



YEP MED YOUTH EMPLOYMENT IN PORTS OF THE MEDITERRANEAN

YOUTH ADVISORY SERVICES

Output (3.2): Design of new curricula materials

Activity (3.2.2): Development of new curricula ORME Warehouse Goods Receiving Operator

Document Version: V_1.1

Document Preparation Date: September 2023

Document Submitted Date: 26/09/2023

Purpose of the deliverable:

To propose a training framework entitled : "Warehouse Goods Receiving Operator".
To perpetuate the momentum generated by YEP MED.

Table of contents:

Introduction.

1. The profession of Warehouse Goods Receiving Operator as described by companies in the sector.

- A. General description of the trade according to demand.
- B. Areas of skill and knowledge identified according to the application.

2. Identification and classification of tasks, skills and key knowledge.

- A. Skills according to the existing reference frameworks used as a basis for the work.
- B. Choice of skills linked to the need.
- C. Synoptic classification.

3. Presentation of the proposed training modules.

- A. Modules 1 to 15.
- B. Summary table of training hours.



4. Teaching methods used.

- A. Description of the pedagogical preparation and animation process.
- B. Focus on educational assessment.
- C. The role of the training organisation. + Trainers' support file (integral part of the reference guide).

5. Prerequisites and trainee recruitment procedures.

- A. Prerequisites
- B. Recruitment procedures.

6. Technical, logistical and human implementation.

- A. The physical environment.
- B. Technical and logistical organisation.
- C. Human resources.

7. Evaluation of the training course.



Liste des annexes

N°1. Dossier support formateurs, intégrant les éléments complémentaires suivants :

- Courrier de mission.
- Trame vierge explicitée de scénario pédagogique.
- Extrait complété d'un scénario sur une séance courte.
- Trame de suivi d'évaluation individuelle stagiaire.
- Ressource formateur « Objectifs ».
- Ressource formateur « Evaluation ».
- Trame d'évaluation d'une séance de formation.

N°2. Fiche ROME N1303 - Intervention technique d'exploitation logistique.

N°3. Fiche ROME N1301 - Conception et organisation de la chaîne logistique.

N°4. Fiche ROME N1103 - Magasinage et préparation de commandes.

N°5. Fiche ROME H1301 - Inspection de conformité.

N°6. REAC Technicien supérieur en méthodes et exploitation logistique.

N°7. REAC Agent magasinier.

N°8. REAC Technicien en logistique d'entreposage.

N°9. Référentiel BTS GTLA (Gestion des transports et logistique associée).

N°10. Liste des acteurs du projet YEP MED.



Introduction

Le présent référentiel vise à la mise en place d'une action de formation courte avec une employabilité à court terme, intitulée :

« Opérateur de Réception Marchandises en Entrepôt ». Abréviation utilisée : ORME

Cette formation est construite sur la base de demandes des professionnels du secteur, ayant à de multiples reprises témoigné leur besoin de personnels opérationnels et dont les compétences seraient axées sur les tâches des postes spécifiques et en tension au sein des entreprises, ce qui permettrait une entrée en poste rapide.

En effet, l'offre régionale de formation sur le secteur est pour l'heure majoritairement constituée de formations longues de type Bac+2 et Bac+3, avec des spectres plus larges sur les métiers du transport et de la logistique, ou plus restreints sur une partie seulement des compétences attendues pour les postes concernés tels qu'organisés dans les entreprises de la place. De ce fait, les prises de postes nécessitent des temps d'adaptation parfois important par rapport aux attentes des entreprises pour cette spécialité en tension.

Le parti pris est donc de construire une formation avec un référentiel emploi / compétence centré sur les compétences clés du métier d'« Opérateur de Réception Marchandises en Entrepôt » tel que pratiqué dans les entreprises de la région, afin de permettre une prise de poste ciblée, plus rapide et fluide pour les futurs employés débutants.

Pour ce faire, une phase de rencontre avec des représentants des professionnels locaux du secteur de la logistique et de l'entreposage, nous a permis de recueillir le besoin de manière précise.

Ce référentiel détaillera donc :

Les tâches et compétences retenues, sur la base des besoins exprimés par les entreprises locales, et de référentiels existants, comme étant l'essence même du métier d'Opérateur de Réception Marchandises en entrepôt, et ensuite, leur classification en blocs de savoir qui seront la base des modules de formation, pour lesquels sont également présentés les plans et objectifs globaux constituant le programme de formation.

Les détails de la mise en œuvre pédagogique sont de même explicités, et également accompagnés de documents supports à destination des formateurs.

Les modalités d'évaluation de l'acquisition des compétences sont ensuite détaillées, et accompagnées de documents supports à destination des formateurs et maitres de stage.

Les prérequis et modalités de recrutement des stagiaires sont présentés.



Également, sont précisés les procédés de mise en œuvre technique, logistique, et humaine, de même que les solutions d’accompagnement des stagiaires en cours de formation.

Enfin, le présent référentiel précise les modalités d’évaluation du dispositif lui-même.



1. Le métier Opérateur de Réception Marchandises en Entrepôt tel que décrit par les entreprises du secteur.

Rappel : Dans le cas présent, les rencontres préalables avec les professionnels du secteur ont fait ressortir une évolution du poste, dont la description dans sa pratique actuelle renvoie à de nombreux référentiels existants et concernant des cursus distincts dans lesquels sont reprises les compétences attendues.

Nous prenons donc le parti d'entamer cette présentation par le descriptif du poste dans sa réalité exposée par les entreprises, en y incluant les principaux champs de compétences et de savoirs identifiés, pour ensuite détailler les référentiels les plus proches qui serviront également de base à l'établissement des programmes de la formation ORME.

A. Description générale du métier.

L'agent / opérateur de réception joue un rôle primordial dans l'entreprise. Selon l'organisation des structures, il est comparé à un chef d'orchestre, ses actions conditionnant la fluidité du process global de l'entreprise logistique.

En effet, l'opérateur a la charge de la planification et de la gestion effectives des réceptions, et doit donc gérer un agenda en y intégrant une dimension de gestion du temps et des priorités. La fluidité des opérations, et donc la productivité, tant sur le parc que dans l'entrepôt, sont directement impactées par ses décisions.

Il est aussi « le premier commercial / ambassadeur » de l'entreprise, l'interlocuteur direct et parfois unique pour nombre de partenaires : chauffeurs / livreurs, mais également les clients qui peuvent le contacter directement pour des infos marchandise / stocks par exemple. Il est par ailleurs « les yeux » des équipes administratives qui n'ont pas de visuel physique sur la marchandise, il communique en permanence avec les équipes.

Acteur de terrain, équipé d'EPI, intervenant sur des zones à fort mouvement et à niveau sonore parfois élevé, il se doit pour autant de communiquer de manière efficace et apaisée : gestion du stress, des conflits, de l'interculturalité, et du temps dédié aux échanges verbaux.



Dans cet environnement, la maîtrise de l'Anglais, de même qu'être titulaire des certifications CACES 3 et CACES 1, sont de gros atouts à l'embauche mais pas des freins car pourront venir en complément de formation en cas de prise de poste.

Acteurs clés lors d'une étape primordiale de la chaîne du transport internationale qui comprend rupture de charge, manutention, transfert de responsabilités, intégration dans les systèmes informatiques et physiques de stocks - parfois sous douane et dangereux - l'opérateur se doit d'être capable de situer sa pratique dans l'environnement global du commerce international, tant sur le plan opérationnel que juridique, pour son entreprise mais aussi pour ses clients. Il est le gardien, le filtre, afin que les risques physique et juridiques soient maîtrisés aux portes de l'entrepôt. Il doit donc disposer des compétences en termes de réglementation, contrôle qualité, et prévention. Des nécessaires compétences informatiques ressortent également de cette description.

L'opérateur gère un dossier, selon l'organisation interne de l'entreprise, pouvant aller de la demande client, suivie de la planification, et réception mise en stock, jusqu'à la facturation. Cela implique de solide capacité d'organisation et de suivi.

Venant au support du point déjà abordé de l'informatique il est primordial de gérer physiquement le dossier papier notamment pour les documentations transport et marchandises.

B. Champs de compétence et de savoir identifiés.

Eu égard à ce qui précède, les grandes lignes pour les champs de compétences devant être retenus afin d'établir les objectifs et le séquençage de la formation seraient les suivants :

- Commerce et transport à l'international : Le système global, les différents acteurs et les rôles. Retour jusqu'aux acheteurs / vendeurs et donc INCOTERMS. La documentation – de la facture commerciale jusqu'au bon d'entrée en entrepôt (Facture, colisage, manifeste, documents douaniers et dangereux, EIR, titres de transport, fiches de contrôle et réception etc.)
- Transport international : Les modes de transport, les conventions spécifiques applicables aux titres de transport (Exemple : Bruxelles et autres pour B/L maritime, CMR et TIR pour le routier). Les obligations respectives et les transferts de responsabilités entre chargeur et transporteur.
- Entreposage. Différents types d'entrepôts et stockage. Zones, gestion des stocks en entrepôt. L'attente client. Les types de stock (exemple : masse, racks, transit, parc).



- Commerce et transport à l'international : Les réglementations spécifiques ; focus sur la douane et IMDG, notamment en entrepôt.
- Démarche qualité et prévention / gestion des risques physiques : La démarches qualité globale (exemple : planification – réalisation – vérification – action + qualité interne et externe). Dans le concret recentrer sur l'entrepôt via : référentiels, réglementations, et procédures correspondantes, mise en application / contrôle, rapportage et traçabilité, remédiation quand nécessaire. Pointage, cubage, marquage, photos etc..
- Démarche qualité et prévention / gestion des risques juridique : Retour sur le transfert de responsabilité – réserver ses droits, émission de réserves (le fond, la forme, les délais), le refus de livraison et ses effets, l'expertise contradictoire, le litige.
- Unités de transport et d'emballage. Spécificités conteneurs, semi-remorques, cartons, palettes. Les règles de l'emballage et de l'empotage. Les scellés.
- Informatique / bureautique : Pack office (Excel et Outlook à minima), les logiciels stock et douanes (T1, IST, Delta T, autres), ERP, CCS (CI5).
- Communication : Gestion du stress, prévention des conflits (type Analyse transactionnelle), écoute active, gestion de l'interculturalité, maîtrise du temps de communication.
- Organisation personnelle et professionnelle : Gestion du temps et des priorités, gestion de planning, création et suivi de dossier, suivi des objectifs.



2. Identification et classification des tâches compétences et savoir clés.

A. Les compétences selon les référentiels existants retenus comme base de travail.

a. Les principaux référentiels existants identifiés comme étant en lien avec le métier.

Le métier, dans sa réalité des pratiques qui nous ont été décrites, peut renvoyer à plusieurs référentiels avec des spectres plus étendus ou plus restreints. En voici la liste :

- Fiche ROME N1303 - Intervention technique d'exploitation logistique.
- Fiche ROME N1301 - Conception et organisation de la chaîne logistique.
- Fiche ROME N1103 - Magasinage et préparation de commandes.
- Fiche ROME H1301 - Inspection de conformité.
- REAC Technicien supérieur en méthodes et exploitation logistique.
- **REAC Agent magasinier.**
- **REAC Technicien en logistique d'entreposage.**
- BTS GTLA (Gestion des transports et logistique associée).

b. Détails des référentiels retenus et identification des compétences et savoirs clés.

Le métier d'Opérateur de Réception Marchandise en Entrepôt (ORME) décrit par les entreprises renvoie donc, pour tout ou partie, à 4 fiches métiers, ainsi que 3 titres professionnels et un diplôme, encadrés par l'état.

Le diplôme étant le plus générique et le plus souvent cité car commun pour les fiches N1303, N1301, N1103, serait donc le BTS « GLTA » dont le spectre de compétences est beaucoup plus vaste sur les connaissances générales en transport, et néanmoins moins explicite sur les méthodes de gestion des stocks, d'inspection et de vérification de la conformité, et de gestion physique des marchandises.

Les titres professionnels de « Technicien supérieur en méthodes et exploitation logistique », d'« Agent magasinier », et de « Technicien en logistique d'entreposage » correspondent respectivement aux fiches N1301, N1103, N1303.

Parmi ces 3 référentiels, le « **Technicien en logistique d'entreposage** » est le plus proche de la description métier retenue, et servira donc de base principale à notre travail. (Annexe N°8)



Ce **REAC Technicien en logistique d'entrepôt** propose les descriptions suivantes :

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice.

Dans le respect des procédures et des règles d'hygiène et de sécurité, de sûreté, de qualité, de protection de la santé des salariés et de prévention des risques au travail et dans le respect de la réglementation du travail et des cahiers des charges des clients, le technicien en logistique d'entrepôt encadre une équipe d'opérateurs et contribue à l'organisation optimale des flux de marchandises dans un entrepôt.

Le technicien en logistique d'entrepôt recueille les informations nécessaires à l'organisation de l'activité et établit le planning des opérateurs afin d'assurer de manière optimale la disponibilité du personnel nécessaire à la réalisation de l'activité dans les délais impartis.

Il répartit les tâches entre les opérateurs en tenant compte de leurs compétences et des situations de handicap éventuelles. Il leur attribue les matériels adéquats et s'assure de la disponibilité et de l'état des zones de stockage, des matériels d'emballage, des engins de manutention, des outils informatiques et des équipements de protection individuelle.

Le technicien en logistique d'entrepôt exerce un management de proximité et peut être amené à participer aux tâches de son équipe ou de ses collègues. Il coordonne, régule et contrôle en temps réel les activités de réception, de stockage, de préparation de commandes et d'expédition des marchandises dans la zone d'entrepôt dont il est responsable. Il assure le suivi des stocks et veille à la conservation des marchandises. Il utilise un logiciel de gestion d'entrepôt.

Il suit l'activité individuelle et collective des opérateurs par l'intermédiaire de tableaux de bord qu'il renseigne et actualise.

Il s'inscrit dans le processus de l'amélioration continue de l'entreprise en proposant des solutions d'amélioration logistiques et en participant à l'organisation de leur mise en place.

En relation avec les fournisseurs, les prestataires, les services internes de l'entreprise et les clients, il peut être amené à consulter et annoter des documents courants ou à échanger des informations simples en anglais niveau A2 du « CECRL » (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

Dans le contexte de son activité, le technicien en logistique d'entrepôt intègre la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et applique au quotidien les principes du développement durable. Il s'assure de la protection et de la santé des personnes, de la sécurité des marchandises et des matériels, de la propreté des zones de travail, du tri des déchets et de l'utilisation rationnelle des outils de travail.



Le technicien en logistique d'entrepôt exerce son activité dans les entrepôts ou magasins de stockage, pour des prestataires de service logistiques ou pour des entreprises industrielles, de commerce de gros, ou de distribution.

Il travaille sous la responsabilité d'un responsable d'exploitation ou d'un chef de dépôt qui définit des objectifs de performance (production, qualité et service client). Il organise son activité, dont il rend compte au quotidien, dans la limite de ses responsabilités et dans le cadre des réglementations et des procédures internes à l'entreprise.

Les conditions d'exercice de l'emploi et l'environnement du travail sont impactés par le mode d'organisation de l'entrepôt, son système de gestion informatisé, le degré d'automatisation du site, la nature et les caractéristiques des marchandises. L'emploi peut s'exercer dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements dans l'entrepôt.

Le port d'équipements de protection individuelle est requis.

En fonction des contraintes de l'activité du site, des fluctuations et aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés ou postés et des astreintes sont possibles.

Liste des activités types et des compétences professionnelles.

1.

Coordonner, réguler et contrôler l'activité liée aux flux de marchandises dans l'entrepôt.

Contrôler les documents et les opérations liés aux flux de marchandises en entrepôt.

Vérifier la conformité de l'implantation des marchandises, des stocks physiques et informatiques.

Veiller au respect des règles de sécurité liées aux matériels de manutention et de stockage.

Adapter au quotidien les activités liées aux flux de marchandises en entrepôt.

2.

Planifier et encadrer les activités d'une équipe d'opérateurs en entrepôt.

Établir le planning des opérateurs en entrepôt.

Suivre l'activité d'une équipe d'opérateurs en entrepôt dans un tableau de bord.

Encadrer une équipe d'opérateurs en entrepôt.

Participer à l'amélioration continue de l'entrepôt.

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Organiser ses actions

Evaluer ses actions



Nous précisons ici que les besoins évoqués correspondent majoritairement aux compétences reprises dans le bloc 1.

Des compétences complémentaires sont par ailleurs nécessaires, et renvoient aux autres référentiels cités, tel que décrit ci-après et disponible en annexes également :

REAC Agent Magasinier :

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks

Réceptionner et contrôler les marchandises

Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits

Ranger les articles dans le stock

Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock

2. Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients

Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

Prélever les articles dans le stock

Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

Compétences transversales de l'emploi

Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures

Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production

Communiquer oralement et par écrit avec les interlocuteurs concernés

Note : Les autres référentiels ayant servi pour tout ou partie de base à notre travail sont présents en annexes.



La démarche de notre projet consiste à recentrer notre programme de formation sur les besoins primordiaux des entreprises lors d'une prise de poste rapide. Les éléments suivants ont été pris en compte :

L'offre actuelle de formation est majoritairement composée de cursus généralistes sur la logistique au sens large. Ces parcours de formation sont généralement longs, 2 à 3 ans, parfois 1 an pour les programmes de certification plus centrés sur une spécialité, avec souvent plusieurs périodes de stage ou d'alternance. En tout état de cause, aucun programme ne correspond exactement au besoin exprimé.

Les stagiaires n'ont par ailleurs pas immédiatement fait de choix précis sur le métier ou le service visé. Ce mode de mise en relation entre les entreprises et les candidats ne permet donc pas toujours de parer aux besoins immédiats de recrutement sur des postes précis, et notamment l'opérateur de réception marchandises en entrepôt qui nous occupe ici.

Par ailleurs, sur le marché de l'emploi direct, les candidats faisant le choix de s'orienter vers le métier d'opérateur de réception marchandises en entrepôt n'ont pas forcément de formation dans le domaine. Un besoin de formation courte et ciblée ressort donc régulièrement.

Au regard des échanges avec les professionnels du secteur, et même si demeure une variable selon l'organisation au sein des entreprises en fonction de leur taille et de leurs choix managériaux, nous retenons que l'entrée en poste se fait à un degré d'implication et de responsabilité laissant aussi une marge de perfectionnement et de formation interne.

Eu égard à ces détails propres à une prise de poste rapide, nous proposons une classification en vue synoptique et codifié pour les données suivantes :

Tâches principales, compétences générales, savoirs.

Sur cette base, des modules de formation sont formalisés au regard des principaux champs de savoir identifiés.



Clés de lecture pour le tableau de classification :

Codes T :	Codes tâches
Codes C :	Codes compétences
Codes savoir :	Codes relatifs aux unités d'enseignement / modules.
Liste des codes savoirs	
Com :	Communication.
Orga :	Organisation.
Proc :	Procédures entreprises.
TrspG :	Commerce international, Transport / chaine du transport – Connaissances générales.
Entrp :	Entreposage / groupage.
TrspS :	Transport – modules spécifiques.
RglmS :	Réglementations spécifiques – Douanes et dangereux.
Prév :	Assurance / sinistre / prévention.
Qlt :	Qualité / conformité.
Scrt :	Sécurité.
Ibss	Informatique / Bureautique / software / système données.

Compétence : La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable. *

Savoir : Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir. *

**Définitions tirées du référentiel OTAMM – Ministère du travail.*



*Emploi type de l'opérateur de réception marchandise en entrepôt,
selon les critères du projet de formation ORME.*

Classification synoptique des tâches principales, compétences générales, et des savoirs.



Code	Tâches principales	Code	Compétences générales	Code	Savoirs mobilisés
T1	Réception mission / directe client ou en interne.	C1	Ecouter, synthétiser, reformuler, noter.	Com	Communication – Ecoute active - Anglais
T2	Confirmation mission	C2	Confirmation de la mission par les canaux prévus dans les procédures.	Proc	Procédures internes et clients
				Ibss	Utilisation bureautique et bases
				Orga	Vérification de la faisabilité / planning.
T3	Ouverture d'un dossier.	C4	Créer un dossier physique et numérique. Attribuer un numéro d'affaire.	Orga	Organisation professionnelle.
				Proc	Procédures internes dossiers.
				Ibss	Bureautique / base données dédiées.
T4	Planification si entrée / réception marchandises	C5	Prise RDV livreur.	Trspg	Relation prestataire transport externe.
				Com	Communication efficace / gestion du temps de communication.
		C6	Planning équipe en interne.	Ibss	Utilisation outil informatique.
				Orga	Gestion planning et équipe.
		C7	Préparation fiches et marquage, selon réglementation et procédures internes et clients.	Proc	Procédure internes et externes.
				Ibss	Utilisation outil informatique.
T5	Planification si préparation commande / sortie de l'entrepôt	C8	Prise RDV transporteur.	Trspg	Relation prestataire transport externe.
				Com	Communication efficace / gestion du temps de communication.
		C9	Planning équipe en interne.	Ibss	Utilisation outil informatique.



T6	Réception marchandise.	C10	Préparation fiches et marquage, selon réglementation et procédures internes et clients.	Orga	Gestion planning et équipe
				Proc	Procédure internes et externes.
				Ibss	Utilisation outil informatique.
		C11	Accueil et relationnel chauffeur / transporteur.	Com	Com efficace, gestion temps et conflits, anglais.
		C12	Contrôle de la documentation.	Trspg	Document de transport génériques et spécifiques selon marchandises et statut.
				Trsps	
				Rglms	
				Prév	Mesures de prévention juridique.
		C13	Contrôle unité de transport.	Prév	Démarche qualité / inspection physique, et prévention juridique et sinistre.
				Qlt	
				Trpg	Connaissance unités de transport et marquage spécifiques si applicable.
				Trsp	
		C14	Contrôle marchandises.	Rglms	Réglementations et marquages spécifiques.
				Qlt	Démarche qualité / inspection physique.
				Prév	Prévention juridique et sinistre.
				Proc	Procédures interne et client.
		C15	Dépotage unité, perception physique, marquage.	Scrt	Règles sécurité manutention et circulation.
				Proc	



				Entrp	Procédures internes et externes : zones et marquages.
		C16	Perception informatique.	Ibss	Utilisation des systèmes de données
				Proc	Procédure internes et externes.
		C17	Information et relation équipe / clients.	Com	Com efficace, gestion du temps de communication.
				Proc	Procédure internes relation client. Procédure externe clients.
T7	Préparation commande.	C18	Récupération / gestion des ordres.	Proc	Procédures internes.
				Orga	Organisation personnelle et professionnelle. Gestion temps / priorités.
				Ibss	Bureautique / informatique.
		C19	Collecte des marchandises et mise en zone de sortie.	Scrt	Règles de sécurité dans l'entrepôt.
				Entrp	Procédure internes et zone et règles de stockage.
				Proc	
		C20	Mise en place des marquages.	Rglms	Règlementations spécifiques selon marchandises.
				Proc	Procédures clients et internes.
		C21	Etablissement des documents de sortie.	Ibss	Bureautique / informatique / logiciels de données.
				Proc	Procédures internes et clients.
		C22	Mises à jour statut dans systèmes.	Ibss	Système de données.



T8	Sortie marchandises.	C23	Accueil et relation et transporteur / chauffeur.	Com	Com efficace, gestion temps et conflits, anglais.
		C24	Contrôle unité de transport.	Prév	Démarche qualité / inspection physique, et prévention juridique et sinistre.
				Qlt	
				Trpg	Connaissance unités de transport et marquage spécifiques si applicable.
				Trsp	
		C25	Contrôle de la documentation.	Trspg	Document de transport génériques et spécifiques selon marchandises et statut.
				Trsps	
				Rglms	
				Prév	Mesures de prévention juridique.
		C26	Empotage unité de transport.	Trspg	Règles du transport.
				Trsps	Règles spécifiques marchandises + empotage.
				Rglms	Responsabilité du chargeur.
				Scrt	Les règles de sécurité entrepôt et manutention
				Prév	Prévention risque / sinistre et juridique.
		C27	Mises à jour stocks et systèmes.	Ibss	Mise à jour systèmes de données.
		C28	Information et relation équipe / clients	Com	Com efficace, gestion du temps de communication.
				Proc	Procédure internes relation client. Procédure externe clients.



3.Présentation des modules de formation proposés.

Pour rappel, les champs principaux de savoirs mobilisés dans la description de l'emploi type proposée sur ce projet, sont les suivants :

Codes T :	Codes tâches
Codes C :	Codes compétences
Codes savoir :	Codes relatifs aux unités d'enseignement / modules.
Liste des codes savoirs	
Com :	Communication.
Orga :	Organisation.
Proc :	Procédures entreprises.
TrspG :	Commerce international, Transport / chaine du transport – Connaissances générales.
Entrp :	Entreposage / groupage.
TrspS :	Transport – modules spécifiques.
RglmS :	Réglementations spécifiques – Douanes et dangereux.
Prév :	Assurance / sinistre / prévention.
Qlt :	Qualité / conformité.
Scrt :	Sécurité.
Ibss	Informatique / Bureautique / software / système données.

Un module de formation pourra correspondre à un ou plusieurs champs de savoir. De même un champ de savoir peut regrouper plusieurs modules.

Exemple, pour la communication indiquée « com » dans la description de l'emploi type, deux modules sont établis :

- Communiquer efficacement à l'oral.
- Anglais maritime et transport.



A. Modules N°1 à N° 15.



Formation : ORME	Module N°1	Réf savoirs : TrspG	Durée : 4
Titre du module : Connaissance de la chaîne du transport			
Note : <i>Ce module, relatif à des connaissances générales quant au système professionnel dans lequel s'inscrit le métier de l'entrepotage, semble devoir être intégré en ouverture de la formation.</i>			
But de ce module : Permettre aux stagiaires d'identifier les différents métiers de la chaîne, leurs spécificités et leurs interactions.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Définir les différents métiers de la chaîne du transport international. - Décrire les interactions entre les différents métiers, organisations et institutions / administrations. - Citer les flux et évolutions majeures du secteur. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Système et approche systémique. - Le système global – Retour au contrat de vente. INCOTERMS. - Professionnels, associations, et place portuaire. - Le privé, l'institutionnel, les administrations. - Notions de services à la marchandise et service aux navires. - Focus sur les principaux métiers service marchandise : <ul style="list-style-type: none"> . Le transitaire. Notion transitaire / commissionnaire. . Le déclarant en douane. . L'entrepotitaire. Ses relation avec les autres professionnels. - Focus sur la compagnie maritime – Notion compagnie, armateur, affréteur. - Focus sur les principaux métiers du service au navire : <ul style="list-style-type: none"> . Agent maritime (Consignation et fret). . Terminal manutention. . Remorquage, pilotage, lamanage. . Shipchandler. . Avitailleur. - Focus sur les principales administrations : <ul style="list-style-type: none"> . Douanes. . Capitainerie. 			



- . Services phytosanitaires.
- . Police aux frontières.
- . Affaires maritimes.
- Les transporteurs des autres modes. Leurs relations avec l'entrepôt.
- Les métiers auxiliaires.
- Les grands flux et perspectives sur les évolutions.



Formation : ORME	Module N°2	Réf savoirs : Entrp	Durée : 3
Titre du module : <p style="text-align: center;">Entreposage / Groupage</p>			
But de ce module : Permettre aux stagiaires de différencier les organisations, agréments et réglementations et statuts applicables dans les entrepôts.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Définir l'entreposage. - Définir les différents métiers de l'entreprise d'entreposage. - Définir les différentes zones et techniques d'un entrepôt (Intérieur et extérieur). - Discriminer les différentes réglementations applicables à l'entrepôt. 			
Plan : Les types d'entrepôts. Les différentes organisations : zones intérieures et extérieures, et type de stockage. Les différents agréments : douanes et dangereux. Les métiers de l'entrepôt. Les moyens de manutention. L'ordonnancement des tâches. La gestion des stocks. Ex : Méthode 80/20 et ABC. Contrats de dépôt et de prestation logistiques. L'attente client et la relation client.			



Formation : ORME	Module N°3	Réf savoirs : TrspS	Durée : 3
Titre du module : Transport multimodal spécialisé –Les unité de transport, de conditionnement, et d’emballage			
But de ce module : Permettre aux stagiaires de différencier les différents types de conditionnement dans le transport.			
Objectifs du module : A l’issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Définir les unités de transport. - Définir les types d’emballage. - Discriminer les différentes réglementations applicables. - Décrire les particularités et obligation propres à chaque cas. <p>Note : Les emballages dangereux sont traités dans le module IMDG.</p>			
Plan : Les unités de transport des différents modes, focus : Conteneur, semi-remorque, wagon. Les emballages : types, marquages, risques. La palettisation : Palettes, dimensions, gestion, confection. Les règles d’empotage. Les responsabilités selon les modes transport. Textes de références.			



Formation : ORME	Module N°4	Réf savoirs : TrspS	Durée : 2 jours
Titre du module : Transport multimodal spécialisé – Option routier			
But de ce module : Permettre aux stagiaires de différencier les différentes réglementations et statuts applicables au transport routier.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Définir les métiers de transport routier. - Définir les particularités du transport routier. - Discriminer les différentes réglementations applicables au transport routier. - Décrire les particularités du contrat de transport routier (CMR etc.) 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Le transporteur – Les règles d'établissement. (Etablissement, capacités...) - Les types de véhicules et de transports. Les poids. Les documents à bord. - Les réglementations principales (Code transports, LOTI, RSE, TIR etc.) - Le contrat de transport routier. <ul style="list-style-type: none"> . Les parties. . Les obligations respectives. . Le régime de responsabilité du transporteur. . Les effets de la livraison ou du refus. 			



Formation : ORME	Module N°5	Réf savoirs : TrspS	Durée : 2 jours
Titre du module : Transport multimodal spécialisé – Option maritime			
But de ce module : Permettre aux stagiaires de différencier les différentes réglementations et statuts applicables au transport maritime.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Définir le métier d'armateur et le métier de transporteur. - Décrire les trois types d'affrètement. - Discriminer les différentes réglementations applicables au transport maritime. (Navire, marchandise environnement). - Décrire les différents types de B/L. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Les 3 types d'affrètement - Définition de l'armateur. - Armateur, transporteur, compagnie maritime. Les statuts et leurs différences. - Les navires. - Les unités transport. Focus sur le conteneur. - La réglementation maritime internationale. <ul style="list-style-type: none"> .La hiérarchie des lois. .Les institutions et administrations compétentes. (OMI, états, administrations diverses, capitainerie etc.) .Les différents degrés de compétences. .Réglementations navire, environnement, contrats. (Le grandes conventions). SOLAS, MARPOL, IMDG, CSC, Bruxelles, Rotterdam, Hambourg etc... .Les conventions relatives aux contrats : focus sur le régime de responsabilité du transporteur. - Les différents types de B/L : <ul style="list-style-type: none"> .Nominatif, à ordre, FIATA, seaway etc... .Notion house et Master B/L. .Les points clé de l'établissement de B/L. 			



Formation : ORME	Module N°6	Réf savoirs : TrspS	Durée : 1 jour
Titre du module : Transport multimodal spécialisé – Option ferroviaire			
But de ce module : Permettre aux stagiaires de différencier les différentes réglementations et statuts applicables au transport ferroviaire.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Définir les métiers de transport ferroviaire. - Définir les particularités du transport ferroviaire. - Discriminer les différentes réglementations applicables au transport ferroviaire. - Décrire les particularités du contrat de transport ferroviaire. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Les entreprises et opérateurs ferroviaires. - L'organisation du transport ferroviaire (SNCF, RFF, les ITE etc.) - Le matériel – Les wagons. - Réglementations française et européenne. - Le contrat de transport par fer. (National et international). 			



Formation : ORME	Module N°7	Réf savoirs : RglmS	Durée : 3 jours
Titre du module : Réglementation spécialisée – Option douanes			
Note : <i>Il convient de préciser que le projet de formation ORME prépare à l'exercice du métier d'opérateur marchandises en entrepôt, et non pas de déclarant en douane ou de transitaire. Pour autant, des connaissances sont nécessaires dans le cas des entrepôts sous douane et pour les marchandises voyageant sous douane.</i>			
But de ce module : Permettre aux stagiaires d'identifier les réglementations douanières et leur implication dans l'exercice du métier 'entrepôt'.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Définir le système douanier. - Décrire l'organisation douanière au niveau internationale. - Expliciter les fondements d'une opération douanière import et export. - Lister les tâches incombant à un opérateur d'entrepôt en termes de procédure. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Les principaux à l'origine du système douanier. <ul style="list-style-type: none"> . Commerce extérieur, balance commerciale, régulation. . Relations entre états. . Les accords. (Bi-latéraux, multi-latéraux communautaires etc...) - La réglementation applicable. <ul style="list-style-type: none"> . National. . Communautaire. . International. - Procédures douanières. <ul style="list-style-type: none"> . Identification marchandise. NDP. . Tarification. . Modalités de dédouanement. (Déclarations, procédures, valeurs, liquidation etc.) - Les documents douaniers dans le transit. - L'entrepôt sous douane. 			



Formation : ORME	Module N°8	Réf savoirs : RglmS	Durée : 3 jours
Titre du module : Réglementation spécialisée – Marchandises dangereuses			
But de ce module : Permettre aux stagiaires d’identifier la réglementation IMDG et son implication dans l’exercice du métier d’opérateur d’entrepôt, afin d’agir efficacement.			
Objectifs du module : A l’issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Définir une matière dangereuse. - Définir le code IMDG. - Décrire la nomenclature des classes, compatibilités et emballages. - Remplir une déclaration. - Contrôler les emballages et les marquages. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Origine et structure du code IMDG, - Dispositions concernant la classification et ségrégation des produits, - Impact de la réglementation dans les entrepôts. Les agréments - Impact de la réglementation en zone portuaires. - Capitainerie et officiers en charge. - Les règles et formalités obligatoires pour l’opérateur en entrepôt. - Les entrepôts agréés. 			



Formation : ORME	Module N°9	Réf savoirs : Prév	Durée : 2
Titre du module : <p style="text-align: center;">Assurances transports et préventions des risques</p>			
<p>Note : <i>Il convient de préciser que le projet de formation ORME prépare à l'exercice du métier d'opérateur en entrepôt, selon une organisation dans laquelle la gestion du sinistre serait gérée par la hiérarchie, par le service contentieux ou par l'assurance. Pour autant, l'opérateur aura la charge de repérer les situations critiques pour en avertir qui de droit, et sera par ailleurs sollicité comme exécutant sur certaines tâches relatives à ce sujet. Il se doit donc d'avoir un certain niveau de connaissance et de mis en œuvre en la matière.</i></p>			
<p>But de ce module : Permettre aux stagiaires de repérer les situation critiques, de réaliser les choix appropriés en termes d'assurance, de participer à l'émission de réserves, et à l'application de politiques de prévention des risques juridiques.</p>			
<p>Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les acteurs du secteur de l'assurance. - Définir les 3 types d'assurances utilisées dans le transport. - Définir les différentes formes d'assurance. - Définir risque, sinistre, prévention. - Préparer des mesures conservatoires et de prévention. 			
<p>Plan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'assurance. . Définition et acteurs (Assureur, assuré, courtier, agent, correspondants, experts etc...) . Les avaries. (Particulière et communes) . Différents types d'assurances. (Facultés, RC, Dommages) . Les polices et garanties. <ul style="list-style-type: none"> - Le sinistre . Définition risque et sinistre. La prévention. <ul style="list-style-type: none"> - Mesures conservatoires. . Les différents types de mesures. <ul style="list-style-type: none"> . Faire un choix adapté. . Relations avec l'assurance – Déclaration sinistre et relation avec les experts. Cas pratique / mise en situation. 			



Formation : ORME	Module N°10	Réf savoirs : Orga	Durée : 2 jours
Titre du module : Organisation professionnelle			
But de ce module : Permettre au stagiaire de gagner en efficacité via planification de leurs tâches.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les raisons justifiant un besoin d'organisation accrue. - Utiliser des outils de gestion du temps et des priorités. - Utiliser un agenda papier ou électronique. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Les effets d'un défaut d'organisation. - Les avantages d'une organisation professionnelle. - L'outil de priorisation « Matrice d'Eisenhower ». - La méthode NERAC. - Gestion agenda papier ou électronique. - La mise en place de routines. - Exercice de mise en application. 			



Formation : ORME	Module N° 11	Réf savoirs : Com	Durée : 5 jours
Titre du module : <p style="text-align: center;">Anglais du transport multimodal</p>			
Note : <i>Les interventions liées à cette unité d'enseignement peuvent être réparties tout au long de la formation et venir compléter et renforcer les acquis des différents modules dans lesquels le vocabulaire anglais sera inévitablement omniprésent.</i>			
But de ce module : Permettre aux stagiaires de communiquer avec des transporteurs étrangers.			
Objectifs du module : A l'issue de ce module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Traduire les différents points repris systématiquement dans les principaux documents de transport. - Utiliser, en priorité à l'écrit, un lexique de 50 termes dédiés au transport maritime international. - Utiliser, en priorité à l'écrit, une liste de 30 expressions idiomatiques propres au transport maritime international. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Introduction – Désacraliser la prise de parole dans une langue étrangère. - Atelier prise de conscience, le niveau d'anglais de certains grands hommes et femmes d'affaire non anglophones. Le message : On peut réussir avec un niveau basique. <li style="padding-left: 40px;">. Atelier audio / vidéo. - Atelier lecture et établissement de documents. - Atelier lecture et rédaction de messages types. - Atelier discussion. - Cas pratique traduction de document. 			



Formation : ORME	Module N° 12	Réf savoirs : Com	Durée : 2 jours
Titre du module : Communiquer de manière efficace à l'oral			
But de ce module : Permettre aux stagiaires de communiquer de manière apaisée et efficace.			
<p>Objectifs du module : A l'issue de ce module, les stagiaires seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décrire la fonction de chacun des « 3 cerveaux ». - Décrire le mécanisme de stress. - Définir le « cadre de référence ». - Identifier les influences du cadre de référence. - Expliquer les 3 types de potions et leurs variantes, lors d'une transaction de communication. <p>Les objectifs implicites du formateur sur ce module :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amener les stagiaires à acquérir un réflexe mémo-technique leur permettant d'« oxygéner leur néocortex » lors de la survenance d'une situation déstabilisante. - Amener les stagiaires se questionner sur l'influence de leur cadre de référence. - Amener les stagiaires à ne valider que les transactions de communication apaisées. 			
<p>Plan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'approche anthropologique du stress. <ul style="list-style-type: none"> . Les trois cerveaux et leur fonction. . Oxygénation et libre choix du curseur. - Le cadre de référence. <ul style="list-style-type: none"> . Identifier son cadre et celui des autres. . L'influence du cadre de référence. . Empathie, tolérance et altérité. - Analyse transactionnelle. <ul style="list-style-type: none"> . Le principe de transaction – proposition et validation. . Les 3 positionnement et leurs variantes. . Transactions choisies et non subies. 			



Formation : ORME	Module N° 13	Réf savoirs : lbss	Durée : 3 jours.
Titre du module : Les fondamentaux des logiciels communautaires et de gestion			
But de ce module : Permettre aux stagiaires d'utiliser un ERP et autres logiciels dédiés.			
Objectifs du module : A l'issue de ce module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Citer les principales fonctions des principaux logiciels professionnels. - Réaliser des opérations simples dans ces logiciels. 			
Plan : CI5 <ul style="list-style-type: none"> - Le CCS – Définition - Historique – De PROTIS à CI5 - Les fonction et particularités de CI5. - Les différents statuts de la marchandise. - Relations entre les différents acteurs connectés. <p>Logiciel douanes.</p> <p>Logiciel à choisir après concertation avec les entreprises.</p> <p>ERP.</p> <p>Logiciel à choisir après concertation avec les entreprises.</p>			



Formation : ORME	Module N° 14	Réf savoirs : Scrt	Durée : 3
Titre du module : Les règles de sécurité en entrepôts.			
But de ce module : Permettre aux stagiaires d'appliquer les règles de sécurité en entrepôts.			
Objectifs du module : A l'issue de ce module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Citer les règles de sécurité applicable en entrepôt. 			
Plan : Les principales normes applicables : normes NF EN 15 620, NF EN 15 512 etc. Les règles d'implantation et la conception de l'entrepôt logistique. Voies de circulation. Le plan de circulation Sécurisation des rayonnages. Dispositif incendie. Signalétique de sécurité dans les zones de stockage. Panneaux de prévention incendie. Panneaux de prévention/secours. Bandes de couleur. Amortisseurs de chocs. Marquages au sol. Règles de stockage des produits dangereux. Equipements de protection. EPI et EPC. Procédure urgence entreprise.			



Formation : ORME	Module N° 15	Réf savoirs : Qlt	Durée : 2
Titre du module : La démarche qualité.			
But de ce module : Permettre aux stagiaires d'appliquer des procédures qualité.			
Objectifs du module : A l'issue de ce module, les stagiaires seront capables de : -			
Plan : La démarches qualité globale Planification – réalisation – vérification – action Qualité interne et externe. Focus sur la qualité en entrepôt : référentiels, réglementations, et procédures correspondantes, mise en application / contrôle, rapportage et traçabilité, remédiation quand nécessaire. Pointage, cubage, marquage, photo			



B. Tableau récapitulatif des volumes journaliers et horaires des modules proposés.

N° Module	Titre	Nombre jours	Nombre heures
1	Connaissance de la chaîne du transport	4	28
2	Entreposage / Groupage	3	21
3	Transport multimodal spécialisé –Les unité de transport, de conditionnement, et d’emballage	3	21
4	Transport multimodal spécialisé – Option routier	2	14
5	Transport multimodal spécialisé – Option maritime	2	14
6	Transport multimodal spécialisé – Option ferroviaire	1	7
7	Réglementation spécialisée – Option douanes	3	21
8	Réglementation spécialisée – Marchandises dangereuses	3	21
9	Assurances transports et préventions des risques	2	14
10	Organisation professionnelle	2	14
11	Anglais du transport multimodal	5	35
12	Communiquer de manière efficace à l’oral	2	14
13	Les fondamentaux des logiciels communautaires et de gestion	3	21
14	Les règles de sécurité en entrepôt.	3	21
15	La démarche qualité	2	14
Total :		40	280



5. Les modalités pédagogiques retenues.

A. Description du procédé de préparation et animation pédagogiques :

Les formateurs sont choisis par l'organisme de formation en y intégrant différents critères, dont a minima ceux listés ci-dessous :

- Compétences spécifiques avec expérience professionnelle dans le domaine technique concerné (Lien avec le module attribué).
- Compétences pédagogiques.
- Mise à disposition d'un C.V à jour.
- Eléments de preuves visant à prouver le maintien des compétences et l'investissement dans l'environnement professionnel.

Sur la base du référentiel, qui intègre pour chaque module des objectifs globaux et un plan, les scénarios pédagogiques des séances composant les différents modules, et donc leurs objectifs opérationnels, ainsi que le détail des phases, méthodes, outils, et modalités d'évaluation, seront réalisés par les formateurs.

Durant cette phase de préparation, certains ajustements resteront possibles en fonction d'éléments nouveaux n'ayant pas pu être pris en compte lors de l'établissement du référentiel. Cela devra se faire en échange et accord avec le référent formation au sein de l'organisme de formation.

La version définitive des objectifs opérationnels pour chaque point, sera réalisée en accord avec l'organisme au terme d'une réunion / entretien, et à cette occasion devront notamment être pris en compte les profils des stagiaires de chaque nouveau groupe pour affiner notamment le calibrage (ajustement final des objectifs opérationnels et méthodes).

Le formateur fera ensuite parvenir, en amont du stage, les contenus et support sous format numérique.

A noter qu'une ressource pédagogique doit-être remise aux stagiaires en fin de module, et que les méthodes mises en œuvre doivent permettre aux stagiaires de se l'approprier.

L'organisation logistique et la mise à disposition des locaux et outils de formation incombe à l'organisme. Le formateur prendra en charge la préparation des documents et supports nécessaires à la mise en œuvre pédagogique. Quand les éventuelles reprographies sont réalisées par l'organisme, le formateur transmet les originaux en amont avec les consignes nécessaires.

Compte tenu du caractère adulte et professionnel de la formation ORME, la pédagogie devra s'inscrire majoritairement dans un courant à dominante socioconstructiviste, dans une démarche inductive et avec des méthodes actives.



En d'autres termes, le savoir se construit à partir des stagiaires non seulement au niveau individuel, mais principalement au niveau du groupe.

Les stagiaires sont donc actifs dans la construction du savoir, et cela implique de la part du formateur une prise en compte accrue de l'individu en amont et en cours de formation.

Le procédé est structuré de manière globale par la mise en œuvre de diverses étapes de préparation, suivi, adaptation, et évaluation. Nous parlerons ici de pédagogie par objectifs, établis de manière taxonomique (progression crescendo) et dont le choix et l'atteinte sont soumis à des évaluations, d'abord prédictive (avant la formation pour calibrage par rapport aux stagiaires de chaque groupe), ensuite formative (durant la formation pour adaptation / remédiation), et sommative (en fin de formation pour vérifier l'acquisition globale). Ces évaluations sont critérées (en lien avec les objectifs) et sur comportement observable (la compétence doit être visible pour être validée).

Les séances débuteront par une phase d'accueil et de cadrage sur le plan d'abord social (validation des règles de vie, pauses, téléphone, prise de parole, présentations etc.), et pédagogique (rappel et validation des objectifs et du plan, rappel des modalités d'évaluation.)

Les stagiaires seront encouragés à participer, charge aux formateurs de gérer le temps et d'organiser les synthèses nécessaires : synthèse partielle au retour des pauses, et synthèses globales en fin et en début de journée. Ces synthèses seront l'occasion de la mise en œuvre des évaluations formatives consistant au contrôle de l'acquisition des connaissances durant le parcours, et ainsi de la mise en place des éventuelles actions de remédiation en cours de formation.

Le plan comprendra, a minima quand cela est précisé dans le référentiel, des cas pratiques et / ou travaux en groupe ou en sous-groupes. Les retours de travaux / cas pratiques et les synthèses sont réalisés en groupe complet.

B. Focus sur l'évaluation pédagogique :

Il convient en préambule de préciser que les stagiaires doivent toujours être informés au préalable des modalités d'évaluation qui leur seront appliquées. (*Evaluation explicite*)

En tout état de cause, l'évaluation ne saurait être seulement sommative.

Tel que décrit plus haut dans cette section, il est nécessaire de procéder à une évaluation dite prédictive, afin de garantir, même sur la base d'un référentiel existant, une certaine latitude d'ajustement quant aux profils des différents groupes fussent-ils recrutés selon le procédé et les prérequis demandés.



Par ailleurs, des objectifs opérationnels devant être établis pour chaque séance et repris dans les scénarios pédagogiques, une évaluation formative permanente devra permettre, et notamment sur les modules longs, de s'assurer de la montée en capacité tout au long du déroulé, et ainsi éviter de grosses déconvenues lors de l'évaluation sommative.

Il convient de rappeler que l'évaluation sommative n'a pas vocation de sanction, mais doit venir confirmer et amplifier les constats faits pendant la phase formative.

Il peut donc être envisagé que cette évaluation formative, dans certains cas appelée ECF (Evaluation en cours de formation), puisse participer, en plus de sa fonction de remédiation, d'un « contrôle continu » à venir moduler avec l'évaluation sommative.

Une évaluation sommative sera réalisée en fin de module et / ou d'action, et devra permettre de vérifier l'atteinte des objectifs préétablis et annoncée en début de formation. Cette évaluation sera réalisée sur la base de critères et indicateurs définis en lien avec les objectifs pédagogiques (Globaux (Fiche module) et opérationnels (Scénario formateur)).

Dans la forme, cela pourra se présenter sous forme de QCM, de questions ouvertes, et de cas pratiques, selon le type et le niveau de compétence visées.

Le formateur devra par ailleurs réaliser son analyse de pratique après chaque séance, et ainsi être en mesure de faire évoluer sa pratique quand cela est nécessaire. Le formateur tient sa grille d'analyse de pratique à disposition de l'organisme.

Par ailleurs, il est important de retenir que le stage en entreprise fait partie intégrante de la formation.

Dans ce sens, il est nécessaire de mettre en œuvre des procédures permettant d'assurer l'établissement d'un projet de stage, et la mise à disposition d'un support d'évaluation qui fera l'objet de points d'étapes entre le stagiaire et ses tuteurs.

Tout comme pour l'évaluation pédagogique, le stagiaire sera informé en amont des modalités d'évaluation mise en œuvre pour la période en entreprise.

C. Le rôle de l'organisme de formation.

L'organisme de formation, dont le rôle sur l'organisation, la logistique, le recrutement, l'évaluation de dispositif, les suivis des compétences des formateurs, seront détaillés plus loin, est partie prenante dans la pédagogie.

En effet, l'organisme est en premier lieu impliqué sur la construction et la mise à jour du référentiel, notamment en assurant, en interne ou externe, que le référentiel de base correspond bien aux attentes des entreprises et des bénéficiaires en cours de professionnalisation.



Il devra par ailleurs fournir à ses formateurs le support nécessaire à la préparation de leurs séances de formation.

Cela peut passer par une formation initiale portant sur le projet global ainsi que l'action ORME et son référentiel.

En tout état de cause, l'organisme doit s'assurer que les formateurs sont au fait des objectifs et finalités du projet, de l'environnement global dans lequel il s'inscrit, et de la démarche ayant conduit à l'établissement du référentiel.

Les formateurs doivent aussi être en mesure de se référer au tableau synoptique « Tâches – Compétences – Savoirs » et de le mettre en perspective avec les fiches modules, et donc avec les séquençages de leurs séances et scénarios pédagogiques pour déterminer les objectifs opérationnels.

Il est conseillé que lors de la désignation des formateurs, les éléments suivants soient transmis à chacun d'entre eux :

- Description de l'emploi type.
- Tableau synoptique « Tâches – Compétences – Savoirs ».
- Glossaire tableau synoptique.
- Fiche module concernée.
- Trame vierge explicitée de scénario pédagogique.
- Extrait complété d'un scénario sur une séance courte d'une action pro similaire.
- Trame de suivi d'évaluation stagiaire individuelle.
- Ressource formateur « Objectifs ».
- Ressource formateur « Evaluation ».
- Trame d'évaluation d'une séance de formation.

Est annexé (*Annexe N° 1*) au présent document une proposition de dossier de mission, établi sur la base décrite ci-dessus, et qui est à considérer comme partie intégrante du présent référentiel.

A noter que ce dossier, dans son courrier descriptif, intègre aussi des éléments relatifs à l'évaluation du dispositif lui-même et dont les détails seront exposés plus loin dans le présent document.



6. Les prérequis et modalités de recrutement.

A. Les prérequis.

Les capacités et l'emploi visés par cette formation correspondent à des postes professionnels occupés par des personnels ayant généralement un niveau de qualification équivalent à bac+2.

Même si cette formation vise strictement une spécialité précise parmi celles généralement couvertes par les cursus longs, il n'en demeure pas moins que les tâches et compétences visées restent à un niveau équivalent bac+2.

Le niveau de qualification fixé comme prérequis à l'entrée dans le cursus de formation ORME) est donc **Bac / Bac Pro ou équivalent**.

Par ailleurs, la maîtrise de l'anglais ressort comme un point d'attention particulière car un certain niveau de maîtrise est nécessaire à l'exercice de l'activité d'Opérateur Réception Marchandises en Entrepôt.

La programme de la formation ORME prévoit un module spécifique d'anglais du transport multimodal, portant principalement sur le vocabulaire et les expressions langagières dédiés au secteur des transports.

Il est donc nécessaire que les stagiaires rejoignant le cursus de formation ORME aient un niveau d'anglais général correspondant à la catégorie « B – indépendant » du *ECRL "Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues"*.

Concernant les compétences informatiques et bureautiques, il apparaît clairement que l'opérateur doit maîtriser le Pack Office afin de pouvoir notamment : rédiger du texte, envoyer des messages électroniques, concevoir des tableaux Excel simples, et gérer un agenda électronique.

Il devra aussi maîtriser certains systèmes informatiques communautaires dédiés à la marchandise, et notamment C15, des logiciel de gestion et autres ERP, pour lesquels une autonomie bureautique sur les logiciels de base est demandée.

Le module N°13 de la formation ORME - Les fondamentaux des logiciels communautaires et de gestion - comme son nom l'indique, porte sur des systèmes en particulier.

Il est donc nécessaire que les stagiaires rejoignant le cursus de formation ORME aient un niveau de bureautique garantissant leur **autonomie sur le pack office** afin qu'ils puissent suivre le module spécifique N°13.

Enfin, la formation se déroulant en **français**, les totalité des stagiaires doivent avoir un niveau courant **lu, écrit, parlé**.



Les CACES N°1 et N°3 seraient de gros plus pour accéder à l'emploi directement, mais ne seront pas des freins au recrutement. Des accompagnements sur ces cursus pourraient être envisagés et donc à évoquer avec les organismes prescripteurs.

B. Modalités de recrutement des stagiaires.

Au regard des prérequis listés ci-dessus, il apparaît en premier lieu que la méthodologie de recrutement devra prévoir des entretiens et tests visant à confirmer le niveau de chaque stagiaire.

Pour le niveau de maîtrise des langues française et anglaise, un entretien oral, complété d'un test écrit à l'Anglais devront être mises en œuvre.

Concernant le niveau requis en bureautique, dans la mesure du possible un test serait réalisé. Si cela n'est pas possible, l'étude du C.V ou des possible ateliers suivis dans le cadre du parcours global de professionnalisation / accès ou retour à l'emploi, pourront fournir les informations nécessaires.

Le niveau Bac / Bac pro sera validé sur présentation des titres correspondants.

Note : Tout élément de preuve concernant l'évaluation des acquis préalable pourraient être nécessaire lors d'une évaluation sur la base du référentiel national qualité.

Au-delà du niveau de qualification requis à l'entrée de la formation, le point particulier des motivations et des dispositions à s'engager jusqu' à l'emploi revêt un caractère primordial. Nous savons en effet que cette formation répond à un besoin des entreprises concernant du recrutement à court terme.

Les entreprises qui s'engageraient à soutenir le projet de formation et accueillir des stagiaires nous indiquent, sur ce dispositif comme sur d'autres du même type, souhaiter que les stages soient effectués avec l'emploi en ligne de mire et non comme des stages de découverte.

Un travail préalable de communication quant aux finalités de la formation devra être assuré, avec le message clair que le cursus ORME est une formation courte est spécialisée visant à l'emploi sur le d'Opérateur de Réception Marchandise en Entrepôt à court terme

Pour ce qui est des motivations profondes des candidats, un suivi de type ADVP, qui confirmerait les étapes de spécification et de réalisation sur le métier d'Opérateur Réception Marchandises en Entrepôt semble être un minimum.

ADVP : Activation du Développement Vocationnel et Personnel.



Spécification : Permet de hiérarchiser, de comparer, et évaluer toutes les chances de réussir, et de prioriser pour aboutir aux choix. Il est important de prendre en compte et différencier le désir et la faisabilité.

Réalisation : Sur la base des choix de spécification, implique le passage à l'action. Il est nécessaire de définir un objectif, et effectuer les premières actions.

7 . Mise en œuvre technique, logistique et humaine.

La formation ORME prépare à l'entrée en entreprise à court terme, sur un emploi pour lequel les tâches font ressortir le travail en équipe et la communication.

Le cursus de formation devra donc intégrer une organisation et une méthodologie permettant de mettre les stagiaires dans les dispositions nécessaires afin de préparer au mieux leur prise de poste.

La formation en présentiel, et intégrant des travaux en groupe tel que détaillé dans le volet pédagogie, est donc retenue pour l'action ORME.

A. L'environnement physique.

Les organismes participants devront assurer la mise à disposition de locaux adéquats intégrant à minima les points suivants :

- Salle de formation permettant d'accueillir la totalité du groupe et d'organiser des travaux en sous-groupe.
- Salle disposant d'ouverture permettant son aération.
- Salle disposant de tableaux visibles par la totalité des personnes présentes. Les moyens d'écriture et de nettoyage sont mis à disposition.
- Equipement de projection compatible avec tous PC standards. Zone de projection visible par la totalité de stagiaires.
- Locaux donnant accès à des sanitaires aux normes.
- Locaux donnant accès à une zone de détente et d'échange.
- Locaux équipés d'un accès WIFI.

Il appartient, de manière plus large, à l'organise de s'assurer de la mise aux normes de ses locaux pour toutes les réglementations applicables. (*Exemple : sécurité, sûreté, accueil des personnes en situation de handicap etc.*)



Plus généralement, l'organisme de formation devra relayer des informations, d'abord en amont de la formation, et tenir ces informations disponibles en cours de formation, par exemple via un tableau d'affichage permanent et dont les stagiaires ont connaissance. Les informations concernées à minima :

- Le calendrier / emploi du temps.
- L'organigramme relatif à l'organisme et aux référents de la formation ORME.
- Le calendrier des évaluations s'il y a lieu.
- Le calendrier des événements socio-professionnels organisés.

L'organisme devra veiller à l'établissement d'un règlement intérieur et s'assurer que tous les stagiaires l'ont reçu et accepté.

Les stagiaires devront être informés de l'environnement dans lequel se situe l'organisme de formation, et notamment recevoir les informations pratiques leur permettant de faciliter leurs transports et restauration.

B. Organisation technique et logistique.

L'organisme de formation aura à sa charge l'organisation technique et logistique, intégrant notamment les points suivants :

- Mise en place, en amont, des possibles autorisations d'accès pour les stagiaires et intervenants.
- Organisation d'une réunion de formation / préparation avec les formateurs.
- Collecte des supports et ressources pédagogiques auprès des intervenants.
- Mise en reprographie et / ou diffusion des supports et ressources quand cela est nécessaire.
- Coordination en amont avec les intervenants sur les besoins techniques.
- Gestion de la disponibilité des salles de formation.
- Mise en œuvre des moyens et autorisations nécessaires en cas de visite sur site.
- Gestion des EPI en cas de visite sur site les imposant.
- Mise en place et gestion de la procédure d'évaluation de la formation.

L'organisme doit être en mesure de mettre en place une liste de diffusion messagerie électronique à destination des stagiaires et des intervenants impliqués dans leurs parcours, afin de pouvoir communiquer sur les changements et mises à jour organisationnels et logistiques.



C. Les moyens humains.

Afin de garantir une continuité avec les objectifs confirmés lors de l'entretien de recrutement, et de prévenir les décrochages, un dispositif de coaching individualisé sera mis en place durant tout le parcours de formation, et allant jusqu'à la prise de poste.

Ce suivi devra assurer un entretien initial de confirmation / clarification du projet et des objectifs. Des entretiens d'étapes permettront ensuite d'identifier les possibles freins et la mise en place d'actions de remédiation.

Les coachs désignés auront la tâche d'animer un échange entre le bénéficiaire, les formateurs, les tuteurs de stage, et l'organisme de formation.

Il convient de rappeler – voir modalités pédagogiques – que les formateurs tiendront à jour une fiche individuelle d'évaluation pour chaque stagiaire. Une trame leur étant remise via le dossier formateur en annexe 1.

De même, les tuteurs en entreprise, devront tenir à jour une fiche de suivi reprenant les objectifs de stage fixés en amont.

Pour permettre un échange permanent entre ces intervenant, en vue d'un suivi individualisé pour chaque stagiaire, l'organisme fera circuler la liste des formateurs, tuteurs, et coach, afin qu'ils puissent se contacter et échanger.

Pour garantir l'insertion graduelle dans le monde de l'entreprise, et également pour permettre de garder la finalité – l'emploi – en ligne de mire, l'organisme de formation organisera un ou des événements socio-professionnels durant le cursus de formation. Les stagiaires y seront conviés. En termes de calendrier, il serait opportun que le premier événement puisse intervenir en début de cursus.

Exemple : réunion cocktail avec les professionnels de la place, les représentants des associations de professionnels, les membres et prescripteurs du dispositif, les formateurs etc. Ces rencontres seront aussi l'occasion pour les stagiaires de débiter les recherches de stages.

Cela amène donc à intégrer la mise en place d'un atelier de préparation à la recherche de stage dès le début de la formation, ce qui aurait également pour effet de projeter les stagiaires au-delà de la période en centre de formation, et ainsi garantir une transition plus fluide entre les deux périodes de la formation.



8 . Evaluation de l'action de formation.

Les organismes de formation susceptibles de dispenser cette formation se doivent d'être titulaires de la certification QUALIOPI.

Les critères et indicateurs minimum retenus pour la mise en place d'une évaluation pertinente de l'action de formation sont donc tirés du référentiel national qualité, disponible sur le site du Ministère du Travail.

Il conviendra de régulièrement vérifier les possibles évolutions du référentiel national afin de mettre à jour les présents critères et indicateurs d'évaluation.

L'action de formation ORME est une formation attestante, ne répondant donc pas aux points d'exigences applicables aux formations visant une certification RNCP.

Un tableau récapitulatif des principaux critères et indicateurs retenus pour évaluer la formation et son contenu est intégré ci-après. (Critère 1 à 4 et 7 du Référentiel National Qualité – QUALIOPI)

Il convient d'utiliser ce référentiel national qualité en complément du présent récapitulatif, et notamment pour les cas spécifiques (RNCP, CFA, VAE, accueil de personnes en situation de handicap etc.)

Pour chacun des critères énumérés, le tableau ci-après précise les éléments d'ores et déjà disponibles via le présent référentiel, ou pouvant servir de base à l'élaboration des éléments requis en complément des procédures et éléments internes à chacun des organismes de formation concernés. (*Voir colonne « infos référentiel »*).

A noter également que les critères 5 et 6 du référentiel national qualité QUALIOPI concernant les organismes eux-mêmes, et non les contenus de formations directement, ne sont pas inclus dans le tableau ci-dessous. Le présent document ne saurait donc être une aide à l'évaluation sur ces deux critères 5 et 6.

Par ailleurs, la mise en place d'une procédure de contrôle permanent et de recueil de la satisfaction des bénéficiaires, prestataires, partenaires devra servir de base à l'évaluation de l'action et à la mise en place d'actions de remédiation.



Le présent référentiel prévoit déjà, pour la partie mise en œuvre pédagogique, que les formateurs réalisent leurs analyses de pratique, un support étant mis à leur disposition dans ce sens, afin de faire évoluer leur pratique quand cela est nécessaire.

L'organisme devra mettre en place, si ce n'est pas déjà partie intégrante de ses procédures, un système de recueil et de prise en compte de la satisfaction (Questionnaire, enquête, réunions de pilotage etc.) permettant ainsi d'apporter les remédiations nécessaires au maintien et à l'amélioration du service.



Tableau récapitulatif des critères et indicateurs d'évaluation QUALIOPI

Critère 1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Eléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.	Donner une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée.	Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente). Pour les PSH, livret d'accueil, registre public d'accessibilité, conditions d'accès.		Base partielle pour objectifs, durée, prérequis, méthodes, modalités d'évaluation. + à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.	Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.	Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.		Information à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.
Critère 2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Eléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
4	Le prestataire analyse le besoin du	Démontrer comment le besoin du	Tout support synthétisant les besoins identifiés du		Analyse du besoin des entreprises et



	bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné(s).	bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation.	bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation).		du marché de l'emploi local décrit dans le référentiel. Finalité de la formation en lien avec les besoins. + à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	Démontrer que les objectifs sont opérationnels et évaluables.	Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation.		Objectifs opérationnels sur fiches modules. Ressource objectifs à disposition des formateurs. (En annexe 1) + à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.



6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.	Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (blended learning, synchrone ou asynchrone). Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier.		Correspondance fiche de poste / fiches modules. Détails référentiel demis en œuvre pédagogique. Ressources évaluation à disposition des formateurs. (Annexe 1) Tableau récapitulatif des volumes horaires. <i>+ à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.</i>
8	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée	Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quizz, QCM, exercices, mise en situation, test), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, procédures		Voir référentiel « prérequis et modalités de recrutement ». Conservation des preuves. + Evaluation



		aux publics et modalités de formations.	de positionnement et/ou conditions d'accès.		prédictive formateurs pour calibrage. + à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.
Critère 3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Éléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.	Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.	Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), modalités d'accès des personnes en situation de handicap.		Référentiel, voir « mise en œuvre technique et logistique ». + A compléter par les documents propres à chacun des organismes de formation.
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires :	Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (référent		Référentiel, voir « mise en œuvre technique et logistique ». + A



		contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).	pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation. Pour les PSH, liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours.		<i>compléter par les documents propres à chacun des organismes de formation.</i>
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.	Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires, bilans intermédiaires, comptes-rendus, taux de réussite aux certifications professionnelles et concours, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification.		Référentiel, voir modalités d'évaluation + ressource et grille évaluation à disposition des formateurs. + à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.
12	Le prestataire décrit et met en œuvre	Démontrer que des mesures formalisées	Procédure de gestion des abandons et de relance		Référentiel – voir modalités de



	les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	existent et sont mises en œuvre.	systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques.		recrutement et notamment note relative à l'DVP. + Mise en œuvre technique, logistique et humaine : Coaching / suivi en cours de formation. + Modalité pédagogiques – méthodes actives pour public adulte et professionnel. + <i>à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.</i>
13	Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages	Démontrer qu'un processus formalisé d'articulation des apprentissages en centre	Tout outil de liaison entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire : carnet de suivi, preuves de dialogue entre prestataire et tuteurs pour l'adaptation,		Référentiel, voir modalité pédagogiques – évaluation en entreprise + Mise en œuvre



	réalisés en centre de formation et en entreprise.	et en entreprise est mis en œuvre.	plannings, comptes rendus d'entretien ou de visite d'entreprise, tableau de bord dématérialisé.		technique, logistique et humaine – coaching suivi en entreprise – fiche de suivi stage / évaluation. + à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.
14	Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.	Démontrer que l'accompagnement de l'apprenant est formalisé et mis en œuvre par la mise en place de projets spécifiques.	Mise en place de projets spécifiques d'activités sportives, ateliers culturels, éducation aux écrans, culture à l'exercice de la citoyenneté, dispositifs d'aides financières, listes des intervenants sociaux, dispositif d'accompagnement des apprenants dans le centre (restauration, foyer, internat).		Référentiel, voir modalité pédagogiques. Coaching + organisation de rencontre avec les professionnels du secteurs et les représentant des associations professionnelle locales. + à compléter par les organismes



					<i>dispensant la formation ORME.</i>
Critère 4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Eléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).	Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec la ou les prestation(s).	Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, Document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paper-board, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique), CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations.		Référentiel, dossier recrutement formateurs. + Mise en œuvre technique, logistique et humaine + à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou	Démontrer l'existence d'une coordination des fonctions nécessaires à la prestation	Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social),		Mise en œuvre technique, logistique et humaine. + à



	externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).		liste des intervenants/contributeurs, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap.		<i>compléter par les organismes dispensant la formation ORME</i>
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.	Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.	Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires : supports de cours/d'explicitation des compétences, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du monde du travail et projections professionnelles, liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire (fiches RNCP...), typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de		Référentiel – voir mise en œuvre pédagogique ; Demande faite aux formateurs + mise à disposition d'un service reprographie par l'organisme. <i>+ à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.</i>



			ressources), modalités d'accès aux ressources pour les bénéficiaires, les équipes pédagogiques, modalités activées pour faciliter l'utilisation et l'appropriation par les bénéficiaires des ressources (présentiel, à distance, espace partagé), dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques. Pour les PSH, modalités d'accès ou supports spécifiques et		
Critère 7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Eléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes: bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.	Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des	Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes.		Référentiel – Mise en œuvre pédagogique : demande faite aux formateurs. + Mise en œuvre technique, logistique et



		dispositifs de relance et permettant une libre expression.			humaine. + à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.	Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.	Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation.		Référentiel – Mise en œuvre pédagogique : demande faite aux formateurs. + Mise en œuvre technique, logistique et humaine. + à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.
32	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.	Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.	Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques.		Référentiel – Mise en œuvre pédagogique : demande faite aux formateurs. + Mise en œuvre technique,



					<p>logistique et humaine. + à compléter par les organismes dispensant la formation ORME.</p>
--	--	--	--	--	--