 Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel 222 Appliquer un programme d'accueil</p> <p><b>Pôle 3 - Gestion administrative interne</b> 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><b>Pôle 4 - Gestion administrative des projets</b> 416 Organiser la communication entre les acteurs d'un projet</p>	<p><b>G6 – Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère)</b></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><b>G6 – Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère)</b></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><b>2. Organiser et planifier l'activité</b></p>	<p><b>Pôle 2 - Gestion administrative des relations avec le personnel</b> 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><b>Pôle 3 - Gestion administrative interne</b></p>	<p><b>G1 - L'organisation d'une opération de transport</b></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><b>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</b></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  332 Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail  333 Assurer le suivi des contrats et des abonnements  341 Mettre à jour des agendas personnels et partagés  342 Programmer et coordonner des activités</p> <p><b>Pôle 4 - Gestion administrative des projets</b>  415 Suivre le déroulement d'un projet  417 Positionner une réunion dans le déroulement d'un projet  418 Organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet</p>	<p>G1C2.1 – Identifier les prestations à sous-traiter  G1C2.2 – Sélectionner un sous-traitant  G1C2.3 – Transmettre les instructions</p>	<p>G3C3 – Organiser la préparation et l'expédition des commandes  G3C3.1 – Hiérarchiser les préparations à réaliser  G3C3.2 – Evaluer les besoins en matériel  G3C3.3 – Participer à la prévision des moyens humains  G3C3.4 – Prendre contact avec le transporteur</p> <p><b>G4- Le suivi et l'optimisation du stockage</b>  G4C2 – Contrôler les stocks  G4C2.2 – Préparer l'inventaire</p> <p>G4C4 – Valoriser les déchets  G4C4.1 – Organiser la collecte des déchets  G4C4.2 – Préparer l'expédition des déchets</p>
<p><b>3. Mettre en œuvre et contrôler les processus administratifs</b></p>	<p><b>Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes</b>  111 Actualiser une base de données fournisseurs  115 Assurer des règlements à des fournisseurs  121 Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection  122 Actualiser une base de données clients  123 Assurer le traitement de devis et de commandes</p>	<p><b>G2 – L'exécution d'une opération de transport</b>  G2C1 – Réaliser une opération de transport  G2C1.1 – Ouvrir et renseigner le dossier transport  G2C1.2 – Préparer les documents de transport  G2C1.3 – Transmettre les instructions nécessaires à l'opération de transport</p>	<p><b>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</b>  G3C4 – Suivre les expéditions  G3C4 .1 – Signaler les anomalies  G3C4.2 – Transmettre ou archiver les documents</p> <p><b>G4 – Le suivi et l'optimisation du stockage</b>  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><b>Pôle 2 - Gestion administrative des relations avec le personnel</b>  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><b>Pôle 3 - Gestion administrative interne</b>  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><b>Pôle 4 - Gestion administrative des projets</b>  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><b>G3 – Le suivi d'une opération de transport</b>  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><b>G5 – Le dédouanement des marchandises</b>  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><b>4. Traiter les flux physiques en relation avec les données de gestion</b></p>	<p><b>Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes</b></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><b>Pôle 3 - Gestion administrative interne</b></p> <p>335 Anticiper les flux et le niveau d'un stock</p>	<p><b>G2 – L'exécution d'une opération de transport</b></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><b>G5 – Le dédouanement des marchandises</b></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><b>G1 – La réception et le transfert des marchandises</b></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><b>G2 – La préparation et l’expédition des marchandises</b></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><b>G4 – Le suivi et l’optimisation du stockage</b>  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><b>G5 – La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5</b>  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>
--	--	--	--

			difficultés éventuelles G5C2.6 – Procéder à la maintenance de premier niveau G5C3 – Prendre et lever une charge
<b>5. Assurer le respect de la réglementation, des normes et traiter des dysfonctionnements</b>	<p><b>Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes</b> 134 S'adapter à un contexte métier spécifique</p> <p><b>Pôle 2 - Gestion administrative des relations avec le personnel</b> 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><b>Pôle 3 - Gestion administrative interne</b> 334 Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts</p> <p><b>Pôle 4 - Gestion administrative des projets</b> 419 Respecter une procédure de traitement des dysfonctionnements 422 Proposer des mesures correctives d'ordre administratif</p>	<p><b>G3 – Le suivi d'une opération de transport</b> 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><b>G4 – Le respect des procédures qualité; sécurité, sûreté et des contraintes environnementales</b> G4C1 – Mettre en œuvre les procédures de sûreté, de sécurité et de qualité G4C2 – Repérer les contraintes environnementales)</p>	<p><b>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</b> 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*

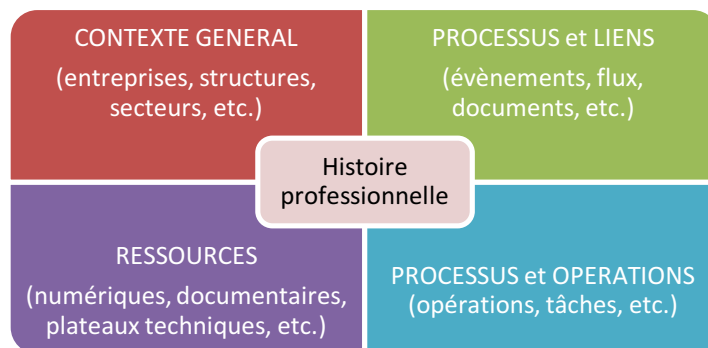
Les entreprises présentes dans la plate-forme, si leur siège est précisément localisé, possèdent des antennes régionales identifiées qui peuvent permettre aux enseignants de situer les activités dans l'environnement proche des sections. L'application téléchargeable sur le site du CERPEG (voir ci-après)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

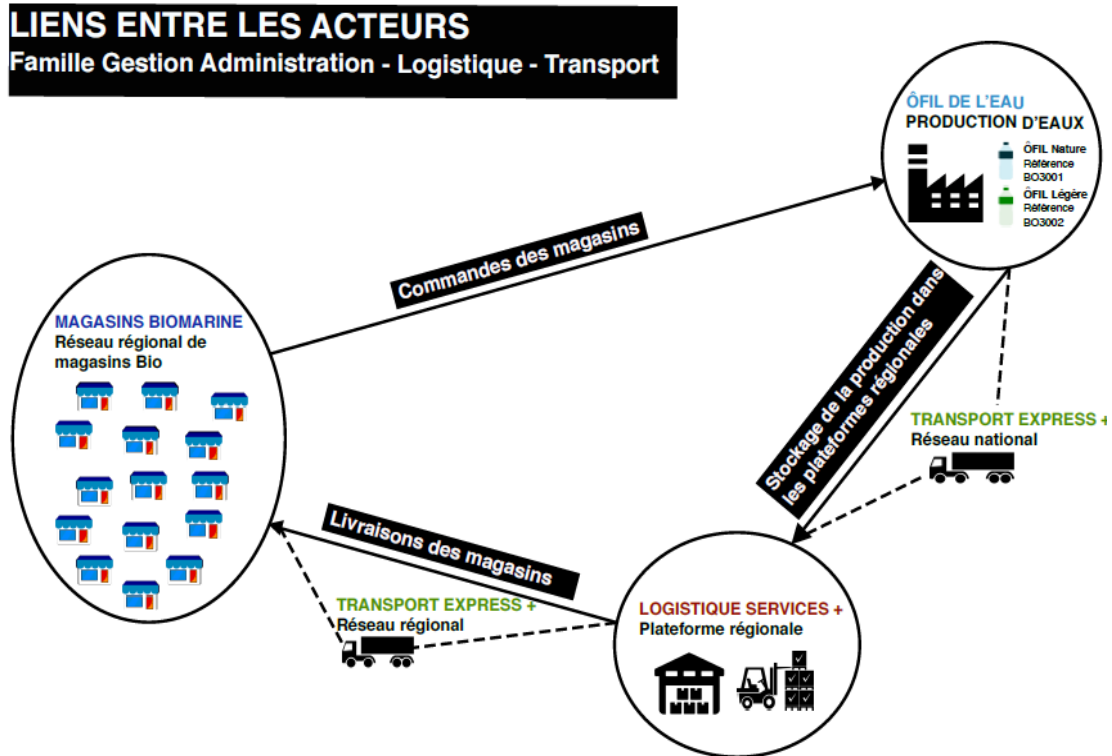
Ces entreprises sont liées entre elles par des contrats de partenariats permettant d'assurer la distribution de l'eau minérale via un réseau de distributeurs locaux réunis sous l'enseigne BIOMARINE. Les prestations de transport et de logistique s'inscrivent ainsi dans des relations contractuelles portant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

- 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.



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

<sup>2</sup> « 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
<b>GESTION ADMINISTRATIVE</b>	<b>Pôle 3 - Gestion administrative interne</b> 323- Traiter les appels entrants et sortants	<b>Pôle 3 - Gestion administrative interne</b> 341- Mettre à jour des agendas personnels et partagés		<b>Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes</b> 114- Apprécier les stocks en quantité, en valeur et en qualité 112- Passer commande à des fournisseurs	<b>Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes</b> 134- S'adapter à un contexte métier spécifique
<b>TRANSPORT</b>	<b>G6- Les relations avec les partenaires (en français et langue étrangère)</b> 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	<b>G1 - L'organisation d'une opération de transport</b> G1C1 – Préparer l'opération de transport	<b>G2 - L'exécution d'une opération de transport</b> G2C1 – Réaliser une opération de transport		<b>G4 - Le respect des procédures qualité, sécurité, sûreté et des contraintes environnementales</b> G4C1 – Mettre en œuvre les procédures de sûreté, de sécurité et de qualité G4C2 – Repérer les contraintes environnementales)
<b>LOGISTIQUE</b>	<b>G6 – Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère)</b> 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	<b>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</b> G3C1 – Préparer la réception des marchandises  <b>G4- Le suivi et l'optimisation du stockage</b> 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



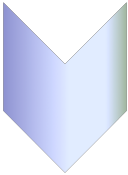
**Opérations 3 et 4** : Accusé réception du courriel de demande d'enlèvement ; Planification effective du transport et prises de rendez-vous pour l'enlèvement et la livraison



## 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><b>Suivi des commandes des produits (bouteilles d'eau)</b></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><b>Assurer la sortie de stock des produits et les livrer aux magasins BIOMARINE</b></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><b>Facturation de la prestation logistique et des produits</b></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
<b>GESTION- ADMINISTRATION</b>			<b>Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes</b> 133- Prendre en charge des formalités administratives liées à l'activité	<b>Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes</b> 113- Suivre le processus commande-livraison-facturation 124- Assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation  <b>Pôle 3 - Gestion administrative interne</b> 335- Anticiper les flux et le niveau d'un stock	
<b>TRANSPORT</b>	<b>G6- Les relations avec les partenaires (en français et langue étrangère)</b> 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	<b>G1 - L'organisation d'une opération de transport</b> G1C1 – Préparer l'opération de transport	<b>G2 – L'exécution d'une opération de transport</b> G2C1 – Réaliser une opération de transport  <b>G3 – Le suivi d'une opération de transport</b> G3C1 – Contrôler la réalisation de l'opération de transport G3C3 – Clôturer le dossier transport		<b>G3 – Le suivi d'une opération de transport</b> G3C2 – Traiter les dysfonctionnements et les réclamations  <b>G4 – Le respect des procédures qualité; sécurité, sûreté et des contraintes environnementales</b> G4C1 – Mettre en œuvre les procédures de sûreté, de sécurité et de qualité G4C2 – Repérer les contraintes environnementales
<b>LOGISTIQUE</b>	<b>G6 – Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère)</b> G6C1 - Accueillir ou contacter l'interlocuteur G6C2 - Identifier le	<b>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</b> G3C3 – Organiser la préparation et l'expédition des commandes	<b>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</b> G3C4 – Suivre les expéditions	<b>G2 – La préparation et l'expédition des marchandises</b> G2C1 – Préparer des commandes G2C2 – Expédier des marchandises	<b>G3 – L'organisation des flux entrants et sortants</b> 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	<b>G4- Le suivi et l'optimisation du stockage</b> G4C2 – Contrôler les stocks G4C4 – Valoriser les déchets		<b>G4 – Le suivi et l'optimisation du stockage</b> G4C2 – Contrôler les stocks G4C3 – Gérer des supports de charge consignés  <b>G5 – La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5</b> G5C1 – Choisir un chariot G5C2 – Conduire un chariot G5C3 – Prendre et lever une charge	
--	---	--	--	--	--

## Etape 2 : Répartition et enchaînement des tâches

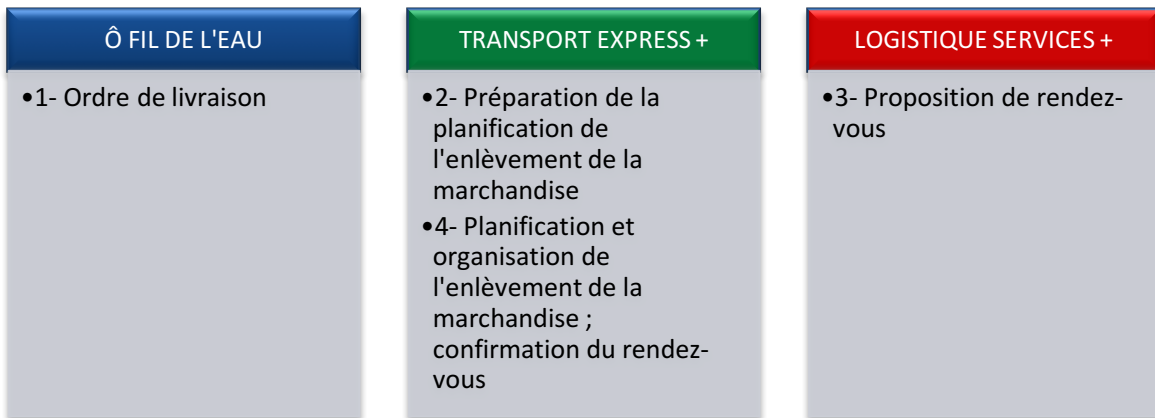
**Opération 6 :** Déstockage et préparation physique et administrative des commandes



**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**

