



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « LOGISTIQUE »

- Session 2010 -

E 1 - Épreuve SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Sous-Épreuve : B1 : Économie-Droit

UNITÉ : U 12

Durée : 1 h 30

Coefficient : 1

L'évaluation tiendra compte des qualités rédactionnelles, de la cohérence du raisonnement, de la clarté et de la concision de l'expression.

PARTIE JURIDIQUE

Après lecture et analyse du document 1 et à partir de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :

1. Indiquez la raison, les bénéficiaires, les modalités de la formation mise en place par l'entreprise Nord-Isère.
2. Différenciez la formation continue de la formation initiale.
3. Indiquez les obligations des employeurs en matière de formation des salariés.
4. Précisez les effets des actions de formation pour le salarié.
5. Citez et expliquez brièvement les dispositifs que peut utiliser le salarié pour suivre une formation à sa propre initiative.

PARTIE ÉCONOMIQUE

Après lecture et analyse du document 2 et à partir de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :

1. Définissez la notion de qualité pour l'entreprise.
2. Identifiez les principales actions réalisées par l'entreprise pour améliorer la qualité.
3. Indiquez les résultats obtenus grâce à ces actions.
4. Indiquez les types de certification auxquels une entreprise peut prétendre (deux exemples).
5. Citez les éléments constitutifs de la qualité totale.

Nord-Isère : pour des managers de proximité

La formation « Manager de proximité », lancée en février 2008 par le Piles, Pôle d'Intelligence Logistique Europe du Sud, à la demande des entreprises du territoire du Nord-Isère, s'apprête à accueillir sa troisième promotion. Une dizaine de chefs d'équipe logistique devraient donc se retrouver chaque mois dans les locaux de la Chambre du Commerce et de l'Industrie pour se familiariser avec les méthodes et les technologies utilisées dans les métiers de la logistique et surtout pour approfondir les fondamentaux du management. Pour suivre cette formation, nul diplôme particulier n'est nécessaire. Les salariés sont sélectionnés par leurs employeurs sur leurs aptitudes et leur expérience en entrepôt sur un poste de responsable logistique.

Ce programme, s'il peut constituer un tremplin pour la carrière des stagiaires, est avant tout conçu pour combler le déficit de compétences managériales de premier niveau dans les entreprises. Les enquêtes menées auprès des professionnels ont souligné l'urgence de former des managers de proximité. [...] Le cursus, qui comprend vingt et une journées de cours, à raison de modules d'un ou deux jours toutes les trois semaines, répartis sur douze mois, a donc une triple vocation : développer le leadership* des stagiaires, les sensibiliser aux enjeux de la logistique et leur donner les outils adéquats pour assurer un management de qualité sur le terrain...

...Les stagiaires auront toutes les clés méthodologiques pour gérer un projet, conduire une réunion, mettre en place des outils, des tableaux de bord, gérer des conflits, sensibiliser leurs équipes sur la sécurité au travail, appliquer la législation sociale...

...du côté des stagiaires, le bilan est également positif. L'une d'elles a déjà été promue responsable d'exploitation d'un entrepôt, tandis que deux autres se sont lancées dans une démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE), l'une pour obtenir un Bac Professionnel et l'autre pour décrocher un BTS.

Logistique Magazine – N° 236 - janvier-février 2009

*Leadership : capacité à diriger une équipe

King Jouet réinvente sa logistique

Le numéro 3 de la distribution de jouets en France vient de se doter d'un nouvel entrepôt. Outre une capacité de stockage accrue, l'approche du traitement des commandes a entièrement été revue pour plus d'efficacité en service et en réactivité.

... Comparées à la situation du début 2007, les avancées tiennent en deux résultats significatifs : un gain de productivité de 30 % et un taux de service à la livraison de commande complète passé de 96 % à plus de 98 %. Chez King Jouet, le début de l'année 2007 est aussi marqué par le recrutement d'un nouveau directeur logistique groupe, Jean-Claude Courant. Une concordance de date qui n'a rien d'une coïncidence. « Avant d'avoir à me pencher sur le projet d'un nouveau site, ma première mission a consisté à prendre certaines mesures de rationalisation sur les opérations du site existant. » explique-t-il. En l'occurrence, le challenge visait à réaliser des économies en logistique et à dégager de la productivité sans devoir débloquer d'investissements particuliers...

Après avoir audité pendant un mois les pratiques en vigueur, Jean-Claude Courant a pisté un certain nombre de points d'amélioration comme le passage, en préparation de commandes, du « pick puis pack » au « pick et pack ». Ont ainsi pu être éliminés des temps d'attente inutile entre le prélèvement au détail et le conditionnement final des articles en colis. Autre point qui s'est révélé perfectible à moindre frais, la gestion des litiges. Notamment sur certains segments de clientèle, tel que celui des collectivités : « on ne répondait pas aux plaintes des clients ! » Un état quotidien des litiges a été mis en place. « Cela nous a permis de mieux cibler les anomalies ainsi que leurs causes, et donc de les corriger rapidement. On a pu ainsi améliorer notre productivité...

Le manager a mis en place un plan d'action qualité pour les intérimaires, lesquels font doubler l'effectif en fin d'année. Les postulants bénéficient d'une formation « gestes et postures », co-financée par l'agence d'intérim, qui les sensibilise à la notion de qualité du service. À la fin de l'année 2007, le projet de la nouvelle plate-forme émergeait, le transfert total est planifié pour début 2009. « Il s'agissait, bien avant le transfert, d'établir une véritable conduite du changement.

Logistique Magazine – N° 237- mars 2009