|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaines de compétences communes** | **Baccalauréat AGOrA** | **Baccalauréat OTM** | **Baccalauréat Logistique** |
| **1. Gérer des relations interpersonnelles** | **Pôle 1** **– Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents****1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l’usager ou l’adhérent*** Identifier les caractéristiques de la demande
* Apporter une réponse adaptée à la demande
* Produire, dans un environnement numérique des supports de communication adaptés

**1.3. Actualisation du système d’information en lien avec le client, l’usager ou l’adhérent*** Mettre à jour l’information
* Rendre compte des anomalies repérées lors de l’actualisation du système d’information
* Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)

**Pôle 2 – Organisation et suivi de l’activité production (de biens ou de services)****2.2. Suivi financier de l’activité de production*** Rendre compte de l’équilibre financier et de la situation économique de l’organisation

**2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail*** Actualiser et diffuser l’information interne sur le support adéquat
 | **BC1 - Préparer les opérations de transport****C1.4 - Élaborer la cotation de l’offre de transport*** **A1.4C4** - Formaliser et communiquer l’offre au client/donneur d’ordre

**BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport****C2.2 - Exécuter la commande du client/donneur d’ordre*** **A2.2C6 -** Transmettre les informations, les documents et les instructions par le moyen de communication le plus adapté

**C2.3 - Suivre l’opération de transport et communiquer avec les interlocuteurs** * **A2.3C5 -** Rendre compte de l’avancée de l’opération de transport aux différents interlocuteurs

**BC3 – Contribuer à l’amélioration de l’activité de transport****C3. 1 - Contrôler les engagements contractuels avec le client/donneur d’ordre*** **A3.1C6** - Entretenir une relation suivie avec le client/donneur d’ordre
* **A3.1C7** - Contribuer à la satisfaction du client

**C3.2 – Participer à la gestion des moyens matériels et humains*** **A3.2C2** - Transmettre les éventuelles infractions
 | **G1 - La réception et le transfert des marchandises****G1.C1 - Recevoir les marchandises*** **G1C1.1 - Accueillir le conducteur**

**G2 - La préparation et l’expédition des marchandises****G2C2 - Expédier les marchandises*** **G2C2.1 Accueillir les conducteurs (trices)**

**G3 - L’organisation des flux entrants et sortants****G3C3 - Organiser la préparation et l’expédition des commandes*** **G3C3.4 - Prendre contact avec le transporteur**

**G6 - Les relations avec les partenaires (en français et en langue étrangère)****G6C1 - Accueillir ou contacter l’interlocuteur** **G6C2 - Identifier le besoin de l’interlocuteur** **G6C3 - Collecter des informations****G6C4 - Transmettre des informations** **G6C5 - Formuler une réponse orale** **G6C6 - Formuler oralement un besoin** **G6C7 - Rédiger des messages courants****G6C8 - Utiliser les technologies d’information et de communication** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaines de compétences communes** | **Baccalauréat AGOrA** | **Baccalauréat OTM** | **Baccalauréat Logistique** |
| **1. Gérer des relations interpersonnelles** | **Pôle 3 – Administration du personnel****3.3. Participation à l’activité sociale de l’organisation*** Actualiser et diffuser l’information sociale auprès des personnels
* Utiliser des fonctions simples de mise en page d’un document pour répondre à un objectif de diffusion
* Rédiger des écrits professionnels en lien avec l’activité sociale de l’organisation
 | **C3.3 - Actualiser les tableaux de bord liés à l’activité de transport*** **A3.3C3** - Transmettre les indicateurs aux interlocuteurs concernés

**C3.4 - Contribuer à l’amélioration de la performance de l’entreprise*** **A3.4C7** - Rendre compte des observations
 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaines de compétences communes** | **Baccalauréat AGOrA** | **Baccalauréat OTM** | **Baccalauréat Logistique** |
| **2. Organiser et planifier l'activité** | **Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents****1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l’usager ou l’adhérent*** Assurer le suivi des relances clients

**Pôle 2 – Organisation et suivi de l’activité production (de biens ou de services)****2.1. Suivi administratif de l’activité de production*** Mettre à disposition des plannings d’activité actualisés

**2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail*** Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l’organisation

**Pôle 3 – Administration du personnel****3.1. Suivi de la carrière du personnel*** Organiser des actions de formation

**3.2. Suivi organisationnel et financier de l’activité du personnel*** Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l’organisation
* Organiser les déplacements des personnels
 | **BC1 - Préparer les opérations de transport****C1.1 - Prendre en compte la demande du client/donneur d’ordre*** **A1.1C1 -** Collecter les informations nécessaires au traitement de la demande en français ou en langue étrangère
* **A1.1C2 -** Sélectionner les données utiles au traitement de la demande
* **A1.1C3 -** Identifier les caractéristiques de la marchandise, de son emballage et de son conditionnement
* **A1.1C4 -** Détecter les contraintes et les impératifs (sauf y compris l’incoterm)

**C1.2 - Choisir les modalités de l’opération de transport*** **A1.2C1** - Sélectionner le ou les mode(s) et/ou la technique de transport en tenant compte des contraintes et des impératifs
* **A1.2C2** - Choisir les moyens humains et matériels
* **A1.2C3** - Prendre en compte les prestations associées à effectuer
* **A1.2C4** - Sélectionner le ou les opérateurs(s) de transport et/ou les sous-traitants

**C1.3 - Optimiser l’offre de transport*** **A1.3C1** - Déterminer ou sélectionner un itinéraire
* **A1.3C3** - Élaborer un plan de chargement
 | **G3 - L’organisation des flux entrants et sortants** **G3C1 - Préparer la réception des marchandises** * **G3C1.1** – Ordonnancer les réceptions
* **G3C1.2** - Planifier l’occupation de la zone de réception
* **G3C1.3** - Évaluer les besoins en matériel
* **G3C1.4** - Participer à la prévision des moyens humains

**G3C3 - Organiser la préparation et l’expédition des commandes*** **G3C3.1** - Hiérarchiser les préparations à réaliser
* **G3C3.2** - Évaluer les besoins en matériel
* **G3C3.3** - Participer à la prévision des moyens humains

**G4 - Le suivi et l’optimisation du stockage****G4C1 - Gérer des emplacements*** GAC1.1- Identifier la zone de stockage
* G4C1.2 - Prévoir le materiel necessaire
* 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** * **G4C2.2** - Préparer l’inventaire

**G4C4 - Valoriser les déchets*** **G4C4.1** – Organiser la collecte des déchets
* **G4C4.2** –-Préparer l’expédition des déchets

**G5 - La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5****G5C1 - Choisir un chariot** |
| **Domaines de compétences communes** | **Baccalauréat AGOrA** | **Baccalauréat OTM** | **Baccalauréat Logistique** |
| **2. Organiser et planifier l'activité** | **3.3. Participation à l’activité sociale de l’organisation*** Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles
 | **C1.4 - Élaborer la cotation de l’offre de transport*** **A1.4C1** - Appliquer les grilles tarifaires
* **A1.4C2** - Valoriser les prestations annexes
* **A1.4C3** - Établir le coût de revient et le prix de vente de l’opération de transport

**BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport** **C2.2 - Exécuter la demande du client/donneur d’ordre*** **A2.2C1 -** Réserver le moyen de transport approprié
* **A2.2C2** - Planifier l’opération de transport

**BC3 - Contribuer à l’amélioration de l’activité de transport****C3.2 - Participer à la gestion des moyens matériels et humains*** **A3.2C3** - Recenser et planifier les formations, les certifications et les habilitations du personnel roulant
* **A3.2C4** - Tenir à jour les données du parc de véhicules
* **A3.2C5** - Planifier les opérations de maintenance et de contrôles des véhicules
 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaines de compétences communes** | **Baccalauréat AGOrA** | **Baccalauréat OTM** | **Baccalauréat Logistique** |
| **3. Mettre en œuvre et contrôler les processus administratifs** | **Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents****1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l’usager ou l’adhérent*** Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection

**1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l’usager ou l’adhérent*** Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l’aide d’un progiciel dédié ou d’un PGI
* Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »

**Pôle 2 – Organisation et suivi de l’activité production (de biens ou de services)****2.1. Suivi administratif de l’activité de production*** Assurer le suivi des enregistrements des factures d’achats à l’aide d’un progiciel dédié ou d’un PGI
* Actualiser les bases de données internes nécessaires à l’activité de production
 | **BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport** **C2.1 - Constituer le dossier transport*** **A2.1C1 *-*** Collecter et vérifier les données et/ou les documents nécessaires à la création du dossier de transport
* **A2.1C2** - Renseigner ou saisir les données nécessaires à la création du dossier de transport
* **A2.1C3 -** Contrôler le dossier transport

**C2.2 - Exécuter la demande du client/donneur d’ordre*** **A2.2C4** - Saisir les données utiles à l’établissement des documents de transport
* **A2.2.C5** - Mettre à jour les données liées au déroulement de l’opération de transport

**BC3 - Contribuer à l’amélioration de l’activité de transport****C3.1 - Contrôler les engagements contractuels avec le client/donneur d’ordre*** **A3.1C1 -** Vérifier la concordance de l’opération de transport avec les engagements contractuels
* **A3.1C4 -** Vérifier la présence des éléments nécessaires à la facturation
* **A3.1C5 -** Clôturer le dossier
 | **G3 - L’organisation des flux entrants et sortants****G3C4 - Suivre les expéditions*** **G3C4.1** - Signaler les anomalies
* **G3C4.2** - Transmettre ou archiver les documents

**G4 - Le suivi et l’optimisation du stockage** **G4C3 - Gérer des supports de charge consignés*** **G4C3.2** - Enregistrer les mouvements
* **G4C3.3** - Suivre les retours

**G4C4 - Valoriser les déchets*** **G4C4.3** - Assurer la traçabilité des déchets spéciaux
* **G4C4.4** - Appliquer les règles de gestion des déchets
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaines de compétences communes** | **Baccalauréat AGOrA** | **Baccalauréat OTM** | **Baccalauréat Logistique** |
| **3. Mettre en œuvre et contrôler les processus administratifs** | **2.2. Suivi financier de l’activité de production*** Établir un état de rapprochement
* Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires
* Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l’aide d’un progiciel dédié ou d’un PGI
* Déterminer les éléments nécessaires à l’élaboration de la déclaration de TVA
* Établir un état périodique de trésorerie

**Pôle 3 – Administration du personnel****3.1. Suivi de la carrière du personnel*** Appliquer les procédures internes en matière d’entrée et de sortie du personnel

**3.2. Suivi organisationnel et financier de l’activité du personnel*** Contrôler les états de frais
* Déterminer les éléments nécessaires à l’établissement du bulletin de paie
* Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l’aide d’un progiciel dédié ou d’un PGI
 | **C3.2 - Participer à la gestion des moyens matériels et humains*** **A3.2C6 -** Suivre les supports de charge
* **A3.2C7 -** Tenir à jour les mouvements de supports de charge
 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaines de compétences communes** | **Baccalauréat AGOrA** | **Baccalauréat OTM** | **Baccalauréat Logistique** |
| **4. Traiter les flux physiques en relation avec les données de gestion** | **Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents****1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l’usager ou l’adhérent*** Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique

**Pôle 2 – Organisation et suivi de l’activité production (de biens ou de services)****2.1. Suivi administratif de l’activité de production*** Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks
 | **BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport****C2.3 - Suivre l’opération de transport et communiquer avec les interlocuteurs*** **A2.3C1** - Assurer la traçabilité de l’opération de transport en moyen propre ou en moyen sous-traité
* **A2.3C2** - Prendre en compte le statut douanier de la marchandise
* **A2.3C4** - Assurer le suivi des autres opérations de transport en cours

**BC3 - Contribuer à l’amélioration de l’activité de transport****C3.3 - Actualiser les tableaux de bord liés à l’activité de transport*** **A3.3C1** - Sélectionner les données
* **A3.3C2** - Saisir et vérifier les données
 | **G1 - La réception et le transfert des marchandises****G1C1 - Recevoir des marchandises** * **G1C1.2** - Vérifier la conformité de la livraison
* **G1C1.3** - Réaliser les opérations de déchargement
* **G1C1.4** - Contrôler physiquement la livraison
* **G1C1.5** - Accepter ou refuser la marchandise
* **G1C1.6** - Saisir les informations nécessaires
* **G1C1.7** - Remettre la zone de réception en état

**G1C2 - Transférer des marchandises** * **G1C2.1** - Préparer ou reconditionner les marchandises
* **G1C2.2** - Identifier les adresses de mise à disposition
* **G1C2.3** - Préparer le matériel nécessaire
* **G1C2.4** - Participer aux opérations de stockage
* **G1C2.5** - Valider les informations relatives au stockage
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaines de compétences communes** | **Baccalauréat AGOrA** | **Baccalauréat OTM** | **Baccalauréat Logistique** |
| **4. Traiter les flux physiques en relation avec les données de gestion** |  |  | **G2 - La préparation et l’expédition des marchandises****G2C1 - Préparer des commandes** * **G2C1.1** - Suivre ou établir un circuit de préparation
* **G2C1.2** - Affecter les zones de regroupement de commandes
* **G2C1.3** - Prélever les produits demandés
* **G2C1.4** - Constituer une unité de charge stable et équilibrée
* **G2C1.5** - Déclencher le réapprovisionnement
* **G2C1.6** - Réaliser un inventaire
* **G2C1.7** - Signaler les anomalies de stockage
* **G2C1.8** - Valider les informations relatives à la préparation
* **G2C1.9** - Emballer, peser, étiqueter le/les unité/s de charge
* **G2C1.10** - Transférer la commande dans la zone de regroupement

**G2C2 - Expédier des marchandises** * **G2C2.2** - Contrôler les expéditions
* **G2C2.3** - Éditer les documents de transport
* **G2C2.4** - Réaliser les opérations de chargement
* **G2C2.5** - Remettre la zone d’expédition en état
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaines de compétences communes** | **Baccalauréat AGOrA** | **Baccalauréat OTM** | **Baccalauréat Logistique** |
| **4. Traiter les flux physiques en relation avec les données de gestion** |  |  | **G4 - Le suivi et l’optimisation du stockage****G4C1 - Gérer des emplacements** * **G4C1.3** - Affecter les marchandises aux zones de stockage

**G4C2 - Contrôler les stocks*** **G4C2.1** - Réapprovisionner

**G4C3 - Gérer des supports de charge consignés** * **G4C3.1** - Évaluer les besoins

**G5 - La conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégories 1, 3 et 5****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 difficultés éventuelles
* **G5C2.6** - Procéder à la maintenance de premier niveau

**G5C3 - Prendre et lever une charge** |
| **Domaines de compétences communes** | **Baccalauréat AGOrA** | **Baccalauréat OTM** | **Baccalauréat Logistique** |
| **5. Assurer le respect de la réglementation, des normes et traiter les dysfonctionnements** | **Pôle 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents****1.3. Actualisation du système d’information en lien avec le client, l’usager ou l’adhérent*** Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites

**Pôle 2 – Organisation et suivi de l’activité production (de biens ou de services)****2.1. Suivi administratif de l’activité de production*** Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l’activité de production de l’organisation

**Pôle 3 – Administration du personnel****3.1. Suivi de la carrière du personnel*** Actualiser les bases d’information relatives au personnel
 | **BC2 - Mettre en œuvre et suivre des opérations de transport****C2.2 - Exécuter la demande du client/donneur d’ordre*** **A2.2C3** - Mettre en œuvre les procédures de sûreté et de sécurité du personnel, des marchandises et des équipements

**C2.3 - Suivre l’opération de transport et communiquer avec les interlocuteurs*** **A2.3C3** - Prendre en charge le traitement des incidents

**BC3 - Contribuer à l’amélioration de l’activité de transport****C3.1 - Contrôler les engagements contractuels avec le client/donneur d’ordre*** **A3.1C2** - Identifier les anomalies, les réclamations et les litiges
* **A3.1C3** - Traiter les anomalies, les réclamations et les litiges

**C3.2 - Participer à la gestion des moyens matériels et humains*** **A3.2C1** - Contrôler les temps de conduite et de repos
 | **G3 - L’organisation des flux entrants et sortants****G3C2 - Participer aux traitements des litiges** * **G3C2.1** - Relever les anomalies et avaries
* **G3C2.2** - Préparer le dossier litige
* **G3C2.3** - Participer au suivi des dossiers litiges

**G4 - Le suivi et l’optimisation du stockage****G4C2 - Contrôler les stocks*** **G4C2.3 - Analyser et corriger les écarts**
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaines de compétences communes** | **Baccalauréat AGOrA** | **Baccalauréat OTM** | **Baccalauréat Logistique** |
| **5. Assurer le respect de la réglementation, des normes et traiter les dysfonctionnements** |  | **BC3 - Contribuer à l’amélioration de l’activité de transport****C3.4 - Contribuer à l’amélioration de la performance de l’entreprise*** **A3.4C1 -** Apprécier la variation des indicateurs
* **A3.4C2 -** Vérifier l’application des procédures
* **A3.4C3 -** Identifier les principaux éléments des documents de synthèse
* **A3.4C4 -** Apprécier l’évolution des principaux éléments des documents de synthèse
* **A3.4C5 -** Exploiter les informations collectées
* **A3.4C6** - Proposer des actions
 |  |