

DOCUMENT RÉFÉRENT



Formations Compétences clés dans la logistique

MODE D'EMPLOI
DU RÉFÉRENT

Initié par la Commission Paritaire
de l'Emploi et de la Formation
Professionnelle de la branche
des Commerces de gros

Notre entreprise a choisi de mettre en œuvre le dispositif **Compétences clés dans la logistique proposé par Intergros. En tant que **Référent Compétences clés**, vous allez participer activement à son déploiement dans l'entreprise : animation interne entre tous les intervenants, information des responsables chargés d'encadrer les salariés formés, participation à l'évaluation des besoins de formation, accompagnement des salariés en lien avec un organisme de formation. **Un rôle pivot essentiel !****

Pourquoi vous ? Parce que vous avez les qualités pour contribuer à la réussite de la démarche : capacité à rassurer et motiver les salariés, à instaurer un climat de confiance au sein de l'entreprise, fort relationnel...

Compétences clés : de quoi parle-t-on ?

Utiliser de nouveaux documents professionnels, rédiger une note technique, expliquer un dysfonctionnement, utiliser facilement l'outil informatique, travailler en équipe... : certaines situations de travail peuvent poser problème aux salariés en poste sur les activités logistiques de l'entreprise - caristes, réceptionnaires, préparateurs de commande, manutentionnaires, agents d'expédition et chefs d'équipe.

Ces difficultés peuvent être liées à la maîtrise insuffisante d'une ou plusieurs « compétences clés » : **communication écrite ou orale, calcul et gestion de l'espace, organisation du travail, informatique.**

Pour un salarié, maîtriser les compétences clés, c'est être en capacité de :

- * **s'adapter à l'évolution de l'organisation du travail et des technologies** (réorganisation de la chaîne et des activités logistiques, développement des outils de traitement et de suivi de l'information, matériels de manutention et de déplacement des produits...);
- * **exercer son activité avec plus d'autonomie et d'efficacité** (réagir face aux aléas d'une préparation de commande ou d'une réception, alerter les bons interlocuteurs, transmettre les informations à la hiérarchie pour améliorer les process...);
- * transférer ses compétences dans d'autres situations de travail et **évoluer plus facilement dans son parcours professionnel.**

Pour l'entreprise, développer les compétences clés dans la logistique, c'est se donner les moyens d'atteindre ses objectifs :

- * **développer la qualité de service rendu** aux clients et **maintenir sa compétitivité** dans un contexte professionnel en forte mutation ;
- * faciliter l'arrivée d'un **nouveau matériel** ou changer l'organisation du travail ;
- * se mettre en conformité avec les **contraintes réglementaires** relatives à la sécurité, l'hygiène, la qualité, l'environnement ;
- * adapter les compétences des salariés pour **faire face à l'évolution des métiers** ;
- * **fidéliser** les équipes logistiques **et/ou attirer et intégrer des jeunes...**



**Compétences clés dans la logistique :
des formations opérationnelles et sur-mesure pour avancer ensemble !**

SALARIÉS

- ▶ Apprentissage en prise directe avec le monde professionnel.
- ▶ Gain de confiance et remobilisation sur son parcours professionnel.
- ▶ Accès possible à la certification professionnelle.
- ▶ Compétences directement exploitables en entreprise et dans la vie privée.
- ▶ Valorisation, reconnaissance, promotion dans l'entreprise et dans la vie sociale...

ENTREPRISE

- ▶ Montée en compétences des responsables et des référents.
- ▶ Réduction des erreurs et des risques d'accidents du travail.
- ▶ Développement des compétences et de l'autonomie.
- ▶ Respect de l'obligation du maintien de l'employabilité des salariés...

Des avantages partagés !

Votre rôle

ÉTAPES CLÉS

Information sur le dispositif

Remise de **grilles de repérage des besoins en formation** au salarié au moins une semaine avant l'entretien avec son responsable pour l'aider à se préparer !



Le salarié prépare l'entretien

Il remplit les grilles de repérage seul ou avec son responsable lors d'un entretien.



Entretien-repérage « Salarié - Responsable »

Identification conjointe des modules de formation à suivre



L'entreprise valide le parcours de formation.



Choix d'un organisme de formation

Transmission des éléments nécessaires pour la formation



Formation :

au choix, 1 ou plusieurs des **16 modules « Compétences clés »** accessibles en fonction des besoins du salarié



Évaluation des acquis en entreprise :

la progression du salarié est évaluée par son responsable tout au long du parcours de formation à l'aide des **fiches de suivi de la formation**.



Bilan final organisme de formation / salarié / entreprise

à l'issue du parcours de formation

EN PRATIQUE

Présenter la démarche aux responsables chargés d'encadrer les salariés formés. Utilisez le **dépliant Salariés** proposé par Intergros !

Attention - Certains salariés peuvent avoir des problèmes de lecture. **Veillez à prendre les dispositions nécessaires** pour effectuer le **repérage** avec eux.

Faites le point avec les responsables sur les modules de formation identifiés lors de l'entretien : indispensable pour que les parcours soient adaptés aux besoins spécifiques de chaque salarié.

Sélectionnez bien l'organisme de formation à partir de la liste d'organismes spécialisés proposée par Intergros.

Sécurisez la commande en utilisant le **cahier des charges** remis par Intergros.

Communiquez, avec l'accord de la direction, les documents et outils professionnels utilisés dans l'entreprise pour favoriser l'adéquation de la formation aux spécificités de l'entreprise.

Assurez le lien avec l'organisme de formation et le responsable tout au long de la démarche pour garantir l'adéquation aux besoins repérés.

Participez à l'entretien final avec le salarié et l'organisme de formation pour bien identifier les domaines sur lesquels le salarié a progressé et lui proposer, si besoin, un nouveau module de formation.

Accompagnez et motivez le salarié qui s'engage dans une démarche de VAE pour obtenir un diplôme.



5 conseils pratiques pour gagner en efficacité

1. Impliquez les responsables

Ce sont eux qui interviennent directement aux côtés du(des) salarié(s) de leurs équipes bénéficiaire(s) des formations. **Leur mission est centrale, tout au long de la démarche** : associez-les dès la phase d'information et assurez-vous qu'ils disposent du temps et des moyens pour conduire efficacement leur mission.

Responsables : une mission centrale dans la démarche Compétences clés

- Présenter et expliquer la démarche au salarié en lui remettant les grilles de repérage des besoins en formation.
- Accompagner le salarié dans la lecture des outils de repérage et de formation.
- Conduire avec le salarié un entretien pour repérer ses besoins en formation.
- Remplir avec eux les grilles de repérage qui seront ensuite utilisées pour bâtir le parcours de formation.
- Transmettre au référent tous les documents et outils professionnels utilisés dans son équipe.
- Suivre le salarié pendant la formation et lui proposer des situations d'apprentissage en entreprise : mise en situation professionnelle en lien avec la formation reçue.
- Évaluer la progression du salarié tout au long du parcours de formation et à son terme, en utilisant les fiches de suivi de la formation.

2. Rassurez les salariés concernés et mettez-les en confiance

C'est la condition indispensable au bon déroulement de la démarche. **Rassurez-les sur la finalité des formations et sur la simplicité des outils**. Il ne s'agit ni de leur faire passer un examen, ni d'évaluer leurs performances. Et leurs compétences techniques ne sont pas du tout remises en cause !

Finalité des formations Compétences clés. À visée professionnelle et opérationnelle, elles ne sont en aucun cas scolaires. Leur objectif : donner aux salariés les moyens de progresser et d'être plus performants dans leur activité professionnelle.

Repérage des besoins en formation. C'est simple : les salariés n'ont rien à rédiger, juste à se situer (« *je sais faire, j'ai encore des difficultés, je ne sais pas faire* ») par rapport à des situations professionnelles concrètes.

Exemples : *décrire et expliquer les activités réalisées dans l'entrepôt, évaluer si une palette entre dans un emplacement, rechercher un document ou une information en utilisant un outil informatique...*



3. Appuyez-vous sur votre partenaire formation

Avec l'accord de votre direction, **transmettez à l'organisme de formation les documents et outils professionnels utilisés dans votre entreprise**. C'est indispensable pour que les formations correspondent à des situations réellement vécues par les salariés, en lien direct avec leur univers de travail.

Pensez à tous les supports usuels utilisés dans l'entreprise : *plannings de travail, consignes de sécurité, affiches, pictogrammes, modes opératoires, logiciel de gestion des stocks, étiquettes, pictogrammes, affiches de procédures...*

Tenu par un engagement de confidentialité, l'organisme n'est pas autorisé à diffuser des informations sur votre entreprise à des tiers.

Choix de l'organisme de formation. Intergros met à votre disposition une liste de partenaires spécialisés rigoureusement sélectionnés. À la fois spécialistes des savoirs de base et des métiers de la logistique, tous sont en capacité de répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise et des salariés.

Formation sur-mesure. L'organisme adapte sa démarche de formation au contexte de votre entreprise, à partir des documents et outils professionnels que vous leur communiquez. L'objectif : faire en sorte que les salariés acquièrent des savoir-faire directement transférables en situation professionnelle.

4. Évaluez les effets des formations

Utilisez les fiches de suivi de la formation mises à votre disposition par Intergros pour mesurer l'impact des formations, aussi bien sur les compétences des salariés que sur la performance de l'entreprise. Et **incitez la direction à valoriser en interne les résultats obtenus** : vous agirez positivement sur la motivation et la fidélisation des équipes !

5. Rendez-vous disponible avant, pendant et après les formations

En accord avec la direction de l'entreprise, prévoyez des temps spécifiques consacrés à l'information, au suivi des salariés au cours de la formation et à l'évaluation des acquis, en lien avec les responsables et avec l'organisme de formation.



16 modules de formation accessibles en fonction des besoins de chaque salarié

Communication à l'oral et à l'écrit

- * Se familiariser avec les consignes professionnelles écrites et orales (120 h minimum)
- * Exprimer à l'oral et à l'écrit des faits, des situations de façon précise et concise (30 h minimum)
- * S'adapter à son interlocuteur dans les discussions professionnelles (30 h minimum)
- * Produire une note d'analyse et de traitement d'un problème et l'argumenter à l'oral (20 h minimum)

Calcul et gestion de l'espace

- * Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail (50 h minimum)
- * Être à l'aise dans les pourcentages et l'agencement d'éléments pour agir en sécurité (30 h minimum)
- * Être plus efficace dans des situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace (20 h minimum)

Organisation du travail

- * Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes (30 h minimum)
- * Développer des méthodes d'organisation pour optimiser ses actions (20 h minimum)
- * Réagir efficacement face aux aléas (20 h minimum)
- * S'organiser et interagir dans le cadre d'un travail en équipe (20 h minimum)
- * Améliorer ses méthodes de travail par l'analyse de ses expériences (20 h minimum)

Informatique

- * Se familiariser avec les outils informatiques pour agir plus efficacement dans sa vie professionnelle (50 h minimum)
- * Rédiger et transmettre une note d'information avec un logiciel de traitement de texte (20 h minimum)
- * Créer des outils de suivi et de gestion du temps avec un logiciel de type tableur (20 h minimum)
- * Créer des supports efficaces de communication avec les outils numériques adaptés (20 h minimum)

Accès à la certification professionnelle

Les formations Compétences clés peuvent faciliter l'accès du salarié à un diplôme sans suivre une nouvelle formation, via la validation des acquis de l'expérience (VAE) ou en se présentant en candidat libre :

- Titres Professionnels (Cariste d'entrepôt, Agent magasinier, Préparateur de commande en entrepôt, Agent d'intervention en distribution automatique) ;
- CAP (Emballer professionnel, Agent de messagerie et d'entreposage) ;
- Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES), Brevet informatique et internet (B2i).



Comment accompagner le salarié dans sa démarche de VAE :
Avant de passer à l'action, téléchargez les supports proposés par Intergros sur www.intergros.com :
la brochure d'information destinée aux entreprises, le guide pour informer et accompagner les salariés.



Développer les compétences clés : un engagement fort de la branche des Commerces de gros

À la demande des partenaires sociaux de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle (CPNEFP) de la branche des Commerces de gros, le service Etudes et Développement d'Intergros (Observatoire des métiers et des qualifications) a mis au point une démarche de formation aux Compétences clés pour les salariés exerçant dans la logistique, dans le cadre d'un partenariat national avec l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI).

L'enjeu : accompagner le développement des compétences clés des salariés des entreprises du commerce interentreprises face aux mutations économiques, technologiques et organisationnelles qui impactent fortement les métiers de la logistique.

Les points forts de la démarche

- * Le repérage des besoins en compétences, indispensable pour des formations ciblées, sans perte de temps.
- * Des outils simples et accessibles à toutes les étapes de la mise en œuvre.
- * Des parcours de formation sur mesure adaptés au contexte de votre entreprise et aux besoins des salariés.
- * Un réseau d'organismes de formation qualifiés prêts à adapter leurs interventions aux besoins de l'entreprise.
- * Une prise en charge financière optimisée des coûts pédagogiques et des salaires, avec le soutien financier du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSPP).

CPNEFP des commerces de gros

Des partenaires au service de la formation

Contact : Secrétariat de la CPNEFP
cgi@cgi-cf.com - Tél : 01 44 55 35 00



L'Observatoire
du Commerce Interentreprises INTERGROS
12, avenue Ampère - Champs-sur-Marne
77447 Marne-la-Vallée
Tél. 01 60 95 46 71

www.intergros.com

