الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكوين و التعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels
المعهد الوطني للتكوين و التعليم المهنيين
- قاسي الطاهر-
Institut National de la Formation et de l'Enseignement professionnels
- Kaci Taher-

PROGRAMME DE QUALIFICATION

ALPHABETISATION

MECANIQUE MOTEURS ENGINS

Option : Manutentionnaire

Janvier 2011

I.N.F.E.P
9, Rue Ouamrouche Mohand Oulhadj Ex chemin d'Hydra -El-Biar- ALGER
Tél : 021 92 24 27/36 Fax : 021 92 23 18
E-mail : infep@yahoo.fr Site web : www.infp.edu.dz

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Table matière

Thème	Page
Présentation du dispositif alphabétisation /qualification	02
Profil profession	03
Compétences liées à la qualification	05
Fiche de description des compétences	06
Contenus de formation	15
Evaluation de la formation	36

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Présentation du dispositif

Le secteur public de formation et d'enseignement professionnels s'est assigné la mission de dispenser une formation ou de faire acquérir une qualification professionnelle à tout demandeur de formation soucieux de s'assurer une insertion socioprofessionnelle.

C'est pourquoi le secteur de la formation et de l'enseignement professionnels, se propose de définir et de mettre en place un dispositif spécifique adapté aux jeunes n'ayant jamais été scolarisés.

Les objectifs du dispositif

Le dispositif vise principalement à :

- Prendre en charge la catégorie de population sans instruction à travers une formation qualifiante susceptible de lui assurer une autonomie sur le plan économique ;
- Contribuer à la lutte contre l'exclusion des populations fragilisées, notamment des jeunes vivant dans des localités enclavées et réduire, ainsi la pauvreté dans ces zones ;
- Mettre en place un itinéraire qui concilie l'alphabétisation et l'acquisition de savoirs faire dans un milieu professionnel ou dans un établissement de formation ;
- Elargir l'offre de formation du secteur à travers l'identification de qualifications professionnelles à forte employabilité destinées aux jeunes affranchis de l'alphabétisation.

Le dispositif préconise d'organiser cette action en deux cycles :

Le premier cycle, commun à l'ensemble des jeunes susceptibles d'être intégrés dans ce dispositif, se propose d'assurer leur alphabétisation et une préparation à suivre une qualification.

Le deuxième cycle (objet du présent programme de formation), vise à leur assurer une qualification à travers une formation afin d'accroître leurs chances d'intégration dans la société et une insertion dans la vie active.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Population concernée par ce dispositif :

Le dispositif s'adresse aux jeunes non scolarisés des zones urbaines, périurbaines ou rurales.

L'âge minimum requis pour bénéficier de ce dispositif alphabétisation- qualification est de 15 ans.

Toutefois cette limite d'âge ne concerne que l'accès au deuxième cycle de ce dispositif à savoir la formation qualifiante.

Durée de l'alphabétisation - formation :

La durée globale de l'alphabétisation - formation varie de 9 à 12 mois.

La durée consacrée à la période de l'alphabétisation (1er cycle) est commune à l'ensemble des participants quel que soit le choix du domaine de qualification ; elle est invariable et d'une durée de 6 mois, soit 612 heures.

La durée du deuxième cycle, à savoir la formation qualifiante, varie de 3 à 6 mois en fonction du nombre et de la complexité des compétences à acquérir et des capacités d'assimilation des participants.

La sanction :

Le cycle d'alphabétisation est sanctionné par une :
Attestation d'alphabétisation.

Le deuxième cycle, à savoir la formation qualifiante, est sanctionné par un :
Certificat De Qualification Professionnelle.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I- profil professionnel de la qualification.

1.1 - Présentation de la qualification.

Branche professionnelle : mécanique moteurs engins.

Dénomination de la qualification : manutentionnaire

Définition de la qualification :

Assure manuellement les opérations de prise de charges (soulèvement, prise à niveau ou prise en hauteur) déplacement (port, poussée, traction), pose. Peut utiliser des aides à la manutention ou des engins de manutention.

Tache :

L'activité consiste à manutentionner des produits ou des marchandises. Le manutentionnaire peut réceptionner les marchandises, décharger des camions et ranger les marchandises. Il peut préparer des commandes et charger des camions. Le manutentionnaire peut aussi approvisionner un atelier et emporter les produits finis.

- Réceptionner la marchandise
- Stocker la marchandise
- Manutentioner les charges
- Accueillir et préparer les commandes
- Expédier les marchandise .

1.2 - Conditions de travail

Lieu de travail:

L'activité s'exerce dans des lieux variés : quai, entrepôt, atelier de production, entrepôt frigorifique, port, aéroport, gare routière ou ferroviaire, à l'extérieur, en forêt, terres agricoles.

Caractéristiques physiques :

Eclairage : Source naturelle ou artificielle par temps obscure.

Température et humidité :

- Travail aux intempéries (chaleur, froid, vent, givre, pluie)
- Travail en chambre froide.

Bruits et vibrations : Le milieu présente des bruits.

Poussières et odeurs : Travail en milieu poussiéreux et odeurs désagréables.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Risques et maladies professionnelles :

- Affections péri articulaires provoquées par certains gestes et postures de travail
- Affections chroniques du rachis lombaires provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes
- Selon le secteur d'activités manipulation des produits dangereux.

Travaille seul ou en équipe : le manutentionnaire peut travailler seul ou en équipe.

Contacts sociaux :

Le manutentionnaire collabore avec le personnel de l'entreprise dont il dépend pour l'organisation du travail, éventuellement avec des clients lors du travail.

1.3- Exigences de la qualification

Exigences physiques :

- Bonne constitution physique ;
- Avoir une bonne ouïe
- Avoir une bonne vue ;
- Supporter les gestes répétitifs ;
- Ne pas présenter d'allergie à l'utilisation des produits.

Exigences Intellectuelles : Avoir de l'initiative, qualité de travail,

Contre indications :

- Handicap physique ou moteur
- Vue et ouïe insuffisantes.
- Allergies aux solvants résistance physique.

1.4- Responsabilités :

Matérielles : Responsable sur l'outillage et l'équipement mis a sa disposition

Morales : Respect des délais et qualité des prestations

Décisionnelle : Se référer en général à des directives.

Sécurité : Impérative, dans le respect des normes et règles en vigueur en ce qui concerne la prévention et la sécurité des personnes et des biens.

1.5 Formation

Condition d'admission : les stagiaires ayant suivi le premier cycle d'alphabétisation (06mois)

Durée de la formation : 06 mois.

Sanction de la formation : certificat de qualification professionnelle.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- compétences liées à la qualification

Tableau représentatif des compétences nécessaires a la qualification

Compétences professionnelles	
01	Réceptionner la marchandise.
02	Stocker la marchandise
03	manutentionner des charges
04	Accueillir et Préparer les commandes
05	Expédier les marchandises.
Compétences complémentaires	
01	Appliquer les règles de Santé sécurité environnement.
02	appliquer les moyens de prévention.
03	Technique expression

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DESCRIPTIVE DE COMPETENCE

Enoncé de la compétence professionnelle : Réceptionner la marchandise

Eléments de la compétence :

- Manutentionner des colis/produits
- Contrôler la quantité et la qualité des réceptions
- Répartir et orienter des produits reçus vers le lieu de stockage.
- Traiter physiquement des supports et contenants

Conditions de réalisation :

A laide :

- Consignes de travail et procédures
- Consignes liées à l'application du contrat de transport, à l'hygiène et à la sécurité, à la
- Préservation de l'environnement et à l'utilisation du matériel de manutention
- Documents relatifs à la commande, à la livraison et à la réception
- Documents de saisie

A partir :

- Equipements de protection et de sécurité
- Matériels de manutention manuelle et mécanisé
- Matériels de déballage
- Matériels de contrôle/mesure
- Outils informatiques et de communication

Critères généraux de performance :

- Adéquation commande/livraison/réception : constat des anomalies et traitement selon les consignes
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Pertinence de la répartition des produits, des supports et des contenants
- Qualité de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de
- l'Environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de
- Conduite des engins de manutention
- Fiabilité des saisies et des informations transmises

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DESCRIPTIVE DE COMPETENCE

Enoncé de la compétence professionnelle : Stocker la marchandise

Eléments de la compétence :

- Manutentionner des produits.
- Ranger des produits dans les différents emplacements
- Vérifier les conditions de stockage et de l'état physique du stock.
- Compter des produits en stock

Conditions de réalisation :

A l'aide :

- Équipements de protection et de sécurité
- Matériels de manutention manuelle et mécanisé
- Matériels de comptage, de mesure et d'inventaire
- Outils informatiques et de communication

A partir :

- Consignes de travail et procédures
- Consignes liées à la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité, à la préservation de
- L'environnement et à l'utilisation du matériel de manutention
- Plans d'implantation et d'adressage
- Documents d'inventaire
- Fichiers informatiques avec ou sans listing

Critères généraux de performance :

- Conformité du stockage aux règles d'implantation, d'adressage, de rotation et de présentation
- Maintien de l'état qualitatif du stock et de son environnement
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Qualité du rangement et de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention
- Fiabilité des relevés de stock et de la transmission des anomalies

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DESCRIPTIVE DE COMPETENCE

Enoncé de la compétence professionnelle : manutentionner des charges

Eléments de la compétence :

- Charger et decharger un vehicule.
- Acheminer par vehicule des structures mobiles et equipements.
- Manutentionner une charge au sol,en entrepot et sur site .
- Manutention ner en élévation

Conditions de réalisation :

A l'aide :

- Materiels de manutention et de levage(gruue,chariot elavateur,tour de levage,echaffaudage)
- Vehicule balisé ou specifique.
- Materiels et accessoires de securité,les moyens de secours et d'intervention.

A partir :

- Reglementation .
- Documents techniques .
- Documents de vehicules.
- Cartes routieres et iténéraire

Critères généraux de performance :

- Respect des consignes de securité.
- Respect des gestes et postures en manutention.
- Aucun élément de materiel n'est détérioré.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DESCRIPTIVE DE COMPETENCE

Enoncé de la compétence professionnelle : Accueillir et préparer une commande.

Eléments de la compétence :

- Accueillir le client.
- Rechercher des références du produit.
- Déstocker des produits

Conditions de réalisation :

A l'aide :

- Equipements de protection et de sécurité
- Matériels de manutention manuelle et mécanisé
- Lecteur de microfiches
- Outils informatiques et de communication

A partir :

- Consignes de travail et procédures
- Plans d'implantation et d'adressage
- Coordonnées du véhicule et informations complémentaires
- Documentation magasin : catalogues, microfiches, cédérom (CD-ROM), accès Internet.
- Documents commerciaux
- Fichiers produits, clients, véhicules

Critères généraux de performance :

- Disponibilité à l'égard de la clientèle, des agents du transport, …
- Attitude conforme à la politique commerciale et à l'image de l'entreprise
- Fiabilité de la collecte des informations
- Adéquation entre la préparation et la commande du client
- Pertinence et qualité du conseil technique
- Exactitude des documents commerciaux
- Qualité de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DESCRIPTIVE DE COMPETENCE

Enoncé de la compétence professionnelle : Expédier une marchandise.

Eléments de la compétence :

- Établir l'étiquette de destination.
- Établir des documents d'expédition.
- livrer des colis/produits

Conditions de réalisation :

A l'aide :

- Équipements de protection et de sécurité
- Matériels de manutention manuelle et mécanisé
- Matériels de contrôle/mesure
- Matériels de conditionnement, de protection et d'emballage
- Cartes de découpage géographique
- Étiquettes de destination, de manutention
- Outils informatiques et de communication

A partir :

- Consignes de travail et procédures
- Documents administratifs, d'expédition : facture, bon de livraison
- Nomenclature des pictogrammes et symboles
- Conditions des transporteurs : tarif, zones desservies

Critères généraux de performance :

- Adéquation de l'expédition à la préparation de la commande
- Pertinence du choix du support ou contenant et emballage effectué correctement
- Précision de l'étiquetage : choix, rédaction, emplacement
- Exactitude des documents d'expédition
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Positionnement adapté des colis (allotissement)
- Fiabilité de la remise au transporteur ou du dépôt des colis
- Fiabilité du compte rendu d'expédition
- Qualité de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DESCRIPTIVE DE COMPETENCE

Enoncé de la compétence complémentaire :

- Appliquer les règles d'hygiènes, de santé et de sécurité au travail, et de l'environnement.

Eléments de la compétence :

- S'informer sur le cadre juridique de la santé et de sécurité au travail.
- Se préoccuper des risques généraux du métier.
- Distinguer les droits et les obligations des employeurs et les employés.
- Exposer les mesures préventives applicables.
- Utilisation des moyens et matériels de lutte contre incendie.
- Exécuter les premiers soins en cas d'accident possible

Conditions de réalisation :

A l'aide :

- Moyens de prévention et de protection.
- Moyens de lutte contre incendie.
- Trousse des premiers soins.
- Manuel d'instructions de conduite de l'équipement.
- Règlements d'hygiène et sécurité, affiches des sécurités, normes de sécurité en vigueur, règlements de protection de l'environnement.

A partir :

- Directives
- Mise en situation.
- Situation de travail.

Critères généraux de performance :

- Respect des règles de santé, de sécurité et protection de l'environnement.
- Pertinence des explications
- Liste exhaustive des principaux risques et mesures applicables.
- Respect des mesures de d'ergonomie et des normes prescrites.
- Utilisation correcte des moyens de prévention et de protection.
- Détermination exacte et ordonnée des étapes a suivre en cas d'accident ou d'incendie.
- Respect de l'ordre d'admission des premiers soins.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DESCRIPTIVE DE COMPETENCE

Enoncé de la compétence complémentaire : appliquer les moyens de prévention

Eléments de la compétence :

- Identifier les dangers de la manutention.
- Evaluer les risques.
- Utiliser les moyens de prévention

Conditions de réalisation :

A l'aide :

- Documents consignes de sécurité
- Panneaux.
- Réglementation.
- Equipements de protection individuelle.

A partir :

- Consignes de travail et procédures

Critères généraux de performance :

- Identification correcte des risques.
- Définition juste de toutes les modalités d'exposition Utilisation pertinente des équipements.
- Respect des règles de santé et sécurité.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DESCRIPTIVE DE COMPETENCE

Enoncé de la compétence complémentaire : appliquer les techniques d'expression

Eléments de la compétence :

- Connaître les principes de la communication.
- Communiquer dans une condition particulière.
- Établir des liens de collaboration au sein d'une équipe de travail.
- Prendre conscience de ses forces et de ses limites relativement à sa capacité de communiquer.

Conditions de réalisation :

A l'aide :

- Documentation nécessaire.
- Soutien nécessaire à l'exécution des activités.
- Techniques de communication à l'intérieur du groupe.
- Tenue vestimentaire, de la propreté et de l'apparence générale.
- Structure de rapport ainsi qu'un soutien à la rédaction.

A partir :

- Situations représentatives du milieu de travail ou jeu de rôle

Critères généraux de performance :

- Consultation juste les sources d'information mises à sa disposition.
- Rapport conforme.
- Respect des techniques de communications.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Contenus de la formation :

Structure de la formation

Intitulé de la qualification : Manutentionnaire.

Durée : 612 heures**.**

Code	Désignation des modules	Durée (heure)
MQ1	Réception.	90 h
MQ2	Stockage	90h
MQ3	Deplacement Manutention	120h
MQ4	Accueil-Vente-Préparation de la commande	60h
MQ5	Expédition.	60h

Connaissance :

Code	Désignation des modules	Durée (heure)
MC1	Santé sécurité environnement.	50h
MC2	Les risques de manutention et moyens de prévention	90h
MC3	Technique expression	52h

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation des modules

Module : Réception.

Code : MQ1

Durée : 90H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue du module, le stagiaire doit être capable de : **réceptionner la marchandise**

Conditions d'évaluation :

A l'aide :

- Equipements de protection et de sécurité
- Matériels de manutention manuelle et mécanisé
- Matériels de déballage
- Matériels de contrôle/mesure
- Outils informatiques et de communication

A partir :

- Consignes de travail et procédures
- Consignes liées à l'application du contrat de transport, à l'hygiène et à la sécurité, à la
- Préservation de l'environnement et à l'utilisation du matériel de manutention
- Documents relatifs à la commande, à la livraison et à la réception
- Documents de saisie

Critères généraux de performance

- Adéquation commande/livraison/réception : constat des anomalies et traitement selon les consignes
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Pertinence de la répartition des produits, des supports et des contenants
- Qualité de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de
- l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de
- conduite des engins de manutention
- Fiabilité des saisies et des informations transmises

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performances	Eléments contenu
Manutentionner des colis/produits	Adéquation commande/livraison/réception . Utilisation correcte des moyens de manutention.	Consignes de travail : - Analyse commande. - Livraison et réception Moyens de manutention. Techniques de manutention
Contrôler la quantité et la qualité des réceptions	Comptage juste. Localisation des défauts qualité. Fiabilité des saisies et des informations transmises	Technique de dénombrement. Technique de comparaison qualité des produits. Saisie des informations selon l'organisation de l'entreprise
Répartir et orienter des produits reçus vers le lieu de stockage.	Pertinence de la répartition des produits, des supports et des contenants	Technique d'orientation des produits selon la qualité. Répartition et orientation des produits reçus vers le lieu de stockage, de litige, de reconditionnement, de tri ou d'expédition (magasin de pièces de rechange, atelier, boutique, client, etc…)
Traiter physiquement des supports et contenants.	Qualité de la manutention Réglementation en matière de supports de manutention.	Traitement physique des supports et contenants (palettes, conteneurs, bacs en plastique, caisses, …) Transmission des anomalies constatées

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation de module

Module : Stockage

Code : MQ2

Durée : 90H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue du module, le stagiaire doit être capable de : **Stocker la marchandise**

Conditions d'évaluation :

A l'aide :

- Équipements de protection et de sécurité
- Matériels de manutention manuelle et mécanisé
- Matériels de comptage, de mesure et d'inventaire
- Outils informatiques et de communication

A partir :

- Consignes de travail et procédures
- Consignes liées à la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité, à la préservation de
- L'environnement et à l'utilisation du matériel de manutention
- Plans d'implantation et d'adressage
- Documents d'inventaire
- Fichiers informatiques avec ou sans listing

Critères généraux de performance

- Conformité du stockage aux règles d'implantation, d'adressage, de rotation et de présentation
- Maintien de l'état qualitatif du stock et de son environnement
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Qualité du rangement et de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention
- Fiabilité des relevés de stock et de la transmission des anomalies

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performances	Eléments contenu
Manutentionner des produits	Utilisation correcte du moyen de manutention adapté	Consignes de travail lié au stockage. Plan d'implantation de stock. Moyens de manutention. Techniques de manutention
Ranger des produits dans les différents emplacements	Conformité du stockage aux règles d'implantation, d'adressage, de rotation et de présentation Maintien de l'état qualitatif du stock et de son environnement	Adressage. Rotation de stock. Création de nouveaux emplacements de stockage
Vérifier les conditions de stockage et de l'état physique du stock	Respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention	Technique de vérification des conditions de stockage et de l'état physique du stock. Étiquetage, mise en rayon, présentation des produits en boutique et en libre-service Participation à la limitation de la démarque connue ou inconnue
Compter des produits en stock	Fiabilité des relevés de stock et de la transmission des anomalies	Technique des inventaires ponctuels, tournants, annuels Signalement des écarts et anomalies constatés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation de module

Module : Deplacement manutention.

Code : MQ3

Durée : 120h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

- A l'issue du module, le stagiaire doit être capable de manutentionner des charges

Conditions d'évaluation :

A l'aide :

- Les materiels de manutention et de levage(gruue,chariot elavateur,tour de levage,echaffaudage)
- Le vehicule balisé ou specifique.
- Les materiels et accessoires de securité,les moyens de secours et d'intervention.

A partir :

- La reglementation.
- Les documents techniques .
- Les documents de vehicules.
- Les cartes routieres et iténéraires

Critères généraux de performance

- Le respect des consignes de securité.
- Le respect des gestes et postures en manutention.
- Aucun élément de materiel n'est détérioré.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performances	Eléments contenu
Charger et decharger un vehicule.	Respect des consignes de securité. Respect des gestes et postures en manutention	Technique de chargement. Temps de repos. Technique de déchargement.
Acheminer par vehicule des structures mobiles et equipements.	Aucun élément de materiel n'est détérioré.	Technique de conduite. Surveillance. Suivi des gestes de manutention.
Manutentionner une charge au sol,en entrepot et sur site .	Aucun élément de materiel n'est détérioré.	Manutention une charge au sol,en entrepot et sur site .
Manutention ner en élévation	Aucun élément de materiel n'est détérioré. Respect des gestes et postures en manutention	Technique de manutention en hauteur. Evaluation des risques. Manutention avec echaffaudage

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation de module

Module : Accueil-Vente-Préparation de la commande.

Code : MQ4

Durée : 60h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue du module, le stagiaire doit être capable d'accueillir et préparer une commande.

Conditions d'évaluation :

A l'aide :

- Equipements de protection et de sécurité
- Matériels de manutention manuelle et mécanisé
- Lecteur de microfiches
- Outils informatiques et de communication

A partir :

- Consignes de travail et procédures
- Plans d'implantation et d'adressage
- Coordonnées du véhicule et informations complémentaires
- Documentation magasin : catalogues, microfiches, cédérom (CD-ROM), accès Internet.
- Documents commerciaux
- Fichiers produits, clients, véhicules

Critères généraux de performance

- Disponibilité à l'égard de la clientèle, des agents du transport, …
- Attitude conforme à la politique commerciale et à l'image de l'entreprise
- Fiabilité de la collecte des informations
- Adéquation entre la préparation et la commande du client
- Pertinence et qualité du conseil technique
- Exactitude des documents commerciaux
- Qualité de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performances	Eléments contenu
Accueillir le client	Disponibilité à l'égard de la clientèle, des agents du transport, Attitude conforme à la politique commerciale et à l'image de l'entreprise	Accueil du client, professionnel ou particulier, au comptoir, au téléphone Prise en charge de la demande du client : - Recherche des besoins - Collecte des informations nécessaires au traitement de la demande : identification du client, du véhicule
Rechercher des références du produit	Adéquation entre la préparation et la commande du client Pertinence et qualité du conseil technique	Technique de recherche des références du produit correspondant aux besoins Vérification de la disponibilité du produit ou du délai de livraison Proposition des produits et des services de l'entreprise, de l'équipementier, du constructeur : - produits de substitution, connexes, complémentaires Argumentation technique du produit et conseils d'utilisation
Déstocker des produits	Exactitude des documents commerciaux Qualité de la manutention	Déstockage des produits Établissement du bon de préparation, du bon de livraison ou de la facture Encaissement au comptant éventuel Établissement du bon de garantie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation de module

Module : Expédition.

Code : MQ5

Durée : 60h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

- A l'issue du module, le stagiaire doit être capable d'expédier une marchandise.

Conditions d'évaluation :

A l'aide :

- Équipements de protection et de sécurité
- Matériels de manutention manuel et mécanisé
- Matériels de contrôle/mesure
- Matériels de conditionnement, de protection et d'emballage
- Cartes de découpage géographique
- Étiquettes de destination, de manutention
- Outils informatiques et de communication

A partir :

- Consignes de travail et procédures
- Documents administratifs, d'expédition : facture, bon de livraison
- Nomenclature des pictogrammes et symboles
- Conditions des transporteurs : tarif, zones desservies

Critères généraux de performance

- Adéquation de l'expédition à la préparation de la commande
- Pertinence du choix du support ou contenant et emballage effectué correctement
- Précision de l'étiquetage : choix, rédaction, emplacement
- Exactitude des documents d'expédition
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Positionnement adapté des colis (allotissement)
- Fiabilité de la remise au transporteur ou du dépôt des colis
- Fiabilité du compte rendu d'expédition
- Qualité de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performances	Eléments contenu
Établir l'étiquette de destination	Adéquation de l'expédition à la préparation de la commande Pertinence du choix du support ou contenant et emballage effectué correctement Précision de l'étiquetage : choix, rédaction, emplacement	Emballage et/ou palettisation, pesage des colis/produits selon les règles et usages de la profession Établissement et apposition de l'étiquette de destination Choix et apposition des étiquettes de manutention
Établir des documents d'expédition	Exactitude des documents d'expédition Utilisation correcte du moyen de manutention adapté Positionnement adapté des colis (allotissement) Fiabilité du compte rendu d'expédition	Établissement ou saisie des documents d'expédition et de transport : récépissé de transport, bordereau de transport…
livrer des colis/produits	Utilisation correcte du moyen de manutention adapté Positionnement adapté des colis (allotissement) Fiabilité de la remise au transporteur ou du dépôt des colis Fiabilité du compte rendu d'expédition	Remise des colis/produits au transporteur et/ou livreur ou dépôt des colis/produits sur les emplacements de départ Signalement des anomalies rencontrées

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation de module

Module : règles d'hygiènes, de santé et de sécurité au travail, et de l'environnement.

Code : MC1

Durée : 50h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Module : Appliquer les règles d'hygiènes, de santé et de sécurité au travail, et de l'environnement.

Conditions d'évaluation :

A l'aide :

- Moyens de prévention et de protection.
- Moyens de lutte contre incendie.
- Trousse des premiers soins.
- Manuel d'instructions de conduite de l'équipement.
- Règlements d'hygiène et sécurité, affiches des sécurités, normes de sécurité en vigueur, règlements de protection de l'environnement.

A partir :

- Directives
- Mise en situation.
- situation de travail.

Critères généraux de Performance :

- Respect des règles de santé, de sécurité et protection de l'environnement.
- Pertinence des explications
- Liste exhaustive des principaux risques et mesures applicables.
- Respect des mesures de d'ergonomie et des normes prescrites.
- Utilisation correcte des moyens de prévention et de protection.
- Détermination exacte et ordonnée des étapes a suivre en cas d'accident ou d'incendie.
- Respect de l'ordre d'admission des premiers soins.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performances	Eléments contenus
S'informer sur le cadre juridique de la santé et de sécurité au travail.	Pertinence des explications	Lois et réglementation sur la santé et la sécurité au travail
Se préoccuper des risques généraux du métier	Pertinence des explications	Principaux risques liés : - Certain travaux liés à la manutention des organes lourds - Certains travaux avec les produits chimiques. - Utilisation des machines, équipements d'atelier ou instruments d'atelier.
Distinguer les droits et les obligations des employeurs et les employés	Compréhension correcte	Droits et obligations des employeurs et des employés
Identifier les rôles et la responsabilité des agents de sécurité	Explication correcte sur le rôle et la responsabilité d'un agent de sécurité	Structure et organisation de la sécurité. Rôle de chaque agent de l'organisme de la sécurité.
Exposer les mesures préventives applicables	Liste exhaustive des mesures applicable	Mesures préventives applicables Moyens de prévention et de protection individuels et collectifs
Appliquer les principales mesures à prendre en cas d'accident ou d'urgence	Intervention correcte en situation précise	Identifier la situation possible en cas d'accident. Les mesures sécuritaires en cas d'intervention à chaque situation possible.
Utilisation des moyens et matériels de lutte contre incendie	Utilisation appropriée du matériel contre incendie	Information sur les types d'incendie possible Utilisation du matériel de sécurité.
Exécuter les premiers soins en cas d'accident possible	Respect de la limite du champ d'intervention Respect de l'ordre d'admission des premiers soins	Composantes d'une trousse de premier soin Simulation des scènes d'intervention Mesure d'intervention sur des cas possible d'accident de travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation de module

Module : les risques de manutention et moyens de prévention.

Code : MC.

Durée : 90h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

- A l'issue du module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les moyens de prévention

Conditions de d'évaluation :

A l'aide :

- Documents consignes de sécurité
- Panneaux.
- Reglementation.
- Equipements de protection individuelle.

A partir :

- Consignes de travail et procédures

Critères généraux de performance :

- Identification correcte des risques.
- Définition juste de toutes les modalités d'exposition Utilisation pertinente des équipements.
- Respect des regles de santé et sécurité.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performances	Eléments contenu
Identifier les dangers de la manutention	Identification correcte des risques.	Définition, réglementation. La manutention manuelle. La manutention mécanique. La manutention et maux de dos. Définition des risques (ambiance, charge mentale, environnement, équipement sous pression…)
Evaluer les risques	Définition juste de toutes les modalités d'exposition.	Déplacement de charge. Les locaux. Les équipements. Les situations de travail.
Utiliser les moyens de prévention	Utilisation pertinente des équipements. Respect des règles de santé et sécurité.	Les techniques de prévention. Organisationnelles, techniques et humain. Equipent de protection individuelle.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation de module

Module : techniques d'expression
Code : MC
Durée : 52h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue du module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les techniques d'expression

Conditions de réalisation :

A l'aide :

- Documentation nécessaire.
- Soutien nécessaire à l'exécution des activités.
- Techniques de communication à l'intérieur du groupe.
- Tenue vestimentaire, de la propreté et de l'apparence générale.
- Structure de rapport ainsi qu'un soutien à la rédaction.

A partir :

- Situations représentatives du milieu de travail ou jeu de rôle

Critères de performance :

- Consultation juste les sources d'information mises à sa disposition.
- Rapport conforme.
- Respect des techniques de communications.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performances	Eléments contenu
Connaître les principes de la communication	Identification correct des principes de la communication	Types de questions pour obtenir de l'information. Reformulation des points de convergence et de divergence lors de discussions. Reformulation et reflet d'un message. Rétroaction constructive. Expression de son point de vue. Types d'approches par rapport à des comportements
Communiquer dans une condition particulière.	Utilisation juste des moyens de communication Traitement méthodiques des informations.	Protocole téléphonique : intonation, prononciation, concision et précision de l'information. Réactions au travail sous pression et aux irritants. Traitement de plaintes, de demandes ou d'exigences particulières, résolution de problèmes, etc. Maîtrise de soi, assurance dans l'approche, accueil d'opinions divergentes, acceptation de la critique, ouverture, etc. Réponse aux interrogations : explication et justification des interventions effectuées ou à effectuer, information et conseils pratiques à la livraison, etc. Vulgarisation de l'information. Sécurisation du client.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performances	Eléments contenu
Établir des liens de collaboration au sein d'une équipe de travail.	Expression pertinente des questions. Prise de note sans erreur. Compte rendu conforme.	Technique d'approche et d'accueil. Types de questions et reformulations. Écoute active. Climat de confiance, politesse et tact. Clientèle, fournisseurs et sous-traitants, collègues de travail, supérieures ou supérieurs hiérarchiques, etc.
Prendre conscience de ses forces et de ses limites relativement à sa capacité de communiquer.	Clarté d'expression maîtrise de soi. Décodage exact des informations.	Buts et objectifs communs. Concertation et complicité. Comportements favorables : esprit de collaboration, écoute, ouverture, altruisme, respect, participation active, etc. Comportements défavorables : compétition, individualité, préjugés, subjectivité, confrontation, etc. Langage verbal et non verbal. Perception et interprétation du message. Comportements favorables : confiance en soi, écoute, ouverture et réceptivité. Comportements défavorables : manque d'écoute, de respect ou tact, idées préconçues, agressivité, confrontation, défensive, langage inadéquat, etc. Du point de vue de l'émetteur : types de langage, message, sa construction, sa signification et ses codes de transmission. Du point de vue du récepteur : décodage du message, perception et interprétation des codes, rétroaction.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Répartition semestrielles des modules

	Module complémentaire	Santé sécurité environnement 50h	Les risques de manutention et moyens de prévention 90h	Technique expression 52h
Module qualifiant	**Ordre module**	04	05	02
Réception. 90h	01	x	x	x
Stockage. 90h	03	x	x	x
Deplacement Manutention. 120h	06	x	x	x
Accueil-Vente-Préparation de la commande. 60h	07	x	x	x
Expédition. 60h	08	x	x	x

Intitulé de module	**Semestre**			
	Cours	**TP**	**Total hebdo**	**Total semestre**
MQ1	2	3	5	
MC1	1	3	4	
MQ2	2	3	5	
MC2	1	2	3	
MC3	2	3	5	
MQ3	2	5	7	
MQ4	1	2.5	3.5	
MQ5	1	2.5	3.5	
TOTAUX	12	24	36H	612

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Evaluation

Objectifs

- Appréhender les risques dorso-lombaires et leur prévention
- Appliquer les techniques de gestes et postures de travail adaptées pour atténuer la fatigue et réduire la fréquence des accidents.

- -manipuler manuellement des charges.

Nota :

L'aptitude physique au port des charges doit être reconnue. Le stagiaire devra avoir ses Chaussures de sécurité, gants et tenue adaptée.

Programme à évaluer

1/ Sensibilisation aux risques d'accidents par manutention
Statistiques des accidents de travail et des maladies professionnelles liées à la manutention.

2/ Aspects réglementaires

3/ Notions d'anatomie et de physiologie appliquées
Notions d'effort, de fatigue.

4/ Les lésions

5/ Principe d'économie d'effort

6/ Détermination des positions des différentes parties du corps pour une bonne préhension de la charge

7/ Exercices pratiques - Manipulation de charges de natures diverses (charges spécifiques à l'établissement)

8/ Les postures de travail

9/ Approche de l'organisation du poste de travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر