

LES IMPACTS DE LA TRANSITION NUMERIQUE SUR LES COMPETENCES ET LES METIERS DE LA LOGISTIQUE

Diagnostic territorial
Bassin d'emploi de Saint-Martin-de-Crau
(Provence-Alpes-Côte d'Azur)

Septembre 2019



PLAN
D'INVESTISSEMENT
DANS LES COMPÉTENCES

AKTO
L'humain au cœur des services



SOMMAIRE

CONTEXTE ET OBJECTIFS	5
LES EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES, NUMERIQUES ET DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE DU SECTEUR	6
1. Définition de la logistique.....	6
2. Les évolutions qui impactent la logistique.....	6
3. Automatisation et robotisation : Quels effets sur le Travail et les compétences dans la logistique ? Extrait du rapport de Pascal Ughetto.....	9
IMPACTS SUR LES ORGANISATIONS DE TRAVAIL ET LES METIERS.....	10
1. L'évolution des organisations du travail.....	10
2. L'impact des évolutions sur les métiers et sur les compétences.....	11
Les innovations techniques et technologiques.....	11
Demain, des compétences qui feront la différence.....	12
CONTEXTE ET ENJEUX TERRITORIAUX : PRESENTATION DU SECTEUR D'ACTIVITE ET DES METIERS CIBLES DU TERRITOIRE.....	13
1. La région Provence-Alpes-Côte d'Azur : ses caractéristiques	13
2. La logistique sur Saint-Martin-de-Crau	13
3. Emploi logistique en région Provence-Alpes-Côte d'Azur	15
4. Le niveau de tension sur les emplois de la logistique	16
5. Zoom sur le bassin de Saint-Martin-de-Crau	17
6. La chaîne logistique et les métiers.....	19
Les différents métiers de la logistique	20
Sept familles de métiers.....	20
Les métiers identifiés pour le travail temporaire.....	21
ETAT DES LIEUX DES BESOINS D'EMPLOI DANS LE TRAVAIL TEMPORAIRE.....	24
1. Contexte général.....	24
2. Raisons à l'origine du turn-over	24
Management dans l'entreprise et intégration.....	24
Image du métier / attractivité.....	24
Conditions de travail	25
Caractéristiques du vivier	25
Perspectives d'évolution	25
3. La réponse apportée par les agences intégrées	25
4. Des systèmes de formation qui s'adaptent	25
Investissement formation.....	25
Selon les profils	25
Avec la recherche d'un retour sur investissement.....	26
5. Les pistes évoquées.....	26
Développer l'attractivité des métiers	26
Faire évoluer les techniques d'anticipation et d'intégration RH des entreprises	26
Mobiliser davantage le CDI intérimaire.....	26
Accompagner la mobilité.....	26
Former le vivier des intérimaires.....	27
ANALYSE DES COMPETENCES EN DECLIN, EN EVOLUTION ET EN EMERGENCE DANS LES METIERS IDENTIFIES.....	28
1. Compétences les plus demandées par les recruteurs en 2018 dans le secteur de la logistique	28
2. Missions les plus proposées par les recruteurs en 2018.....	28

IDENTIFICATION DES PASSERELLES ENTRE LES METIERS IDENTIFIES.....	30
1. Domaines de compétences transverses aux métiers.....	30
2. Hypothèse des compétences techniques transverses.....	30
14 compétences techniques transverses identifiées	30
3. Exemple de parcours vers l'agent polyvalent en logistique	33
4. Hypothèse des compétences comportementales transverses.....	34
5. Métiers sources / passerelles emplois	34
ANALYSE DES PRATIQUES RH DES AGENCES D'EMPLOI E ET DE LEURS BESOINS	38
1. Constats sur les agences d'emploi.....	38
2. Pratiques des agences d'emploi	38
Analyse de la demande :	38
Rapprochement de profil de candidats de la demande :	39
Sélection des candidats.....	39
Visite de l'entreprise	39
Formation.....	39
Recrutement.....	39
3. La formation dans l'intérim.....	39
ETAT DES LIEUX DE L'OFFRE DE FORMATION SUR LES METIERS A ENJEUX	42
1. Analyse des certifications existantes dans le secteur de la logistique	42
Niveau V.....	42
Niveau IV.....	42
Niveau I.....	42
Niveau III.....	42
CQP.....	42
2. Les modules de formation identifiés dans le secteur de la logistique.....	43
TP Préparateur de commande.....	43
TP Agent magasinier.....	43
Magasinier et préparateur de commandes.....	43
CQPI Agent logistique.....	44
TP Cariste d'entrepôt.....	44
Gestion informatisée des stocks.....	44
3. Zoom sur les Organismes de formation du bassin de Saint-Martin-de-Crau.....	44
4. Croisements des formations existantes et des domaines identifiés.....	45
ACTIONS REALISEES PAR AKTO - RESEAU FAF.TT SUITE AU DIAGNOSTIC	47
1. Un outil sur le repérage des compétences des candidats : EvoluCap	47
2. Un parcours de formation modulaire	50
UN PARCOURS DE CERTIFICATION MODULAIRE : OPERATEUR LOGISTIQUE POLYVALENT.....	50
ANNEXES	53
1. Entretiens.....	53
2. Analyse documentaire.....	53

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Dans le cadre d'un plan d'investissement des compétences 2018 - 2022 (PIC), la CPNE de la branche du Travail Temporaire a conclu fin 2018 avec l'Etat, un accord cadre national d'engagement de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) dédié à la branche du travail temporaire.

AKTO - Réseau FAF.TT a été désigné comme organisme relais pour la mise en œuvre de cet accord.

La finalité de cet accord est de généraliser une approche par compétences dans l'identification des besoins de qualification des individus, construire des parcours de formation modularisés avec un prisme compétence et qualifications transverses ; réaliser une ingénierie de certification pour adapter ou créer un référentiel de certification sous forme de blocs de compétences.

L'enjeu pour la branche du travail temporaire - et à travers l'action d'AKTO - Réseau FAF.TT - est de s'appuyer sur l'impulsion donnée par le Ministère du travail DGEFP et le Haut-Commissaire aux compétences et à l'inclusion par l'emploi pour structurer et pérenniser la démarche prospective et compétences de la branche.

Dans ce cadre, le projet de la branche est plus précisément d'anticiper et d'accompagner les mobilités professionnelles des intérimaires dans l'industrie et la logistique, deux secteurs clés pour la profession et fortement impactés par les transitions numérique (automatisation, robotisation) et écologique.

En effet, les transformations profondes de notre économie ont des impacts sur les emplois, les compétences mais aussi sur les organisations de travail :

- ➔ La France connaît un cycle de mutations économiques qui induit des transformations importantes
- ➔ Dans la même échelle de temps que la recomposition économique, les progrès technologiques modifient profondément les conditions d'exercice des métiers, même les plus traditionnels d'entre eux
- ➔ La transition numérique et la transition environnementale impactent fortement à la fois l'activité des entreprises, leurs métiers et leurs besoins de compétences.

L'intégration progressive et rapide du numérique dans l'exercice des emplois est évidente dans les métiers tertiaires. Elle est moins perceptible dans les autres secteurs d'activité. Ainsi les métiers industriels et de la logistique dans lesquels les intérimaires sont fortement représentés, évoluent sans que soient prises en compte les évolutions de fond qui vont émerger et qui risquent d'écarter les mêmes publics de ces emplois.

L'accélération des transformations interroge directement les besoins de compétences mais également la place du diplôme et plus largement des certifications professionnelles.

L'approche par les compétences s'impose à la fois pour répondre aux enjeux de transformation des métiers, aux besoins en recrutement des entreprises et pour offrir aux individus toutes les possibilités de développer leur employabilité.

Afin d'accompagner les mobilités professionnelles liées à la transformation des emplois à l'échelle des territoires, AKTO - Réseau FAF.TT a souhaité apporter des éléments de réponses aux entreprises et salariés intérimaires des territoires concentrant un fort volume d'emploi intérimaires dans la filière logistique comme le territoire de Saint-Martin-de-Crau sur :

- ➔ Les emplois et compétences impactés par les transformations technologiques
- ➔ Les pratiques des agences d'emploi en termes de gestion de compétences
- ➔ Les compétences ou blocs de compétences à acquérir pour sécuriser les parcours professionnels.

Une démarche de GPEC territoriale a été conduite entre avril 2019 et juin 2019 avec l'appui du cabinet Co et Sens sur le territoire de Saint-Martin-de-Crau afin d'apporter les éléments de diagnostic nécessaires à la mise en place d'un plan d'actions.

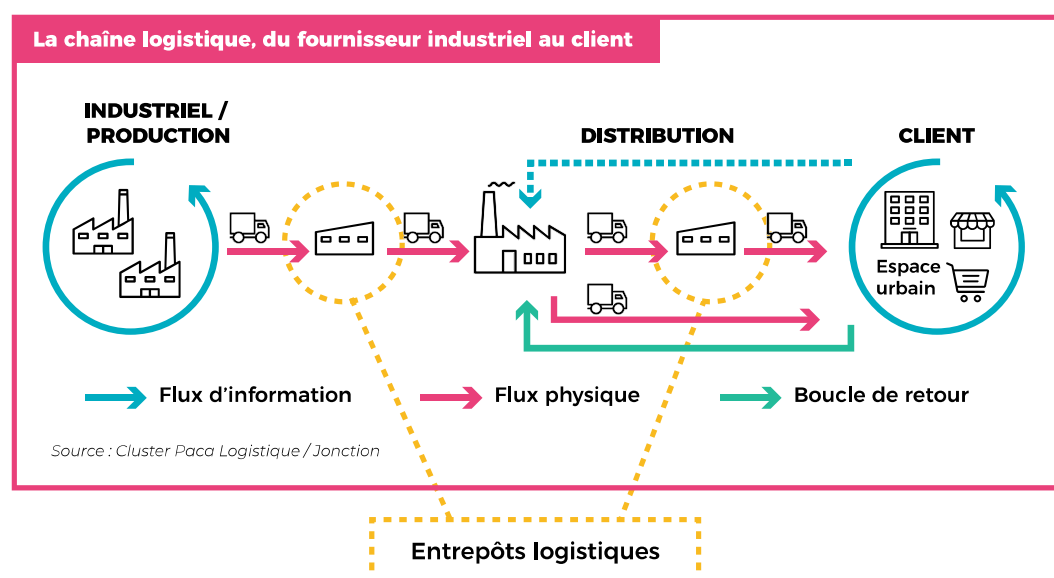
LES EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES, NUMERIQUES ET DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE DU SECTEUR

1. Définition de la logistique

La logistique a pour finalité de piloter et gérer, via les flux d'information, l'ensemble des flux physiques nécessaires à la satisfaction des besoins des habitants, des visiteurs et des entreprises d'un territoire, en s'adaptant au mieux aux contraintes qui lui sont fixées : délais, coûts, qualité de service, réglementations...

Les métiers de la logistique et du transport (T&L) peuvent être regroupés en trois catégories :

- ➔ **Logistique et entreposage** : activités opérationnelles exercées en entrepôt ou plateforme (manutention, préparation de commandes...) et leur organisation et gestion au quotidien
- ➔ **Supply-chain** : activités de gestion et planification de la chaîne logistique interne et externe (du fournisseur au client du client)
- ➔ **Transport et intermodalité** : activités du mode routier, maritime et fluvial et fonctions liées aux sites et zones d'activité multimodales (par exemple conducteurs d'engins lourds de levage), y compris les zones portuaires (dockers, matelots...).



2. Les évolutions qui impactent la logistique

Au cours de l'étude sur les transformations de la logistique, cinq évolutions majeures ont été identifiées :

- ➔ La demande pilote la production : la production est pilotée par l'aval, c'est-à-dire par la demande
- ➔ Des entrepôts robotisés et une explosion des flux de livraison
- ➔ Des sites logistiques à proximité des foyers de consommation
- ➔ Une externalisation de l'entreposage
- ➔ Un système d'information et de traçabilité plus forts.

Les évolutions sociétales, les innovations numériques et techniques ont révolutionné le secteur de la logistique, et se traduisent par de nouveaux usages et outils qui transforment le secteur mais aussi les métiers :

Intelligence artificielle

L'intelligence artificielle (IA) consiste à mettre en œuvre un certain nombre de techniques visant à permettre aux machines d'imiter une forme d'intelligence réelle.

L'internet des objets

L'Internet des objets est l'interconnexion entre internet et des objets, des lieux et des environnements physiques.

La Cobotique

La Cobotique est le domaine de la collaboration homme-robot, directe ou téléopérée, entre homme(s) et robot(s) pour atteindre un objectif commun

La réalité virtuelle

La réalité virtuelle renvoie typiquement à une technologie informatique qui simule la présence physique d'un utilisateur dans un environnement artificiel généré.

La réalité augmentée

La réalité augmentée est la superposition de la réalité et d'éléments (sons, images 2D, 3D, vidéos, etc.) calculés par un système informatique en temps réel.

L' Exosquelette

Un Exosquelette est un équipement articulé et motorisé fixé sur le corps. Il facilite les mouvements en ajoutant la force de moteurs électriques.

Le Big Data

Le Big Data désigne des ensembles de données devenus si volumineux qu'ils dépassent les capacités humaines d'analyse et même celles des outils informatiques classiques.

La Robotique

La robotique est l'ensemble des techniques permettant la conception et la réalisation de machines automatiques ou des robots.

Les Drones

Le drone est un aéronef télécommandé, c'est-à-dire sans pilote à bord. Il embarque une charge utile qui lui permet de réaliser des missions diverses et variées : surveillance, cartographie, transport, vidéo.

Concernant le secteur de la logistique, ce sont plus particulièrement la **cobotique**, la **robotique** et les **exosquelettes** qui représentent les facteurs les plus influents.

COBOTIQUE

La Cobotique est le domaine de la collaboration homme-robot, directe ou téléopérée, entre homme(s) et robot(s) pour atteindre un objectif commun.



ROBOTIQUE

La robotique est l'ensemble des techniques permettant la conception et la réalisation de machines automatiques ou des robots.



EXOSQUELETTE

Un Exosquelette est un équipement articulé et motorisé fixé sur le corps. Il facilite les mouvements en ajoutant la force de moteurs électriques.



3. Automatisation et robotisation : Quels effets sur le Travail et les compétences dans la logistique ? Extrait du rapport de Pascal Ughetto¹

L'étude de Pascal Ughetto illustre bien l'impact des mutations de la logistique sur les métiers et les compétences. Nous reprenons ci-dessous quelques extraits significatifs :

« L'automatisation concernerait aujourd'hui, selon les données de l'enquête AFT² sur les besoins en emplois et en formation dans les fonctions de la logistique, un peu **moins de 20 % des établissements d'au moins 100 salariés et moins de 10 % des établissements compris entre 50 et 99 salariés.** »

« Des solutions technologiques permettent aux plateformes logistiques de suppléer aux activités de manutention, de préparation de commandes ou de contrôle qualité. »

« Les arguments des fabricants renvoient à la question de la **diminution des pénibilités synonyme de maintien ou augmentation du rendement** : réduction des TMS, des ports de charges lourdes... »

« **Diverses technologies**, dont la diffusion est plus ou moins récente : EDI, puces RFID, ERP, logiciels de gestion de la relation client, logiciels de gestion des entrepôts ou de gestion du transport, progiciels de planification avancée, outils de pilotage et de suivi de la production, reconnaissance vocale. » prennent peu à peu leur place dans les univers logistiques.

« Une hypothèse parfois avancée est que ces évolutions obligerait ces opérateurs à plus de **polyvalence** et à développer des **capacités à interagir avec les robots**, à mettre en pratique une meilleure compréhension des exigences du **fonctionnement machinique** et à faire preuve d'une capacité à assurer une production sans défauts pour garantir la réussite des ajustements entre les acteurs de la chaîne d'approvisionnement. »

A RETENIR

La logistique est directement impactée par les évolutions et innovations numériques, technologiques et sociétales. Ces évolutions ont une répercussion sur les métiers et les compétences.

¹ <https://hal-enpc.archives-ouvertes.fr/hal-01880731/document>

² Enquête 2015, disponible à l'adresse : <https://www.centre-info.fr/content/uploads/2015/03/21eme-enquete-logistique---rapport-final.pdf>. Une enquête plus récente publiée en juillet 2019 est désormais disponible à l'adresse : <https://www.aft-dev.com/actualites/panorama-de-lemploi-transport-logistique-en-france>

IMPACTS SUR LES ORGANISATIONS DE TRAVAIL ET LES METIERS

1. L'évolution des organisations du travail

Les évolutions en termes de robotisation, de digitalisation, ont des répercussions sur les organisations du travail et la demande des entreprises en matière de compétences.

Trois scénarios d'évolution des métiers se dessinent :

Une hybridation des métiers

L'évolution des situations professionnelles où l'humain s'interface avec des outils qui lui permettent de réaliser des tâches avec plus de performances. Des collaborations avec des robots sont à prendre en compte (Ex : commande vocale, apprendre à lui parler, exosquelette...).

Une évolution des métiers

L'apparition de nouveaux métiers dans des organisations du travail différentes où les robots réalisent des tâches à la place des humains. La place de l'humain est alors déplacée vers des valeurs ajoutées différentes comme le pilotage des robots, leur programmation, leur maintenance. Mais aussi des évolutions des process ou des métiers d'ordonnancement, de gestionnaire de flux font leur apparition.

Un remplacement des métiers

La disparition de métiers pris totalement en charge par la mécanisation ou la robotique.

Le scénario d'hybridation est celui qui semble le plus proche et sur lequel une préparation des compétences pourrait être intéressante.

Le scénario 2 impacte quant à lui un volume d'emploi qui n'est pas le cœur de la problématique d'emploi sur le bassin.

Le scénario 3 doit également être anticipé dans une logique de sécurisation des parcours et de mobilisation des compétences. L'identification de compétences transverses, potentiellement mobilisables dans d'autres emplois est une piste intéressante.

2. L'impact des évolutions sur les métiers et sur les compétences

Les innovations techniques et technologiques³

Les innovations techniques et technologiques associées à l'activité logistique :

- ➔ **Les outils et moyens de manutention** (convoyeurs, transstockeurs, pick-to-light, voice picking, réalité augmentée ...). L'automatisation des systèmes de manutention, de stockage, de palettisation, etc., permet, dans les entrepôts, d'éviter les **erreurs humaines, de gagner en productivité et compétitivité** (plus de volumes traités en moins de temps), de réduire la pénibilité, et **d'améliorer les conditions de travail, la santé et la sécurité**
- ➔ **Les « contenants » (box, boîtes, caisses) et l'internet des objets (objets connectés)** ayant leur propre identité numérique et capables de communiquer les uns avec les autres)
- ➔ **Les outils et systèmes de chargement et de déchargement, facilitant la co-modalité** (Combinaison des différents modes de transport)
- ➔ **Les systèmes d'information à vocation d'optimisation** : gestion d'entrepôt, traçabilité, optimisation de trajets, optimisation de tournées, optimisation du remplissage des véhicules // Utilisation d'une grande diversité d'outils, à la prégnance des systèmes d'information (WMS : Warehouse Management Systems, TMS ...). La transition numérique, les échanges de données informatisées et dématérialisées permettent de générer moins de papier, de gagner en réactivité et d'améliorer la qualité et la traçabilité (systèmes d'information et de communication)
- ➔ **Les systèmes d'information permettant la mutualisation de données (commandes, livraisons, stocks)** : notamment logiciels de gestion des flux multi-acteurs accessibles par web (plateformes partagées de gestion), indispensables pour la mutualisation des transports et la massification qui en découle
- ➔ **Le développement d'une vision du transport et de la logistique « verte »**, prise en compte du Grenelle de l'environnement (réduction des GES) et la réduction des externalités négatives dans les pratiques du transport et de la logistique. Les véhicules (amélioration des moteurs, réduction des consommations, géolocalisation, **véhicules « propres »** ...)
- ➔ Moyens de transport de plus en plus intelligents : dans les entrepôts, **des chariots autoguidés** peuvent être utilisés pour amener les palettes sur les quais d'expédition, et de **manière générale les solutions qui évitent les déplacements des opérateurs sont particulièrement prisées.**

IMPACTS DE CES EVOLUTIONS SUR LES COMPETENCES :

- ➔ Utiliser les nouveaux outils de manutention mis à disposition dans les entrepôts
- ➔ Interagir avec les robots
- ➔ Utiliser les outils numériques de gestion des informations nécessaires à la réalisation de l'activité
- ➔ Assurer la gestion des flux et de leur optimisation à l'aide d'interfaces numériques
- ➔ Intégrer dans ses activités et comportements la dimension « verte » (Facteur de verdissement impactant les compétences : Développement et intégration de technologies info-logistiques et organisation des commandes, NTIC // Meilleure coordination des modes de transport // Affichage CO2 et bilan carbone // Gestion des Centres de distribution urbaine et assimilés // Optimisation environnementale de la chaîne logistique // Optimisation du remplissage des camions)
- ➔ Communiquer et se positionner dans des environnements numériques sans papier avec des accès dématérialisés aux informations
- ➔ Coordonner ses actions en lien avec des systèmes de manutention, de stockage et de palettisation automatisés pour assurer la productivité attendue
- ➔ Piloter des chariots autoguidés/ travailler dans des environnements automatisés
- ➔ Assurer la maintenance de premier niveau des objets connectés usuels présents dans les entrepôts.

³ <http://www.cluster-paca-logistique.com/wp-content/uploads/2016/11/Fiche-I3-Evolutions-des-m%C3%A9tiers-et-comp%C3%A9tences-logistiques-vf082016.pdf>

Demain, des compétences qui feront la différence⁴

Toutes ces évolutions du secteur requièrent la mise en œuvre de nouvelles compétences. Ces compétences seront d'ordre technique, mais aussi comportemental et s'accompagneront d'une élévation des niveaux de compétences requis.

- ➔ Les technologies nouvelles induisent de nouvelles façons de travailler, **d'avantage en transversalité**, en collaboration avec des acteurs internes et externes à l'entreprise. Pour ce faire, au-delà de la maîtrise de compétences techniques, les **savoir-faire comportementaux prendront de plus en plus d'importance**. **L'intelligence émotionnelle, sociale et relationnelle, la capacité de négociation, la capacité à construire et mener des projets, la transdisciplinarité... seront valorisées**. Les managers en particulier tireront leur légitimité, non seulement de leur capacité à contribuer au développement des collaborateurs, mais aussi des projets collaboratifs qu'ils insuffleront et animeront
- ➔ Dans le secteur qui se digitalise, l'articulation homme-machine, nécessitera des compétences de *digitized drivers*, qui devront faire coopérer l'humain (conducteur, logisticien, etc.) avec des services autonomes rendus possibles par les technologies connectées
- ➔ Au-delà des évolutions techniques auxquelles il faudra s'adapter, le secteur, très fortement réglementé, continuera d'être impacté par les **évolutions réglementaires françaises, européennes ou internationales, et nécessitera de l'agilité**. Apprivoiser le changement conduira à développer une **culture partagée du mouvement et de l'adaptabilité permanente**. Pour répondre de manière adaptative et innovante à des situations inattendues, dans un environnement mouvant, les capacités cognitives garantes d'agilité seront davantage sollicitées. Elles s'appuient en particulier sur la **curiosité, la créativité, la flexibilité mentale, et l'accumulation d'expériences variées au cours de la vie**.

IMPACTS DE CES ÉVOLUTIONS SUR LES COMPÉTENCES MANAGERIALES :

- ➔ Manager dans des environnements collaboratifs, numérisés et automatisés
- ➔ Manager des collaborateurs inscrits dans des situations professionnelles où l'articulation homme machine est forte
- ➔ Manager dans des environnements mouvant en faisant preuve d'agilité, de créativité, de flexibilité mentale.

A RETENIR

Les évolutions de la filière logistique impliquent la mise en œuvre de nouvelles compétences liées à l'organisation du travail, à l'utilisation de nouveaux outils ou à une « collaboration » avec des robots : la capacité de négociation, l'intelligence émotionnelle, sociale et relationnelle, agilité et adaptabilité permanente, flexibilité mentale.

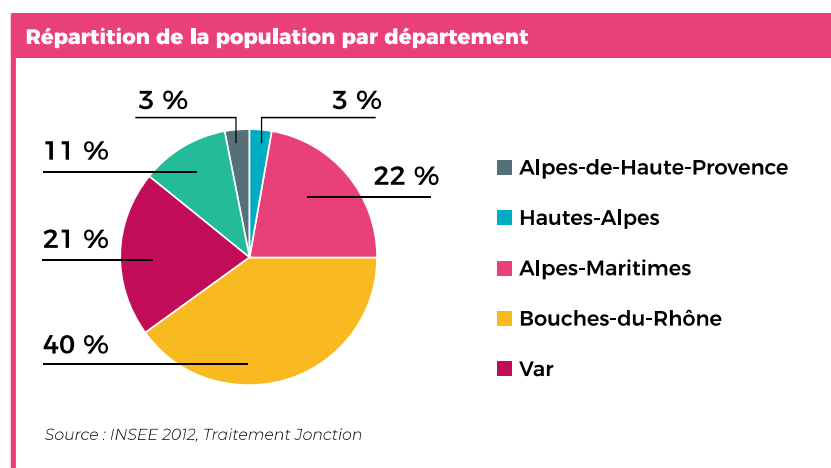
⁴https://cadres.apec.fr/files/live/mounts/media/medias_delia/documents_a_telecharger/referentiel_metiers/Referentiel%20des%20metiers%20du%20transport%20et%20de%20la%20logistique.pdf

CONTEXTE ET ENJEUX TERRITORIAUX : PRESENTATION DU SECTEUR D'ACTIVITE ET DES METIERS CIBLES DU TERRITOIRE

1. La région Provence-Alpes-Côte d'Azur : ses caractéristiques⁵

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur a la particularité d'avoir une démographie dynamique avec de fortes concentrations urbaines :

- ➔ 5 millions d'habitants (2012), en croissance de 0,9 %/an depuis 1990 → 2018 - 5 059 000
- ➔ Un PIB de 152 milliards d'euros en 2013 - 7,8 % du national
- ➔ Une concentration de populations urbaine et littorale importante
- ➔ Une diversité de territoires.



2. La logistique sur Saint-Martin-de-Crau

Les principales implantations des « bases logistiques » de la région sont situées :

- ➔ Pour l'amont (zones de réception) à Saint-Martin-de-Crau, La Feuillane, Clésud
 - Ces plates-formes aval sont les pivots du système, car c'est en ces points que s'organise l'approvisionnement des magasins. Elles sont majoritairement approvisionnées par les fournisseurs (qui prennent en charge le transport). Une grande partie des choix logistiques se joue au stade des achats, le transport n'étant ensuite qu'une variable d'ajustement
- ➔ En aval, avec des zones de chalandise pouvant aller jusqu'à 150 à 300 km : Avignon/Cavaillon, Aix-les Milles, Vitrolles, Les Bréguières, Marseille.

La logistique occupe une place prépondérante sur le bassin de Saint-Martin-de-Crau.

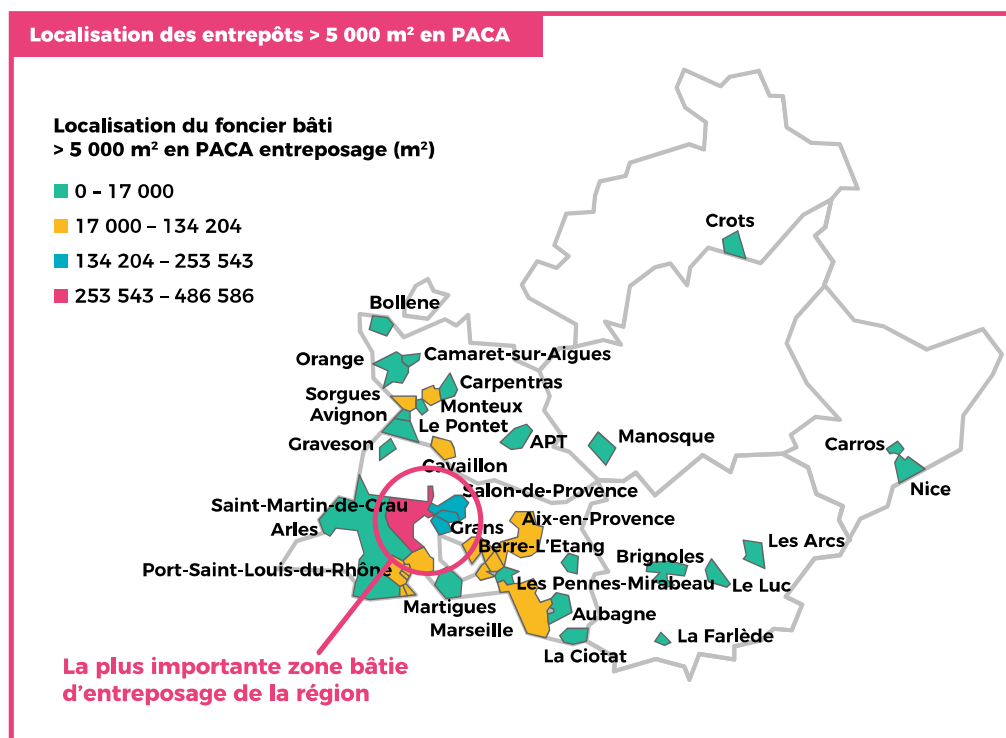
Le bassin de Saint-Martin-de-Crau est, selon des données de 2014, la zone d'entreposage bâtie la plus importante de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Les acteurs interrogés estiment à environ 2500, le nombre d'emplois sur cette zone. Il s'agit principalement d'entrepôts qui réceptionnent des marchandises, la plupart du temps en provenance d'Asie via le port de Fos-sur-Mer, reconditionnent (ou pas) et organisent la distribution en fonction des commandes de leurs clients.

⁵ <http://www.cluster-paca-logistique.com/donnees-cles-paca/la-logistique-en-paca/la-region-paca-des-caracteristiques-qui-appellent-des-reponses-logistiques-differenciees/>

Les activités logistiques sur la Zone de Saint-Martin-de-Crau concentrent des activités d'entreposage et de préparation de commandes pour des grandes et moyennes surfaces clientes (Decathlon, Brico dépôt, Maisons du monde...).

La part de gestion de commandes individuelles est très faible (Moins de 4 % pour Katoen Natie, par exemple).

Un secteur en forte évolution, sur un bassin qui présente de nombreux atouts.



Source : Base entrepôts Soes, 2014



La logistique est un secteur en développement partout en France et en particulier en périphérie des grandes métropoles. Marseille et l'ensemble des communes alentours regrouperont près de 2 500 000 habitants en 2030 (Projection SCOT de Marseille). Le bassin de Saint-Martin-de-Crau est, sur cet espace, idéalement situé à proximité d'un grand port pour accueillir les marchandises en provenance d'Asie, disposant d'infrastructures routières et ferrées, sur un espace géographique en capacité d'accueillir des surfaces importantes d'entrepôts. Des projets d'implantation sont à l'étude pour environ 75 000 nouveaux m² (Zone écopôle). Des associations de défense de l'environnement

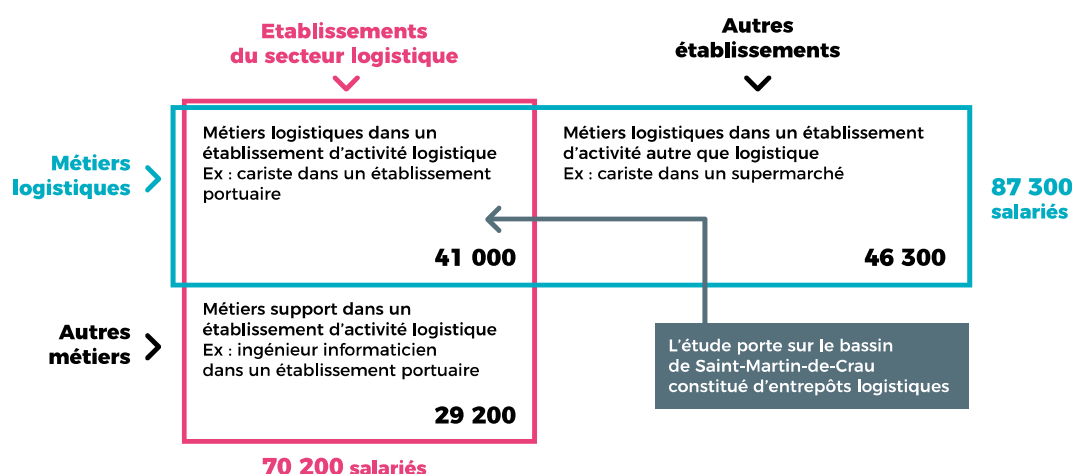
mènent des actions contre l'extension de la zone logistique au regard de la préservation de l'environnement.

Les évolutions des organisations et des métiers sont étroitement liées aux décisions d'investissement des entreprises du bassin.

Grâce au numérique et à la robotisation, il est aujourd'hui possible de transformer assez radicalement le process d'entreposage et de préparation des commandes. Sur le bassin de Saint-Martin-de-Crau, ces évolutions ne sont pas d'actualité et les acteurs interrogés qualifient la logistique du bassin comme « traditionnelle ». A date, les projets de développement des organisations, avec une part de robotisation importante, ne semblent pas d'actualité pour les entreprises du bassin. De même que sur l'échantillon d'acteurs rencontrés, il n'a pas été fait état d'impacts liés à la transition écologique sur les métiers et les compétences de la filière logistique.

3. Emploi logistique en région Provence-Alpes-Côte d'Azur

En termes d'emplois, Provence-Alpes-Côte d'Azur est la 3^{ème} région logistique de France (113 000 emplois marchandises) mais seulement la 8^{ème} en matière d'entrepôts de plus de 5 000 m² bâtis en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.



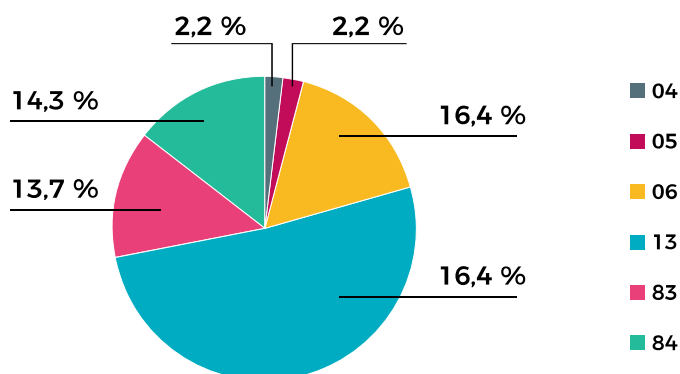
Source : INSEE, DADS 2015

REPARTITION DES EMPLOIS EN REGION PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR	Effectif	Part des femmes (%)	Part de moins de 30 ans (%)	Part de 50 ans et plus (%)
Métiers du transport de marchandises	51 600	8,2	16,1	30,2
Conducteurs routiers et grands routiers	20 800	1,6	11,1	36,0
Conducteurs livreurs, coursiers	17 200	17,8	22,5	26,0
Autres métiers du transport de marchandises	13 600	6,3	15,5	26,5
Métiers de l'entreposage et de la manutention	35 700	15,2	19,3	25,1
Ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition, non qualifiés	9 600	30,7	26,4	22,9
Magasiniers qualifiés	9 200	13,7	19,1	25,9
Autres métiers de l'entreposage et de la manutention	17 000	7,2	15,3	25,9
Ensemble des métiers logistiques	87 300	14,4	17,4	28,1
dont : ouvrier qualifié	58 200	9,2	16,7	29,3

Plus de la moitié du total de ces emplois (compte propre et compte d'autrui) sont situés dans le département des BDR, qui accueille près de 60 % des emplois générés par les entreprises du secteur T&L.

Les Bouches-du-Rhône : 1^{er} département logistique provençal

Emploi total T&L



Répartition par département des emplois salariés T&L

Source : traitement JONCTION, données ACOSS 2012, DADS 2012

4. Le niveau de tension sur les emplois de la logistique

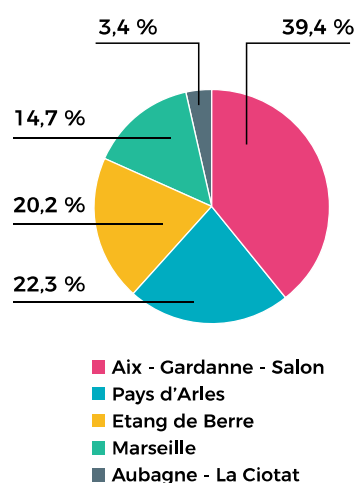
Selon le BMO⁶ 2019, le bassin souffre d'une carence en candidat pour satisfaire les besoins en ressources des métiers cibles.

Critères sélectionnés sur le site de Pôle Emploi :

- ➔ Région : Provence-Alpes-Côte d'Azur Département : Bouches-du-Rhône 13
- ➔ Bassin d'emploi : AIX GARDANNE SALON et AUBAGNE LA CIOTAT et ETANG DE BERRE et MARSEILLE et PAYS D'ARLES
- ➔ Métiers : Ouvriers non qualifiés de l'emballage et manutentionnaires et Ouvriers qualifiés du magasinage et de la manutention.

NOMBRE DE PROJETS : 3 817
PART DE DIFFICILES : 56,7 %
PART DE SAISONNIERS : 43,0 %

Bassin d'emploi	Projet de recrutement	Difficulté à recruter	Emplois saisonniers
Aix - Gardanne - Salon	1 504	66,7 %	38,8 %
Pays d'Arles	852	57,5 %	59,1 %
Etang de Berre	771	58,0 %	48,7 %
Marseille	562	33,0 %	28,1 %
Aubagne - La Ciotat	128	30,1 %	18,2 %
Total	3 817	56,7 %	43,0 %



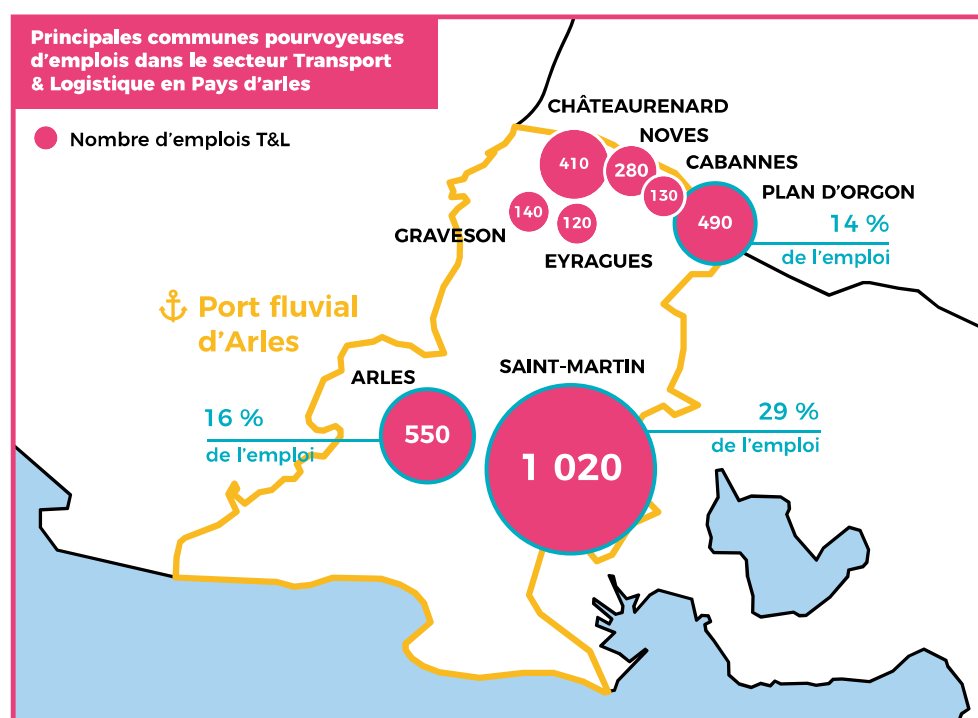
⁶<https://statistiques.pole-emploi.org/bmo/bmo?graph=3&fa=93&fb=13&fc=9333,9307,9308,9306,9329&fe=10720,11740&lc=0&pp=2019>

5. Zoom sur le bassin de Saint-Martin-de-Crau

En 2018

- ➔ 48.4 % des offres d'emploi de Pôle Emploi, affichées pour la commune de Saint-Martin-de-Crau relèvent du secteur du transport logistique⁷
- ➔ 33.4 % des offres d'emploi traitées en direct avec les entreprises locales relèvent du secteur transport logistique, soit une augmentation de 13.6 % comparativement à 2017

Le secteur du transport logistique représentait 30 % des reprises d'emploi connues de l'Espace Emploi contre 27 % en 2017. Il confirme sa place de premier secteur porteur d'emploi pour les personnes accompagnées à l'Espace Emploi.



Source : URSSAF APE – Nace 732 effectifs 2012

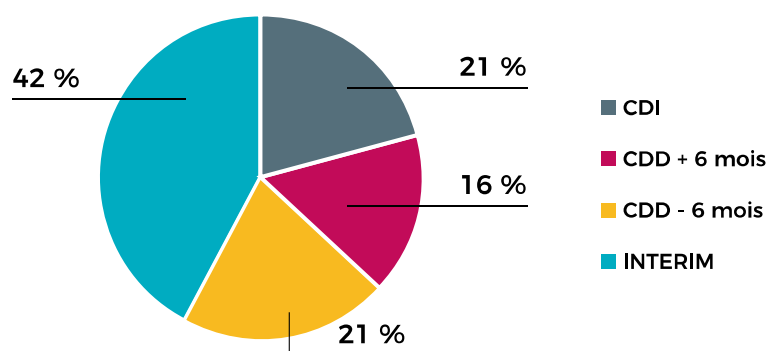
L'intérim occupe toujours une place prépondérante dans la nature des contrats mais les CDI augmentent sensiblement en 2018, soit 42 % des contrats signés en 2018.

Les décisions que prendront les entreprises implantées sur le bassin de Saint-Martin-de-Crau ne sont pas connues à ce jour.

⁷ www.mdepaysdarles.fr

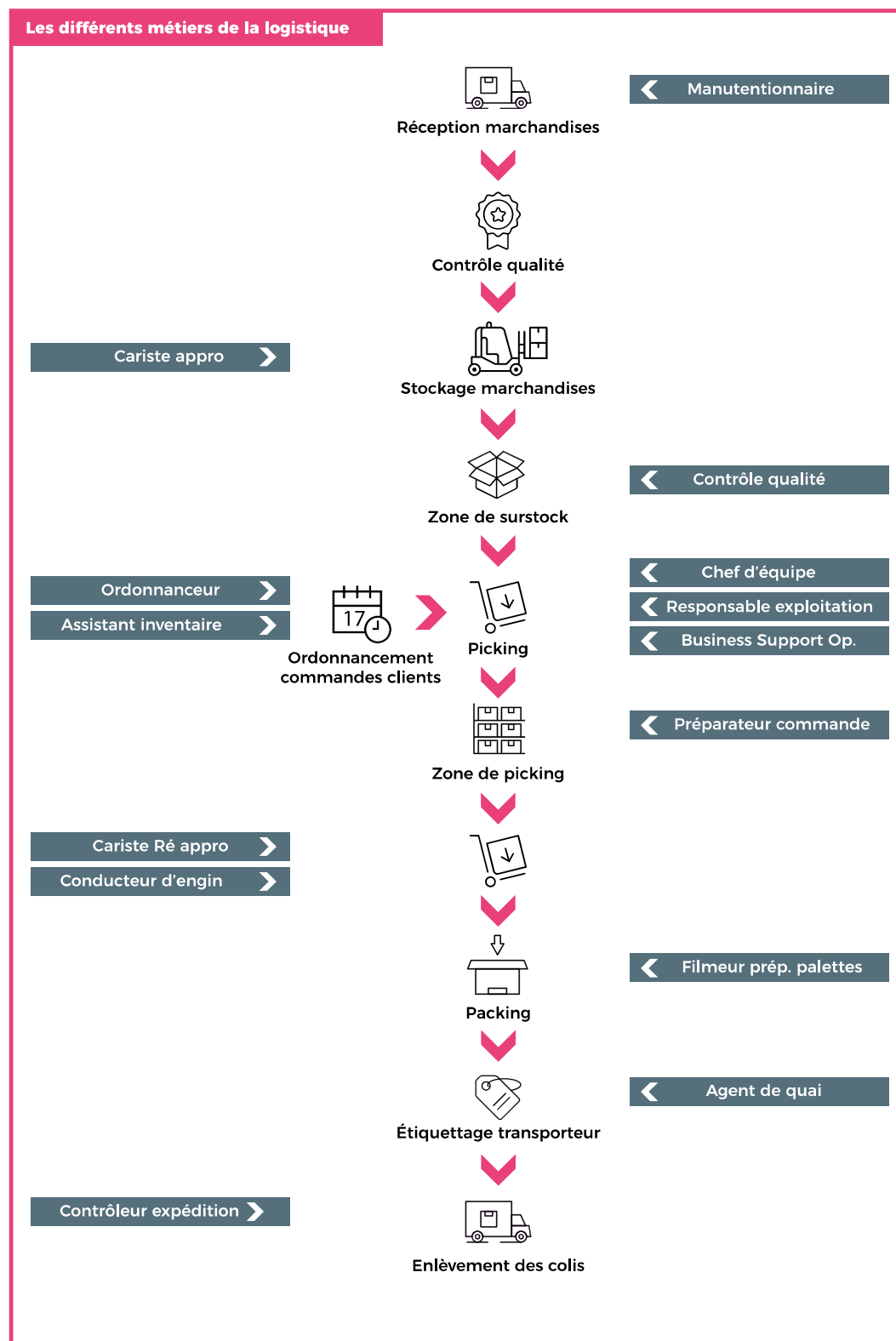
Nature des contrats signés en 2018 à SMC

Secteur du Transport Logistique



6. La chaine logistique et les métiers

La logistique est une succession d'étapes. Zoom sur l'organisation et les métiers au sein d'un entrepôt logistique :



Les différents métiers de la logistique

- ➔ Acheteur
- ➔ Agent d'exploitation transport routier
- ➔ Agent logistique
- ➔ Agent de magasinage
- ➔ Agent de quai
- ➔ Agent de transit
- ➔ Agent technique de maintenance
- ➔ Chef d'équipe logistique
- ➔ Chef de quai
- ➔ Conducteur routier de marchandises
- ➔ Conducteur-livreur
- ➔ Coordinateur logistique
- ➔ Gestionnaire de flux (ou pilote de flux)
- ➔ Gestionnaire de stocks (ou responsable des approvisionnements)
- ➔ Ingénieur méthodes logistique
- ➔ Inventoriste
- ➔ Litigeur transport
- ➔ Magasinier cariste
- ➔ Pontier
- ➔ Préparateur de commandes
- ➔ Responsable d'exploitation logistique
- ➔ Responsable des tournées.

Sept familles de métiers

Comme on peut le voir dans la famille « manutention et préparation de commande » il existe de nombreuses appellations métier. La plupart du temps ces appellations recouvrent des réalités différentes selon les entreprises concernées et leurs organisations.



Les métiers identifiés pour le travail temporaire

Selon le retour des agences d'emploi et l'analyse des offres d'emploi du service emploi de Saint-Martin-de-Crau, deux emplois types apparaissent comme étant les plus recherchés : **le manutentionnaire** d'une part et **le préparateur de commande** d'autre part.

- ➔ L'emploi de **manutentionnaire** consiste à assurer le déchargement et ne peut être considéré comme un « vrai » métier tant les activités sont des exécutions simples de manipulation de colis
- ➔ Le **préparateur de commande** ou agent logistique, nécessite de disposer de compétences plus spécifiques : CACES, Utilisation de moyens numériques, traitement de l'information...

De fortes tensions sur ces deux emplois.

L'étude est centrée sur les métiers de « la manutention et préparation de commande » qui représentent les flux de salariés intérimaires les plus importants. En haute saison, près de 5 000 salariés intérimaires peuvent travailler sur la zone. Or les agences d'emplois situées sur le bassin ne disposent pas de suffisamment de ressources en nombre et en qualité pour répondre aisément aux demandes. Ce sont les postes de préparateurs de commandes qui sont les plus difficiles à pourvoir. « Des manutentionnaires ; on en trouve ». En effet, ce métier d'entrée dans la profession est considéré comme étant très peu qualifié et accessible sans grande formation préalable. Cela dit le turn-over sur ces populations est très important.

Ces deux métiers type se distinguent notamment par la possession de CACES différents et le port de charges. Les manutentionnaires évoluent ou souhaitent évoluer vers des postes de préparateurs de commandes. Les entreprises recherchent une grande polyvalence entre ces deux métiers afin de disposer des libertés nécessaires à la gestion d'une activité par nature très fluctuante en volume avec une forte saisonnalité.

LE MANUTENTIONNAIRE⁸

Les compétences ci-dessous peuvent être mises en œuvre en totalité ou partiellement selon les organisations du travail.

Compétences techniques du manutentionnaire

Manutention

- ➔ Charger/décharger des produits, des marchandises
- ➔ Transporter les colis, marchandises, matériels, ... et les ranger
- ➔ Trier et dispatcher les marchandises, colis en fonction des indications (codification, format, poids, nombre, ...).

Contrôle

- ➔ Repérer les spécificités des marchandises et les dénombrer par catégorie
- ➔ Contrôler le flux et l'avancée de produits sur une ligne de convoyage ou de production et réaliser des interventions de déblocage et de retrait d'éléments
- ➔ Repérer et signaler les produits détériorés ou manquants.

Conditionnement - Re-conditionnement

- ➔ Faire des opérations de : cerclage, filmage, étiquetage à l'aide de machines // utiliser une cerceuse ou une filmeuse pour renforcer l'emballage retenu (carton, palette)
- ➔ Faire des opérations de conditionnement ou de manutention au moyen d'accessoires spécifiques (pincettes, potence, éperons, ...), accessoires d'élingage
- ➔ Emballer les produits en fonction de leurs spécificités, de leur mode de transport et des commandes.

Conduite de machine

- ➔ Alimenter/décharger une machine de production (fabrication, conditionnement, ...) et contrôler les paramètres.

Entretien

- ➔ S'occuper de l'entretien de premier niveau des équipements et de l'engin
- ➔ Ranger et garder propre la zone de travail (matériel, accessoires, ...)
- ➔ Entretenir les locaux et son poste de travail.

Connaissances / Savoirs du manutentionnaire

- ➔ Techniques de comptage
- ➔ Appréciation de charge
- ➔ Gestes et postures de manutention
- ➔ Lecture de données de contrôle, codes et symboles
- ➔ Modalités de chargement/déchargement de marchandises
- ➔ Règles et consignes de sécurité
- ➔ Techniques d'emballage et de conditionnement
- ➔ CACES 1.

Dans la plupart des organisations, la préparation de commandes est pilotée par un système informatique, ce qui automatise la tâche de l'agent de magasinage (exemple : scanner le colis pour enregistrer le mouvement). Le report des informations peut encore être fait manuellement par saisie informatique. Une sensibilité aux outils informatiques est donc appréciée.

⁸ <https://www.gapa.fr/metiers/agent-agente-de-quai-manutentionnaire/5976>
<https://candidat.pole-emploi.fr/marche-du-travail/fichemetierrome?codeRome=N1105>
Fiche Rome N1105-Manutention manuelle de charges

LE PREPARATEUR DE COMMANDE⁹

Les compétences ci-dessous peuvent être mises en œuvre en totalité ou partiellement selon les organisations du travail.

Compétences techniques du préparateur de commande

Réception de marchandises

- ➔ Réceptionner la marchandise
- ➔ Décharger les palettes
- ➔ Ranger les produits selon les modes de stockage.

Déplacement de marchandises

- ➔ Déplacer les produits conformément aux instructions de mouvements à opérer
- ➔ Déplacer la marchandise sur le lieu de prélèvement
- ➔ Préparer les commandes
- ➔ Vérifier l'adéquation entre la marchandise et la commande initiale
- ➔ Savoir assurer la mise en stock des produits, cartons ou palettes dans l'aire de stockage dédiée
- ➔ Manipuler les palettes et conditionnements pour les dégroupier ou les grouper
- ➔ Prélever un produit selon les instructions et les moyens techniques à disposition.

Gestion d'informations

- ➔ Effectuer un inventaire sur instructions et selon les procédures
- ➔ Consulter les mouvements de stocks dans le système informatisé
- ➔ Enregistrer les mouvements de stocks avec un outil informatique selon les instructions et procédures
- ➔ Vérifier les documents de livraison avant déchargement ou d'expédition avant chargement
- ➔ Enregistrer les produits
- ➔ Piloter les flux de marchandises sur convoyeurs automatisés
- ➔ Réaliser des inventaires.

Conditionnement

- ➔ Conditionner la marchandise à expédier.

Contrôle

- ➔ Contrôler les produits selon les procédures mises en place (contrôle quantitatif et qualitatif)
- ➔ Contrôler la conformité des références, l'aspect et la quantité produit en respectant les modes opératoires.

Maintenance

- ➔ Effectuer la maintenance de premier niveau et les réglages courants.

Connaissances / Savoirs du préparateur de commande

Réception de marchandises

- ➔ Connaître les recommandations en matière de gestes et postures
- ➔ Connaître les différents process associés à son secteur (modes opératoires, documents...)
- ➔ Maîtriser les moyens de production et de manutention
- ➔ Connaître les règles de sécurité à respecter
- ➔ CACES 1/3/5.

La polyvalence est le maître-mot de ce métier en raison de la multiplicité des tâches et des délais parfois serrés. Rapide, adaptable, rigoureux, méthodique, organisé.

⁹ <https://www.orientation-pour-tous.fr/metier/agent-logistique.16930.html>

ETAT DES LIEUX DES BESOINS D'EMPLOI DANS LE TRAVAIL TEMPORAIRE

1. Contexte général

Les investigations sur la situation de l'emploi réalisées auprès des acteurs du territoire ont permis de mettre en exergue certains freins.

Une demande cyclique. Les volumes de demande des entreprises de la zone peuvent être très importants. Amazon peut rechercher jusqu'à 1500 salariés en 3 mois en début de saison. D'avril à septembre, les volumes de besoin évoluent sur un facteur de 3 à 5.

Un turn-over important. Le turn-over est ensuite très important. Les chiffres varient selon les interlocuteurs, mais un ratio de 5 à 15 est avancé. Il s'agit du nombre de personnes qui vont « passer » sur le poste et qui, en cumul, vont constituer un temps plein. Ce turn-over est dû à plusieurs facteurs qui sont principalement liés aux personnes (Trop chaud, trop dur, fête religieuse...) ou à l'entreprise (Manque de compétences, comportement inadapté, capacité de travail insuffisante...). Quoi qu'il en soit, la « rencontre » ne se fait pas toujours. Une attitude de persévérance est nécessaire « Un cap est à passer pour se faire au métier ». Le numérique permet une traçabilité plus forte des salariés à leur poste de travail, ce qui contribue à augmenter la « pression » sur les cadences. La productivité est un facteur important.

Une mobilité qui reste à faciliter. La question de la mobilité est également posée. Un nombre important de personnes ne sont pas véhiculées. Des projets de navettes ont été imaginés et mis en place sans succès.

Peu d'anticipation des besoins de main d'œuvre. Les entreprises de la logistique anticipent très peu leurs besoins. L'organisation interne des entreprises ne facilite pas toujours la complémentarité entre les missions sur différents clients.

Un épuisement de la ressource humaine sur le bassin. Ces modalités de fonctionnement ont conduit à un « épuisement » de la ressource avec un nombre important de personnes qui ne souhaitent plus retourner travailler dans ce secteur. Le retour d'emploi sur Saint-Martin-de-Crau est aujourd'hui estimé à 30 %. Les recrutements s'opèrent aujourd'hui jusque sur le bassin de Nîmes.

Une diversité de politiques de rémunération. Les systèmes de rémunération peuvent avoir un impact positif ou négatif. Dans certains cas des primes et autres avantages permettent d'obtenir des rémunérations plus attractives que dans d'autres secteurs. En revanche certaines entreprises ont des politiques de rémunération qui peuvent laisser peu de place aux évolutions.

Des pistes d'évolution sont évoquées par les acteurs du territoire avec en particulier une recherche de coopération entre les acteurs sur le bassin qui est également pointée. Les solutions seront demain collectives : mairie, entreprises, agences d'intérim, ...

2. Raisons à l'origine du turn-over

Plusieurs éléments sont mis en avant par les acteurs du territoire interrogés pour expliquer les raisons à l'origine du turn-over :

Management dans l'entreprise et intégration

- ➔ Intégration peu organisée dans les entreprises : les chefs d'équipe peu formés à l'intégration
- ➔ Chez XX par exemple les intérimaires ont une casquette de couleur différente.

Image du métier / attractivité

- ➔ Intérêt d'un travail vu comme répétitif
- ➔ Image d'un job alimentaire uniquement.

Conditions de travail

- ➔ Une saisonnalité subie. (Haute saison de février à octobre). Puis c'est ensuite le chômage qui prend le relais.
- ➔ Horaires décalés et travail du samedi
- ➔ Des problèmes de santé : inaptitudes, RQTH, TMS...

Caractéristiques du vivier

- ➔ Manque général de compétences, notamment compétences comportementales
- ➔ Certains savoirs de base ne sont pas acquis
- ➔ Barrière de la langue pour certaines populations de réfugiés par exemple
- ➔ Faible mobilité des personnes ne disposant pas toutes d'un véhicule (des navettes ont été mises en place, mais les horaires fluctuent et cela n'a pas tenu).

Perspectives d'évolution

- ➔ Peu de perspectives d'évolution.

3. La réponse apportée par les agences intégrées

Le principe des agences intégrées est apprécié des entreprises. Aujourd'hui sur la douzaine d'agences d'emploi qui délèguent sur la zone, seuls 5 réseaux ont des agences intégrées. Il s'agit de dédier une personne de l'agence à un client. L'agence dispose d'un bureau au sein de l'entreprise et traite l'ensemble des demandes. Dans certains cas ce système permet de nouer des liens étroits et d'anticiper davantage sur les besoins.

L'objectif de l'implant est d'amener de l'efficacité RH pour réduire le turn-over. Le chef d'équipe se concentre alors davantage sur les RH permanentes (Process d'intégration, suivi de l'accidentologie...) et les implants s'occupent plus particulièrement des intérimaires.

Hélas, dans certains cas, les contraintes et la saisonnalité étant très fortes, un rapport client fournisseur s'installe entre l'agence intégrée et le client au détriment d'une collaboration pour une co-construction des réponses ressources humaines dans l'anticipation.

Les agences intégrées sont de toute façon en « concurrence » avec d'autres agences d'intérim. Les missions d'une agence intégrée semblent ne pas être suffisamment précises sur la manière de fonctionner avec le client vis-à-vis de ressources humaines.

4. Des systèmes de formation qui s'adaptent

Les acteurs de la formation du territoire se mobilisent pour proposer des réponses adaptées aux besoins des entreprises.

Exemples de parcours de formation proposés par certains acteurs pour répondre aux besoins d'emplois.

Investissement formation

- ➔ Formation dans les locaux de l'entreprise (dispensée par l'OF) : découverte de la logistique, CACES-1, gestes et postures, SST, mises en situation professionnelle, préparation du titre professionnel de préparateur de commande (formation certifiante)
- ➔ A partir de 600 heures d'ancienneté : entretien plus formalisé pour recueillir leur souhait de formation, l'agence essaie de répondre aux besoins (évolution ou reconversion professionnelle).

Selon les profils

- ➔ Formation des manutentionnaires au poste de préparateur (contrat de pro)

- ➔ Accompagnement des préparateurs vers les postes de cariste (ex : financement du CACES)
- ➔ CDI intérimaire (3 qualifications différentes liées entre elles). Contrats destinés généralement aux intérimaires qui ont un savoir être positif, en recherche de stabilité, qui ont déjà réalisé plusieurs missions de délégation et dont les compétences correspondent aux besoins récurrents des entreprises.

Avec la recherche d'un retour sur investissement

- ➔ Des calculs de rentabilité sont opérés par les agences : coût de la formation / durée de placement de l'intérimaire.

5. Les pistes évoquées

Les pistes évoquées par les acteurs pour faire évoluer la situation de l'emploi intérimaire et répondre aux besoins.

Au regard de l'ensemble de ces constats et analyses, et des difficultés que rencontrent les agences d'intérim pour répondre aux besoins des entreprises clientes, plusieurs pistes sont proposées.

Développer l'attractivité des métiers

- ➔ Les emplois de la logistique sont trop souvent considérés comme des emplois alimentaires sans perspectives. Il est aujourd'hui nécessaire de valoriser davantage cette filière et « montrer qu'on est sur des métiers d'avenir ». La création d'une école dédiée, sur le bassin, avec un bac pro logistique est évoquée par certains acteurs.

Faire évoluer les techniques d'anticipation et d'intégration RH des entreprises

- ➔ Du côté des entreprises, certaines d'entre elles considèrent qu'elles pourraient davantage travailler les questions de planification d'activité pour anticiper les besoins de main d'œuvre. « On ne peut pas monter un contrat de pro en 10 jours pour répondre à des besoins urgents. Les contrats de pro ne peuvent marcher que lorsqu'on anticipe suffisamment les choses »
- ➔ Par ailleurs, les processus d'intégration dans les entreprises sont également à retravailler : grille d'auto-évaluation, courbes d'apprentissage, tutorat...

Mobiliser davantage le CDI intérimaire

- ➔ Le CDI intérimaire est une bonne solution qui peut permettre d'envisager la contre saison différemment. Le salarié a des avantages. Des formations CACES peuvent avoir lieu, ainsi que des formations geste et posture. Il est possible d'organiser dans le temps une progression vers le métier d'agent logistique polyvalent.

Accompagner la mobilité

- ➔ La mobilité est également à travailler pour permettre aux personnes d'accéder aux entrepôts. Des expérimentations ont eu lieu mais n'ont pas donné satisfaction par manque de dialogue entre les acteurs
- ➔ Une réflexion collective partagée par l'ensemble des acteurs est à mettre en place pour avancer sur ce dossier.

Former le vivier des intérimaires

- ➔ Comme nous l'avons vu, un certain nombre de compétences transverses pourraient être développées pour renforcer le vivier d'intérimaires, l'adapter aux besoins des entreprises et accompagner les parcours de chacun au sein d'une filière pourvoyeuse de nombreuses missions. Il s'agit de s'inscrire dans la durée avec d'un côté un projet pour l'intérimaire dans une perspective de placement sur plusieurs entreprises, alterné avec des formations et l'obtention de certifications (CACES...). Des parcours sur le moyen et long terme pourraient ainsi être construits.

A RETENIR

Malgré les difficultés rencontrées dans le bassin d'emploi (faible attractivité des emplois, turn-over, absence de certaines compétences, problématique de mobilité ...) les acteurs ont mis en œuvre un certain nombre de projets dont le renforcement de la formation des salariés intérimaires, et de l'intégration sur les postes de travail...

ANALYSE DES COMPETENCES EN DECLIN, EN EVOLUTION ET EN EMERGENCE DANS LES METIERS IDENTIFIES

Au regard des informations disponibles auprès des acteurs régionaux de l'observation des métiers (régionsjob) et des entretiens conduits auprès des agences d'intérim, il est possible de repérer quelques tendances dans les métiers identifiés.

1. Compétences les plus demandées par les recruteurs en 2018¹⁰ dans le secteur de la logistique

1. Rigueur et méthode
2. Autonomie
3. Capacité de management
4. Réactivité
5. Sens du relationnel
6. Qualité fédératrice
7. Respect des délais
8. Force de proposition
9. Proactivité
10. Capacité à synthétiser

« Pour prendre en main ces missions, les candidats auront besoin de rigueur et de méthode, les deux compétences que les recruteurs citent le plus quand ils publient une offre d'emploi destinée à ce secteur. On attend également des professionnels du transport et de la logistique une certaine autonomie et la capacité de manager : leurs missions les amènent à travailler seul mais ils restent dans tous les cas les maillons d'une chaîne où chaque action en impacte une autre. Impossible de se passer de chefs d'orchestre capables de prendre de la hauteur. Logiquement donc, le sens du relationnel et la qualité fédératrice sont en 5^{ème} et 6^{ème} place du classement. A la 4^{ème} place, la réactivité, une qualité également essentielle pour trouver des solutions rapides quand la livraison finale est en jeu. »

2. Missions les plus proposées par les recruteurs en 2018¹¹

1. Amélioration des flux
2. Gestion des stocks
3. Gestion des inventaires
4. Etablissement de commandes
5. ERP/PGI
6. Utilisation de chariot élévateur
7. Réalisation de reporting
8. Gestion des commandes
9. Gestion de la chaîne d'approvisionnement
10. Planning opérationnel

« Performance et amélioration continue pourraient être les maîtres mots qui chapeautent les missions que les recruteurs souhaitent confier aux candidats du transport et de la logistique. Les recruteurs citent ainsi l'amélioration des flux comme mission numéro un. Et cette amélioration passe notamment par la réalisation de reportings : réaliser un bilan chiffré des actions engagées permet de pérenniser ce qui fonctionne et d'abandonner ou de modifier ce qui fonctionne moins bien. Les professionnels du transport et de la logistique se voient également confier de nombreuses missions de gestion : des stocks, des inventaires, des commandes et de la chaîne d'approvisionnement. »

¹⁰ <https://www.regionsjob.com/actualites/logistique-transport-recruteurs-candidats.html>

¹¹ <https://www.regionsjob.com/actualites/logistique-transport-recruteurs-candidats.html>

A RETENIR

Certaines compétences comportementales sont très appréciées des recruteurs comme la rigueur et l'autonomie. Les compétences pouvant être prises en charge par la mécanisation ou la robotisation sont amenées à être moins demandées par les recruteurs au profit de compétences liées à l'utilisation de nouveaux outils (gestion de stocks, inventaire, objets connectés, etc.).

IDENTIFICATION DES PASSERELLES ENTRE LES METIERS IDENTIFIES

1. Domaines de compétences transverses aux métiers

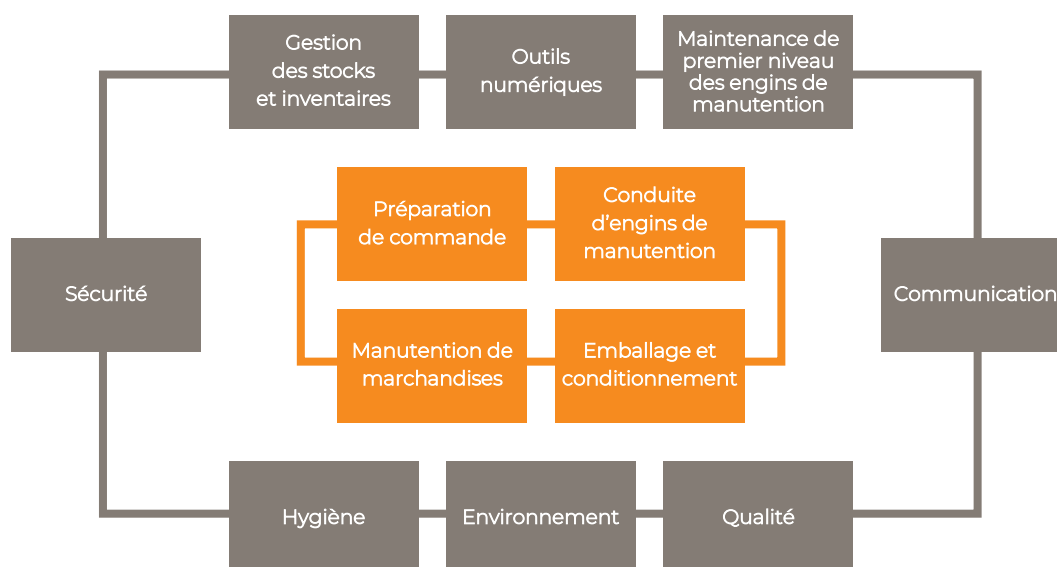
L'étude des métiers de la logistique (comparaison de fiches métiers, entretien avec les entreprises, observation des postes de travail) permet d'identifier des domaines socles « cœur de métier » et des domaines techniques spécifiques.

Les domaines socles

Gestion des stocks et inventaires, outils numériques, maintenance de premier niveau, sécurité, hygiène, qualité, environnement et communication.

Les domaines spécifiques

Préparation de commande, conduite d'engins de manutention, manutention de marchandises et emballage et conditionnement.



2. Hypothèse des compétences techniques transverses

Une compétence transversale est un savoir ou un savoir-faire maîtrisé par plusieurs métiers. Ce sont des compétences mobilisables dans diverses situations professionnelles. Un salarié doté de ces compétences peut être amené à occuper plusieurs postes. Elles favorisent notamment la mobilité vers différents métiers.

14 compétences techniques transverses identifiées

Le manutentionnaire et le préparateur de commande sont deux métiers qui évoluent ou vont évoluer au regard des changements d'organisations du travail, des nouvelles technologies et des innovations liées au numérique. Ces métiers se transforment et nécessitent de multiples compétences sur différents domaines.

On peut repérer **les compétences techniques transverses** suivantes :

1. La préparation de commande assistée par les outils numériques et la robotique
2. La manutention en relation avec des convoyeurs automatiques et l'utilisation des exosquelettes
3. La maintenance de premier niveau des engins
4. Les nouvelles techniques d'emballage et de conditionnement assistés par des machines à piloter
5. La conduite d'engins de manutention

6. La gestion des stocks et inventaires à l'aide d'interface numériques (logiciels de traitement des stocks...)
7. La maîtrise générale des différents univers numériques et en particulier des outils d'interface homme machine
8. L'hygiène (dimension plus ou moins forte selon les produits traités)
9. La qualité liée à la rigueur et aux impacts des erreurs de commande et des retours clients
10. La prise en compte de la dimension environnement au niveau de son poste de travail dans l'entrepôt (tri sélectif, consommation de papier, etc.)
11. La sécurité dans des environnements robotisés et numérisés
12. La communication au sein d'un environnement connecté et des rythmes de production accélérés.
13. La maîtrise des différents types d'engins mobilisés dans les entrepôts (avec ou sans CACES)
14. Les compétences comportementales permettant d'évoluer dans les environnements spécifiques aux entrepôts logistiques.

DETAILS DES COMPETENCES PAR DOMAINE

Domaines	Compétences	Evolutions impactantes
Préparation de commandes	- Collecter les informations liées à la préparation de commandes - Traiter et vérifier les commandes avant leur intégration dans le logiciel de suivi - Préparer la marchandise selon la nature des produits et les règles de sécurité et d'hygiène - Contrôler la qualité et la conformité des produits prélevés - Gérer la relation avec les transporteurs - Charger les marchandises selon la nature des produits et les règles de sécurité et d'hygiène	- Commande vocale - Autoguided vehicles, ou AGV : https://www.youtube.com/watch?v=yy3HmWHA1uw - Tunnels de lecture de puces RFID - Robots Kiva https://www.dailymotion.com/video/x2bmflu - Scallog https://www.scallog.com/goods-to-man/ - Le pick to light https://www.youtube.com/watch?v=tPIQpKi_-Ko
Manutention et distribution de marchandises	- Charger/décharger les produits, les marchandises conformément aux instructions de mouvements à opérer - Contrôler les quantités et l'état de la livraison - Repérer et signaler les produits détériorés ou manquants - Trier et dispatcher les marchandises en fonction des indications (codification, format, poids, nombre, ...) - Acheminer des marchandises en zone d'expédition ou de stockage - Ranger les produits, cartons ou palettes dans l'aire de stockage dédiée.	- Transstockeurs, convoyeurs automatiques - Chariots automatiques à guidage laser (AGV) https://www.youtube.com/watch?v=CEppEel4bk - Driven by Balyo Trucks https://www.balyo.fr/Actualites/Media/Driven-by-Balyo-Trucks - Exosquelettes https://www.youtube.com/watch?v=b0meDftFZJs
Maintenance des engins	- Savoir identifier les principaux organes d'un engin et leur fonctionnement - Réaliser des opérations d'entretien et de surveillance d'un engin ou d'une installation (changement de filtre, vidange, graissage, lubrification...). - Identifier les dysfonctionnements ou pannes courants sur les équipements et les engins (ex : usure, fuite, corrosion) et les signaler. - S'occuper de l'entretien de premier niveau des équipements et de l'engin.	

↓ suite

Emballage et conditionnement	- Techniques d'emballage et de conditionnement - Faire des opérations de : cerclage, filmage, étiquetage - Faire des opérations de conditionnement ou de manutention à l'aide des accessoires spécifiques (pinces, potence, éperons, ...). - Emballer les produits en fonction de leurs spécificités, de leur mode de transport et des commandes - Peser l'expédition, si elle n'est pas automatisée par un logiciel d'exploitation - Procéder à l'étiquetage - Manipuler les palettes et conditionnements (rouleaux, boîtes, cartons...) pour les dégroupier ou les grouper - Assurer l'approvisionnement des consommables pour les scotcheuses et agrafeuses (manuelles ou pneumatiques). - Réaliser des reconditionnements et assemblages simples, des remises en conformité de produits détériorés	Bras robotisés
Conduite d'engins de manutention	- Choisir et préparer l'engin de manutention, selon les caractéristiques des produits et les conditions de déplacement - Assurer le fonctionnement de l'engin de manière à effectuer l'activité en sécurité - Effectuer les opérations de vérification de l'engin	
Gestion des stocks et inventaire	- Compter les produits dans le cadre de l'inventaire (matières premières, emballages, palettes louées produits finis). - Saisir les informations sur les supports d'inventaire - Enregistrer les mouvements de stocks avec un outil informatique selon les instructions et procédures - Consulter les mouvements de stocks dans le système informatisé - Évaluer les stocks et besoins prévisionnels	- Drones https://www.youtube.com/watch?v=-QGycywAlNU (min 2) - Logiciel de traitement des stocks et des commandes – warehouse management system (WMS)
Outils numériques	- Connaître l'environnement numérique de l'entreprise : bons de livraison numérisés, géolocalisation, tablettes tactiles, ... - Savoir reconnaître les dysfonctionnements des outils numériques liés à mon activité. - Utiliser un système de commande sur écran ou un système informatisé. - Utiliser les outils informatiques nécessaires à son activité, à l'efficacité du flux, et à la traçabilité des produits (pistolet laser, terminaux embarqués sur les chariots, serveur à commande vocale, etc.) - Maîtriser l'utilisation des outils de la mobilité (smartphone, tablette, game boy, google glass, etc. les interfaces numériques. - Saisir des données dans un système informatisé. - Comprendre et analyser les données dans un environnement numérique	L'articulation homme-machine, nécessitera des compétences de digitized drivers
Hygiène	- Ranger et garder propre la zone de travail (matériel, accessoires, ...) - Débarrasser les zones et plans de travail des résidus d'emballage (cartons, papiers, produits de calage) - Nettoyer les allées de circulation si nécessaire.	
Qualité	Exécuter son activité en fonction des impératifs qualité liés à son poste.	
Environnement	- Respecter les règles de tri sélectif et d'évacuation des déchets et rejets (eau, fumées, ...) en vigueur. - Appliquer les consignes de gestion de l'environnement (consommation d'eau, d'électricité...) aux postes de travail	Maîtrise des énergies. Capteurs sur les installations
Sécurité	- Opérer les manœuvres de stockage, déstockage, chargement, déchargement, et rangement dans le respect des règles de sécurité. - Utiliser les matériels spécifiques (nacelle, chariots grande hauteur) en respectant les règles de sécurité, de circulation et de manutention. - Respecter la réglementation en matière de conduite des chariots et engins. - Gestes et postures de manutention. - Port des protections individuelles et collectives - Règles de circulation sur le site et de circulation sur la zone de réception	Sécurité liée à l'utilisation de nouveaux engins (drone)
Communication	- Renseigner les supports de suivi de déplacements des charges et transmettre au service concerné - Collecter et contrôler les documents administratifs (bordereaux d'expédition, bons de livraison, bons de réception, etc.) - Transmettre des informations à ses différents interlocuteurs internes et externes de façon claire pour assurer une bonne coordination des activités - Prendre en compte dans son activité le fonctionnement de l'entreprise, et l'environnement professionnel	
Conduite d'engins	Maîtrise des différents types d'engins mobilisés dans les entrepôts (avec ou sans CACES)	
Maîtrise des compétences comportementales	Ensemble des compétences permettant d'évoluer dans les environnements spécifiques aux entrepôts logistiques	

3. Exemple de parcours vers l'agent polyvalent en logistique

Une des hypothèses les plus probables, confirmée par les agences d'emploi, est qu'un profil polyvalent sur ces différentes compétences et en capacité de réaliser des activités sur un spectre large allant de la manutention à la préparation de commande en passant par le contrôle. Un profil d'agent logistique polyvalent viendrait alors couvrir les activités de chargement/déchargement, préparation de commande, réception, stockage, expédition...

Un parcours de progression au sein de cet emploi serait alors envisageable et permettrait de mettre en perspective le devenir des candidats.

	Manutention-naire	Préparateur de commande	Magasinier cariste	Gestionnaire de stock (Chef d'équipe)	Contrôleur Inventoriste	Agent logistique polyvalent
Communication professionnelle						
Outils numériques						
Hygiène						
Qualité						
Gestion de l'environnement						
Gestion des stocks et inventaire						
Sécurité au poste						
Manutention et distribution de marchandises						
Maintenance des engins						
Emballage et conditionnement						
Conduite d'engins						
Préparation de commandes						
Traitements des incidents/anomalies						
Gestion des approvisionnements						
Contrôle qualité/vérification						

4. Hypothèse des compétences comportementales transverses

Au regard des investigations sur les métiers, des compétences comportementales transverses sont nécessaires à la réussite des missions :

Compétences comportementales proposées par France Stratégie et sélectionnées en fonction des exigences des métiers :

- ➔ Capacité à collaborer avec les autres
- ➔ Sens des responsabilités
- ➔ Avoir les bons gestes et réflexes pour éviter les risques
- ➔ Résistance physique
- ➔ Dextérité manuelle
- ➔ Capacité à maintenir son attention dans la durée
- ➔ Capacité à travailler sous pression
- ➔ Capacité à gérer le stress
- ➔ Polyvalence
- ➔ Capacité à résoudre seul des problèmes techniques
- ➔ Capacité à faire face à un aléa courant
- ➔ Capacité à suivre un rythme de travail répétitif
- ➔ Capacité à être autonome
- ➔ Capacité à maîtriser ses émotions
- ➔ Capacité d'adaptation.

5. Métiers sources / passerelles emplois¹²

Pour répondre aux besoins en emploi sur les métiers de logistique les plus demandés, le recrutement de salariés issus d'autres secteurs d'activité et / ou occupant des métiers différents est envisagé comme une alternative intéressante. Ces métiers aussi identifiés comme des métiers sources, nécessitent des compétences similaires et ou proches de ceux des métiers de la logistique.

Les **métiers sources** ayant des compétences proches ont été identifiés à partir de **3 critères** :

- ➔ Les métiers de l'ensemble des secteurs ont été retenus à l'exception du tertiaire (Enseignement, santé, social...)
- ➔ Les métiers à forte connotation manuelle ont été ciblés
- ➔ Les autres métiers.

4 secteurs d'activité se dégagent :

- ➔ Agriculture, marine, pêche : maraîchers, jardiniers, viticulteurs
- ➔ Commerce : caissiers, employés de libre-service
- ➔ Bâtiment, travaux publics : ouvriers non qualifiés du gros œuvre du bâtiment, des travaux publics, du béton et de l'extraction
- ➔ Hôtellerie, restauration, alimentation : employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration.

¹² <https://www.observatoire-tec.fr/tec/tendances-emploi>
BMO 2018 Bassin Pays d'Arles
Extrait fiche Rome D1507 - Mise en rayon libre-service
<https://www.orm-metafor.org/>

Le métier de « **caissiers, employés de libre-service** » semble être celui dont les compétences sont les plus « adaptables » au secteur de la logistique.

Les autres métiers considérés comme des métiers sources le sont du point de vue des « conditions de travail » : postures debout, port de charge, travail en extérieur...

Ci-dessous une lecture schématique des métiers sources par rapport aux compétences transversales, transférables et la saisonnalité.

Le schéma ci-dessous trace les passerelles envisageables à partir des compétences développées dans les métiers de la logistique (Manutentionnaire, préparateur de commande, ...).

Les métiers de la logistique peuvent être des métiers sources mais aussi des métiers cibles...



– Ouvriers agricoles, cueilleurs

– Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration

Répondants à la saisonnalité

Exemple :

- ➔ Un préparateur de commande exerçant dans le bassin de Saint-Martin-de-Crau peut solliciter ses compétences aux profits de missions dans d'autres secteurs dans le bassin (industrie, distribution, etc.)
- ➔ Certaines compétences, dites transverses (la réception de marchandises, le suivi des stocks, etc.) maîtrisées par le préparateur de commande offre la possibilité de cibler d'autres métiers ayant un fort potentiel de recrutement dans le bassin, notamment les employés de libre-service
- ➔ D'autres compétences, dites transférables (compétences comportementales, socles), ouvrent des opportunités dans d'autres métiers tels que les ouvriers non qualifiés du gros œuvre, de l'industrie agro-alimentaire, ouvriers agricoles, etc. d'autant que certains de ces métiers cibles sont soumis à la saisonnalité.

Ces schémas de métiers « passerelles » pour les salariés de la logistique sont aussi des métiers ressources pour pallier les manques de personnels et répondre aux difficultés de recrutement des entreprises. En effet, un employé de libre-service partage des compétences communes avec le préparateur de commande

A RETENIR

14 domaines de compétences transverses aux métiers de la logistique ont été identifiés. Ils peuvent permettre d'identifier plus facilement les passerelles entre les métiers, au sein du secteur de la logistique mais aussi dans d'autres secteurs et pour d'autres métiers. L'identification de ces domaines de compétences chez chaque salarié peut donc permettre de suivre sa montée en compétences et mettre en évidence les compétences manquantes pour évoluer vers un nouveau métier.

ANALYSE DES PRATIQUES RH DES AGENCES D'EMPLOI ET DE LEURS BESOINS

Plusieurs agences du bassin de Saint-Martin-de-Crau ont été rencontrées dans le cadre de cette étude. Elles ont pu s'exprimer sur leur représentation de la situation de l'intérim au regard des besoins des entreprises de la logistique et décrire leurs pratiques. D'une manière générale les agences sont aujourd'hui davantage considérées comme des structures RH déportées qui ont une stratégie de recrutement, de professionnalisation, de formation et développent une prestation de service global avec leur client sur la durée. Ce ne sont plus de simples « boîte d'intérim » pourvoyeuse de main d'œuvre. Cette réflexion RH et compétences reste cependant à consolider et outiller dans certains cas.

1. Constats sur les agences d'emploi

Les agences d'intérim ont une bonne connaissance des enjeux et des principales problématiques liées au secteur spécifique de la logistique. Elles sont confrontées à une situation très difficile en matière de placement. Le nombre de missions à pourvoir en quelques jours peut être très conséquent et très fluctuant selon les périodes. Peu d'entreprises anticipent leurs besoins sur le moyen terme. A cela s'ajoute un turn-over important. Pour la même mission, plusieurs intérimaires vont pouvoir être successivement mobilisés. Le vivier de candidats semble disposer de compétences insuffisantes. Ce mode de fonctionnement a conduit à un épuisement de la ressource sur le bassin.

Pour répondre à cette situation, les agences mettent en œuvre un process comprenant des étapes clés comparables (Selon les réseaux d'appartenance, ce process peut être plus ou moins outillé). Voir ci-dessous.

La proximité client est une des grandes forces des agences. L'écoute du besoin client et son suivi sont mis en avant. La réactivité est une des qualités premières des agences. Cependant, lorsque le vivier est « insuffisant », les agences n'arrivent parfois plus à répondre. Viennent alors les réflexions sur l'anticipation.

Du côté des employeurs, cette anticipation est variable d'une entreprise à l'autre. Mis à part quelques « bons élèves », la plupart des entreprises anticipent peu leurs besoins d'intérimaires. Du côté des agences, l'anticipation consiste à bien identifier le calendrier de la saisonnalité et à fidéliser le plus possible les intérimaires durant les périodes intersaison. Au-delà, une réflexion sur les métiers et les problématiques autour des appellations d'emplois et des qualifications est présente mais assez peu centrée sur les compétences. La description des compétences spécifiques liées aux métiers de manutentionnaire ou de préparateur de commande réalisée par les agences est relativement peu approfondie. Les habitudes de fonctionnement avec les entreprises n'invitent pas à réinterroger la commande et à détailler les besoins précis de compétences.

Enfin, la mise en place des agences intégrées n'apporte pas toutes les réponses attendues dans un contexte de multiplicité des agences autour des mêmes entreprises.

2. Pratiques des agences d'emploi

Le processus suivi par les agences d'intérim comprend plusieurs étapes. L'écoute et l'analyse du besoin est le point de départ. La formation est une étape importante.

Analyse de la demande :

- ➡ Analyse avec l'entreprise cliente, de son besoin, des spécificités de son entrepôt
- ➡ Des fiches descriptives d'emplois ont été définies avec les entreprises lors des premiers contrats et sont réutilisées lors de nouveau recrutement. Or la demande évolue et pourrait-être réinterrogée pour une adaptation plus fine.

Rapprochement de profil de candidats de la demande :

- ➔ Selon les réseaux, des outils numériques peuvent venir en aide pour effectuer ce rapprochement. La plupart du temps, les intérimaires sont connus des agences et des entreprises. Les qualifications (ex : préparateur de commande), diplômes, habilitations, disponibilité... sont consignés dans des comptes rendus d'entretien
- ➔ La recherche de nouveaux profils prend aujourd'hui des formes différentes par la mobilisation d'outils et sites internet dédiés. Cependant les zones géographiques de recrutement ne peuvent être infiniment étendues au regard de la mobilité des personnes. Des recrutements sur la ville de Nîmes sont aujourd'hui envisagés.

Sélection des candidats

- ➔ Les critères de sélection : leur motivation, leur parcours professionnel, leur projet professionnel...
- ➔ Test de logique et calculs mentaux, tests métiers, tests sécurité (identification des situations à risques), contrôle de références, entretien avec le candidat.

Visite de l'entreprise

- ➔ Une visite de l'entrepôt
- ➔ Certaines entreprises ont assorti cette visite de premières acculturations ou formation de premier niveau permettant de « donner les clés » aux futurs intérimaires.

Formation

- ➔ La formation réalisée par les agences s'effectue généralement après quelques centaines d'heures et une certaine confirmation de l'intérêt du candidat pour ce type de missions. Des accompagnements de manutentionnaire vers caristes sont assez fréquents. Des inscriptions dans le cadre de contrat de professionnalisation peuvent également avoir lieu lorsque les entreprises s'engagent sur les missions à plus long terme
- ➔ La formation se déroule dans les locaux de l'entreprise (dispensée par l'OF) : découverte de la logistique, CACES-I, gestes et postures, SST, mises en situation professionnelle, préparation du titre professionnel de préparateur de commande (formation certifiante).

Recrutement

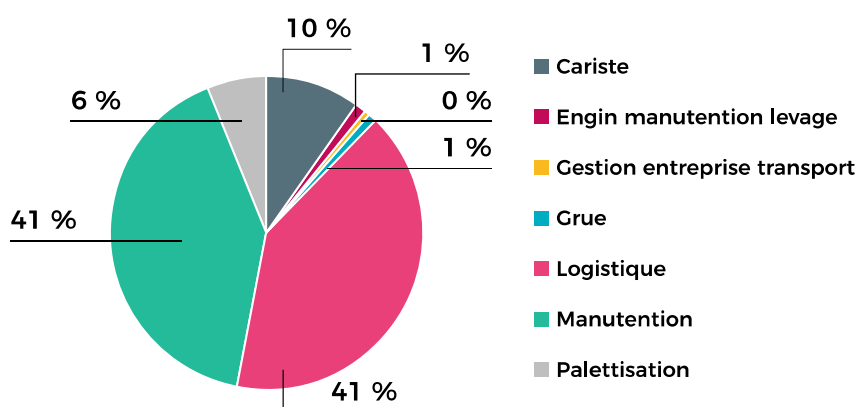
- ➔ A l'issue de la formation, un contrat de mission longue durée est le plus souvent proposé
- ➔ Le CDI intérimaire peut être proposé à l'issue d'un contrat de mission de 18 mois (heures de travail effectif) sur un même poste
- ➔ Il peut aussi être proposé des CDI au sein de l'entreprise ou un CDD.

3. La formation dans l'intérim

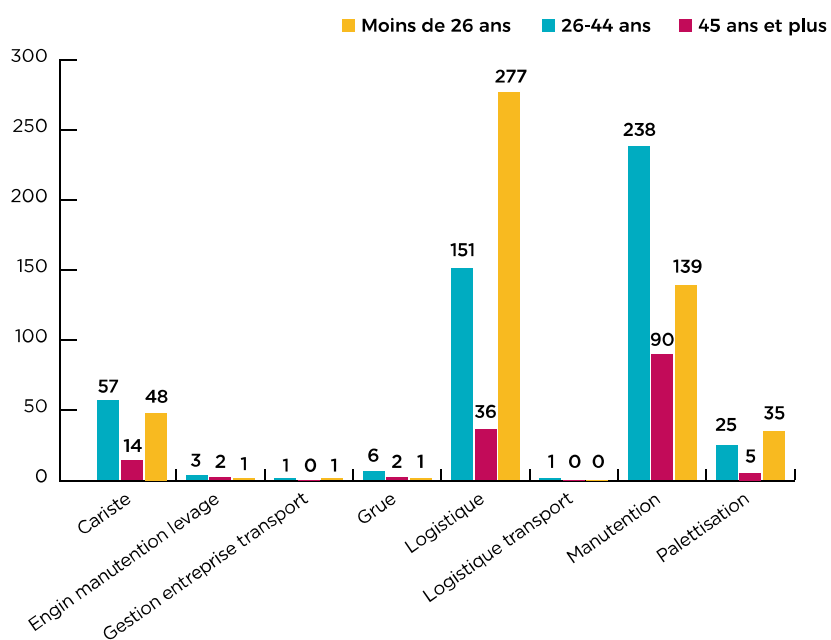
Les données disponibles sur la formation des intérimaires, sur le domaine de la logistique, dans les bouches du Rhône en 2018, indiquent un effort de formation relativement conséquent. En effet, 1 133 personnes ont été formées. 179 femmes pour 954 hommes. Une majorité des formés ont moins de 26 ans (502). 149 personnes de plus de 45 ans ont également été formées.

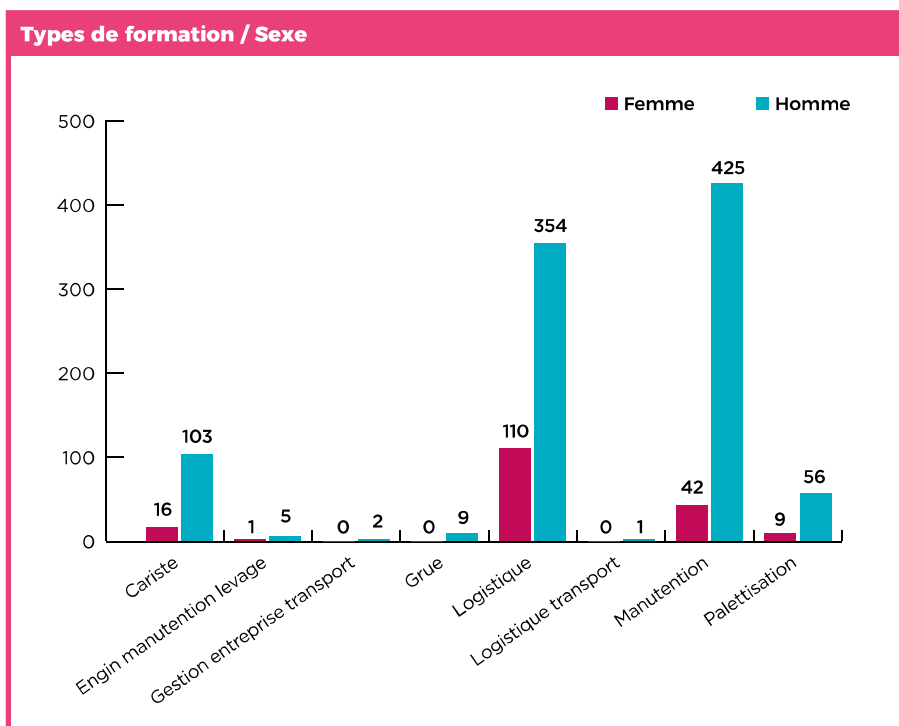
La part de décisions de formation dans le cadre d'anticipations de saisonnalité n'est pas connue, mais le renforcement des compétences des viviers est effectivement à l'œuvre. Les agences n'hésitent plus à recruter des personnes simplement motivées pour les accompagner dans des parcours de développement de compétences.

Types de formation dispensées aux intérimaires en 2018



Types de formation / Tranches d'âge





A RETENIR

Les agences d'emploi sont aujourd'hui des acteurs à part entière de la gestion RH au niveau du bassin. Elles connaissent les enjeux et les problématiques de la logistique, elles ont des processus de recrutement de plus en plus structurés, et elles forment énormément les salariés intérimaires pour leur permettre de monter en compétences. Elles souffrent cependant d'un manque de candidats et d'un manque d'anticipation des besoins de la part des entreprises. Les actions de formation conduites pour renforcer les compétences de leurs viviers sont importantes et régulières.

ETAT DES LIEUX DE L'OFFRE DE FORMATION SUR LES METIERS A ENJEUX

1. Analyse des certifications existantes dans le secteur de la logistique

Le secteur propose une large offre de formation aux métiers de la logistique :

Le Cluster Paca Logistique a réalisé une cartographie accessible par le lien suivant :

<http://www.cluster-paca-logistique.com/donnees-cles-paca/la-formation/>

Niveau V

- ➔ BEP logistique et transport
- ➔ CAP opérateur / opératrice logistique
- ➔ CAP Emballeur professionnel
- ➔ CAP Transport – Logistique
- ➔ CAP Agent d'entrepôt et de messagerie
- ➔ Titre professionnel Cariste d'entrepôt
- ➔ Titre professionnel Agent magasinier
- ➔ Titre professionnel Préparateur de commandes.

Niveau IV

- ➔ Licence pro logistique et pilotage des flux
- ➔ Licence pro management des processus logistiques
- ➔ DU Gestion des opérations logistiques
- ➔ BACHELOR Responsable logistique.

Niveau I

- ➔ Master gestion de production, logistique, achats
- ➔ Master 2 Spécialisé Recherche en Logistique et Stratégie.

Niveau III

- ➔ BTS Gestion des transports et logistique associée
- ➔ BTS transport et prestations logistiques
- ➔ DUT Gestion logistique et transport
- ➔ DUT Spécialité Qualité, logistique industrielle et organisation
- ➔ DUT Packaging, emballage et conditionnement
- ➔ Titre professionnel Technicien supérieur en méthodes exploitation logistique
- ➔ Titre professionnel Techniciens en logistique d'entrepôt.

CQP

- ➔ CQPI Agent logistique
- ➔ CQP animateur d'équipe en logistique.

2. Les modules de formation identifiés dans le secteur de la logistique¹³

Pour répondre au mieux aux besoins en compétences du secteur, les organismes de formation proposent des modules de formation permettant aux candidats une opérationnalité terrain. Néanmoins, ces modules ne répondent pas toujours aux évolutions techniques et numériques d'un secteur en pleine mutation.

TP Préparateur de commande

- ➔ Logistique d'entrepôt et industrielle
- ➔ Préparation de commandes / expédier les marchandises
- ➔ Les flux logistiques
- ➔ Sécurité, qualité, environnement
- ➔ Gestes et Postures
- ➔ CACES® 1.

TP Agent magasinier

RECEPTION DE MARCHANDISES, MISE EN STOCK ET SUIVI DES ARTICLES :

- ➔ Réception et contrôle des marchandises
- ➔ Validation des informations relatives à la réception et affectation des emplacements aux nouveaux produits
- ➔ Rangement des articles dans le stock
- ➔ Préparation et réalisation des inventaires des produits en stock.

TRAITEMENT DES COMMANDES DE PRODUITS ET MISE A DISPOSITION DES CLIENTS :

- ➔ Renseignement des données relatives au traitement des commandes clients
- ➔ L'accueil du client, l'identification de son besoin et l'établissement des documents commerciaux
- ➔ Prélèvement des articles dans le stock
- ➔ Emballage de la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport.

APPLICATION DES REGLES DE QUALITE, DE SURETE ET DE SECURITE DANS LE MAGASIN DANS LE RESPECT DES PROCEDURES

ORGANISATION DES JOURNEES DE TRAVAIL EN FONCTION DES IMPERATIFS DE PRODUCTION

VIGILANCE PERMANENTE ET REMONTEE DES ANOMALIES

Magasinier et préparateur de commandes

- ➔ Module de savoirs de base (apprentissage des savoirs de base, amélioration des savoirs de base dans le monde de l'entreprise, acquisition-perfectionnement des savoirs de base élémentaires et des techniques de base du métier
- ➔ Module Magasinier et préparateur de commande + module CACES 1-3-5

¹³ <http://avignon.gretanet.com/formationAcademique.php?idFormationAcademique=4180&refererPage=listing>
<https://www.forget-formation.com/>
<http://www.promotrans.fr>
<http://avignon.gretanet.com/formationAcademique.php?idFormationAcademique=4179&refererPage=listing>

- ➔ Module utilisation des outils numériques (tablette, terminal portable, commande vocale) pour la gestion des stocks et la préparation des commandes + TRE digitale (TRE Classique ; Initiation à la navigation et à l'utilisation du matériel ; Utilisation des Réseaux Sociaux ; Utilisation des sites de recherche d'emploi).

CQPI Agent logistique

- ➔ Réception de marchandises et introduction à l'environnement logistique
- ➔ Conduite de chariots automoteurs de manutention CACES® R 389 – catégories 1-3-5 : réglementation, classification et technologie, conduite en sécurité, adéquation, vérifications, circulation, maintenance
- ➔ Gestion informatisée des stocks
- ➔ Préparateur de commandes
- ➔ Expédition de commandes
- ➔ Gestes et postures.

TP Cariste d'entrepôt

- ➔ Gestes et Postures
- ➔ Sécurité, qualité, environnement
- ➔ Réaliser des opérations de vérification et de maintenance de premier niveau sur des chariots de manutention industrielle de catégorie 3 et 5 et alerter en cas d'anomalie
- ➔ Vérifier l'adéquation du chariot à l'opération de manutention à réaliser
- ➔ Réaliser, seul et en relais, les opérations de manutention avec un chariot de catégorie 3 et un chariot de catégorie 5 dans le respect des règles de qualité et de sécurité
- ➔ Rechercher les informations, saisir et valider les données relatives aux opérations dans le système informatique
- ➔ CACES® R389 3 et 5.

Gestion informatisée des stocks

- ➔ Initiation à l'informatique : utilisations des fonctions de base d'un ordinateur
- ➔ Introduction à la gestion des stocks
- ➔ Implantation d'un magasin
- ➔ Etude des applications et logiciels de gestion informatisée des stocks : Excel, EBP ou CIEL
- ➔ Tenue des stocks et gestion des stocks prévisionnels
- ➔ Maîtrise des notions de coûts d'approvisionnement, de stocks moyens et stocks de sécurité
- ➔ Valorisation des stocks
- ➔ Réalisation d'inventaires.

3. Zoom sur les Organismes de formation du bassin de Saint-Martin-de-Crau

Il existe des organismes de formation de proximité qui proposent des formations adaptées aux besoins techniques classiques des entreprises de la logistique. Les entretiens conduits auprès de quelques organismes de formation nous permettent de noter la présence de plateaux techniques et pédagogiques (mini entrepôt école) et de pointer des investissements permanents (renouvellement du parc des machines).

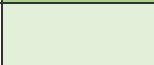
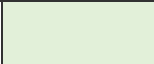
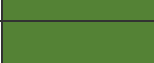
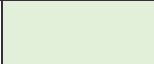
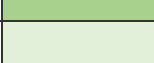
Les organismes de formation adaptent et élaborent régulièrement de nouveaux programmes de formation permettant de répondre aux besoins des entreprises (automatisation des chaînes, développement durable, traçabilité, prestation de service additionnel à l'entrepôt, etc.).

4. Croisements des formations existantes et des domaines identifiés

Un certain nombre de formations (Titres professionnels, CQP I, formations ad hoc...) ont été mises en place pour les métiers de la logistique. Ces formations couvrent certains domaines mais pas tous. Nous avons résumé ci-dessous une analyse du croisement des domaines de formation existants avec les besoins de compétences identifiées dans le cadre de cette étude. Il en ressort certains domaines (vert clair) insuffisamment couverts par l'offre actuelle.

Le tableau ci-dessous indique les zones de couvertures :

	Peu couvert
	Moyennement couvert
	Fortement couvert

Domaines identifiés	Couverture	Commentaire
La préparation de commande assistée par les outils numériques et la robotique		Selon le niveau de techno présent dans l'entrepôt
La manutention en relation avec des convoyeurs automatiques et l'utilisation des exosquelettes		La relation homme machine / Complémentarité / Pilotage...
La maintenance de premier niveau des engins		Maintenance premier niveau / Résolution de problèmes simples
Les nouvelles techniques d'emballage et de conditionnement assistées par des machines à piloter		La relation homme machine / Complémentarité / Pilotage...
La conduite d'engins de manutention		
La gestion des stocks et inventaires à l'aide d'interface numériques (logiciels de traitement des stocks...)		
La maîtrise générale des différents univers numériques et en particulier des outils d'interface homme machine		L'accès au numérique est incontournable dans ces différentes dimensions
L'hygiène (dimension plus ou moins forte selon les produits traités)		Les principes de base de l'hygiène et les comportements adaptés
La qualité liée à la rigueur et aux impacts des erreurs de commande et des retours clients		Connaissance des process qualité de l'entrepôt
La prise en compte de la dimension environnement au niveau de son poste de travail dans l'entrepôt (tri sélectif, consommation de papier, etc.)		Connaissance des caractéristiques des différents emballages / Recyclage
La sécurité dans des environnements robotisés et numérisés		Les spécificités des robots / sécurité
La communication au sein d'un environnement connecté et des rythmes de production accélérés		La relation avec les robots
La maîtrise des différents types d'engins mobilisés dans les entrepôts (avec ou sans CACES)		
Les compétences comportementales permettant d'évoluer dans les environnements spécifiques aux entrepôts logistiques.		Les comportements indispensables à l'intégration dans les entrepôts

A RETENIR

Le secteur dispose d'une large offre de formation dispensée par des organismes de formation soucieux d'apporter des programmes et des moyens pédagogiques adaptés aux exigences et besoins des entreprises. Cependant, certains domaines liés aux évolutions des métiers et des compétences ne sont pas suffisamment traités :

- La manutention en relation avec des convoyeurs automatiques
- L'utilisation des exosquelettes
- La maintenance de premier niveau
- L'hygiène
- La prise en compte de la dimension environnement au niveau de son poste de travail dans l'entrepôt (tri sélectif, consommation de papier, etc.)
- La communication au sein d'un environnement connecté et des rythmes de production accélérés
- Les compétences comportementales permettant d'évoluer dans les environnements spécifiques aux entrepôts logistiques.

ACTIONS REALISEES PAR AKTO - RESEAU FAF.TT SUITE AU DIAGNOSTIC

Dans la suite du présent diagnostic, AKTO - Réseau FAF.TT a mis en place un plan d'actions comprenant notamment :

- ➔ la réalisation d'un outil de repérage des compétences des métiers de la logistique et à destination des entreprises de travail temporaire
- ➔ l'élaboration d'un parcours de formation modulaire permettant l'acquisition des compétences clés des métiers industriels à enjeux.

1. Un outil sur le repérage des compétences des candidats : EvoluCap

Pour accompagner les mobilités professionnelles des salariés intérimaires et repérer les compétences acquises et celles à acquérir notamment celles liées aux évolutions technologiques, un outil de positionnement RH a été élaboré à partir des référentiels de compétences construits par le cabinet CO&SENS.

Cet outil « EvoluCap » permet de travailler la transférabilité des compétences. Il a pour objectifs de :

- ➔ Identifier les compétences techniques, transversales et transférables
- ➔ Proposer des choix de métiers possibles dans le cadre d'une transition professionnelle
- ➔ Repérer les nouvelles compétences à acquérir
- ➔ Informer sur les parcours de formation nécessaire pour évoluer vers les métiers ciblés.

QUELQUES REPERES DE METHODE

Les outils EvoluCap sont construits à partir d'un référentiel de compétences élaboré par un cabinet RH externe. En concertation avec les agences d'emploi du bassin d'emploi ciblé, le cabinet identifie les emplois à fort recours à l'intérim dont la demande a tendance à décroître et les emplois porteurs. Les compétences de chacun des emplois sont ensuite décrites pour permettre à un candidat d'évaluer le nombre de compétences maîtrisées et nécessaires sur chacun des emplois identifiés et de repérer ses compétences manquantes. Ce positionnement peut être réalisé avec l'appui d'une agence d'emploi par le biais d'une interface numérique. Cette interface est élaborée en interne par les équipes d'AKTO - Réseau FAF.TT.

Chaque candidat va pouvoir identifier les compétences à acquérir pour évoluer vers l'un ces 6 métiers :

- ➔ Manutentionnaire/agent(e) de quai
- ➔ Préparateur(trice) de commandes
- ➔ Magasinier(ière) cariste
- ➔ Gestionnaire de stocks
- ➔ Contrôleur(euse)
- ➔ Agent(e) logistique polyvalent(e).

Le conseiller avec la présence du candidat doit compléter l'ensemble des formulaires.

COMPÉTENCES TECHNIQUES		
1- PRÉPARATION DE COMMANDES		
	Oui	Non
• Collecter les informations liées à la préparation de commandes	☐	☒
• Traiter et vérifier les commandes avant leur intégration dans le logiciel de suivi	☐	☒
• Préparer la marchandise selon la nature des produits	☐	☒
• Contrôler les références, la qualité et la conformité des produits prélevés et signaler les anomalies sur les produits	☐	☒
• Charger les marchandises selon la nature des produits et les règles de sécurité et d'hygiène	☐	☒
2- MANUTENTION ET DISTRIBUTION DE MARCHANDISES		
	Oui	Non
• Charger/décharger les produits, les marchandises conformément aux instructions de mouvements à opérer	☐	☒
• Contrôler les quantités et l'état de la livraison	☐	☒
• Repérer et signaler les produits détériorés ou manquants	☐	☒
• Trier et dispatcher les marchandises en fonction des indications (codification, format, poids, nombre, etc.)	☐	☒
• Acheminer des marchandises en zone d'expédition ou de stockage	☐	☒
• Ranger les produits, cartons ou palettes dans l'aire de stockage dédiée	☐	☒
• Gérer l'organisation physique des espaces de stockage (ajout, suppression, etc.)	☐	☒

Après avoir coché toutes les compétences acquises par le candidat, une première synthèse des résultats apparaît :

ÉTAPE 2/4 - RESULTATS SYNTHÉTIQUES	
65 %	MANUTENTIONNAIRE/AGENT DE QUAI - PASSERELLE 1
# Connaissances/savoirs de base (CléA) : 79 %	
# Compétences techniques : 59 %	
# Compétences transversales/comportementales (France Stratégie) : 61 %	
69 %	PRÉPARATEUR(TRICE) DE COMMANDES - PASSERELLE 2
# Connaissances/savoirs de base (CléA) : 79 %	
# Compétences techniques : 67 %	
# Compétences transversales/comportementales (France Stratégie) : 61 %	
63 %	MAGASINIER(IÈRE) CARISTE - PASSERELLE 3
# Connaissances/savoirs de base (CléA) : 79 %	
# Compétences techniques : 56 %	
# Compétences transversales/comportementales (France Stratégie) : 61 %	
61 %	GESTIONNAIRE DE STOCKS - PASSERELLE 4
# Connaissances/savoirs de base (CléA) : 79 %	
# Compétences techniques : 45 %	
# Compétences transversales/comportementales (France Stratégie) : 61 %	
59 %	CONTRÔLEUR(EUSE) - PASSERELLE 5
# Connaissances/savoirs de base (CléA) : 79 %	
# Compétences techniques : 35 %	
# Compétences transversales/comportementales (France Stratégie) : 61 %	
63 %	AGENT(E) LOGISTIQUE POLYVALENT(E) - PASSERELLE 6
# Connaissances/savoirs de base (CléA) : 79 %	
# Compétences techniques : 58 %	
# Compétences transversales/comportementales (France Stratégie) : 61 %	

Ensuite dans un 2^{ème} temps, en cliquant en bas de la page sur poursuivre, le détail des compétences restant à acquérir par métier est présenté

PASSERELLE N°6

63 % | AGENT(E) LOGISTIQUE POLYVALENT(E)

Ex : [- Retour à la liste - Bas de page -](#)

47 % DES COMPÉTENCES TECHNIQUES

1- PRÉPARATION DE COMMANDES

- Oui** - Collecter les informations liées à la préparation de commandes
- Oui** - Traiter et vérifier les commandes avant leur intégration dans le logiciel de suivi
- Oui** - Préparer la marchandise selon la nature des produits
- Non** - Contrôler les références, la qualité et la conformité des produits prélevés et signaler les anomalies sur les produits
- Non** - Charger les marchandises selon la nature des produits et les règles de sécurité et d'hygiène

2- MANUTENTION ET DISTRIBUTION DE MARCHANDISES

- Oui** - Charger/décharger les produits, les marchandises conformément aux instructions de mouvements à opérer
- Oui** - Contrôler les quantités et l'état de la livraison
- Non** - Repérer et signaler les produits détériorés ou manquants
- Non** - Trier et dispatcher les marchandises en fonction des indications (codification, format, poids, nombre, etc.)
- Non** - Acheminer des marchandises en zone d'expédition ou de stockage
- Non** - Ranger les produits, cartons ou palettes dans l'aire de stockage dédiée
- Non** - Gérer l'organisation physique des espaces de stockage (ajout, suppression, etc.)

3- EMBALLAGE ET CONDITIONNEMENT

- Oui** - Techniques d'emballage et de conditionnement
- Oui** - Faire des opérations de : cerclage, filmage, étiquetage
- Oui** - Faire des opérations de conditionnement ou de manutention à l'aide des accessoires spécifiques (pincettes, potence, éperons, etc.)
- Oui** - Emballer les produits en fonction de leurs spécificités, de leur mode de transport et des commandes
- Non** - Peser l'expédition, si elle n'est pas automatisée par un logiciel d'exploitation
- Non** - Procéder au codage et/ou à l'étiquetage
- Non** - Manipuler les palettes et conditionnements (rouleaux, boîtes, cartons, etc.) pour les dégrouper ou les grouper
- Non** - Assurer l'approvisionnement des consommables pour les scotcheuses et agrafeuses (manuelles ou pneumatiques)
- Non** - Réaliser des re-conditionnements et assemblages simples, des remises en conformité de produits détériorés

4- CONDUITE D'ENGINS

- Oui** - Choisir et préparer l'engin de manutention selon les caractéristiques des produits et les conditions de déplacement
- Oui** - Assurer le fonctionnement de l'engin de manière à effectuer l'activité en sécurité
- Oui** - Effectuer les opérations de vérification de l'engin

Enfin, en cliquant en bas de la page sur l'image, il est possible de consulter l'offre de formation professionnelle certifiante pour accompagner l'évolution vers le métier souhaité



Consulter l'offre de formation certifiante

[- Retour à la liste -](#)

[REVENIR EN ARRIÈRE](#)

[POUR SUIVRE](#)

Pour se connecter à l'outil : <https://app.form.com/f/1423667/5465/>

2. Un parcours de formation modulaire

Le diagnostic présenté ici a permis au pôle Ingénierie et qualité de l'offre de formation d'AKTO – Réseau FAF.TT d'élaborer un parcours de formation modulaire.

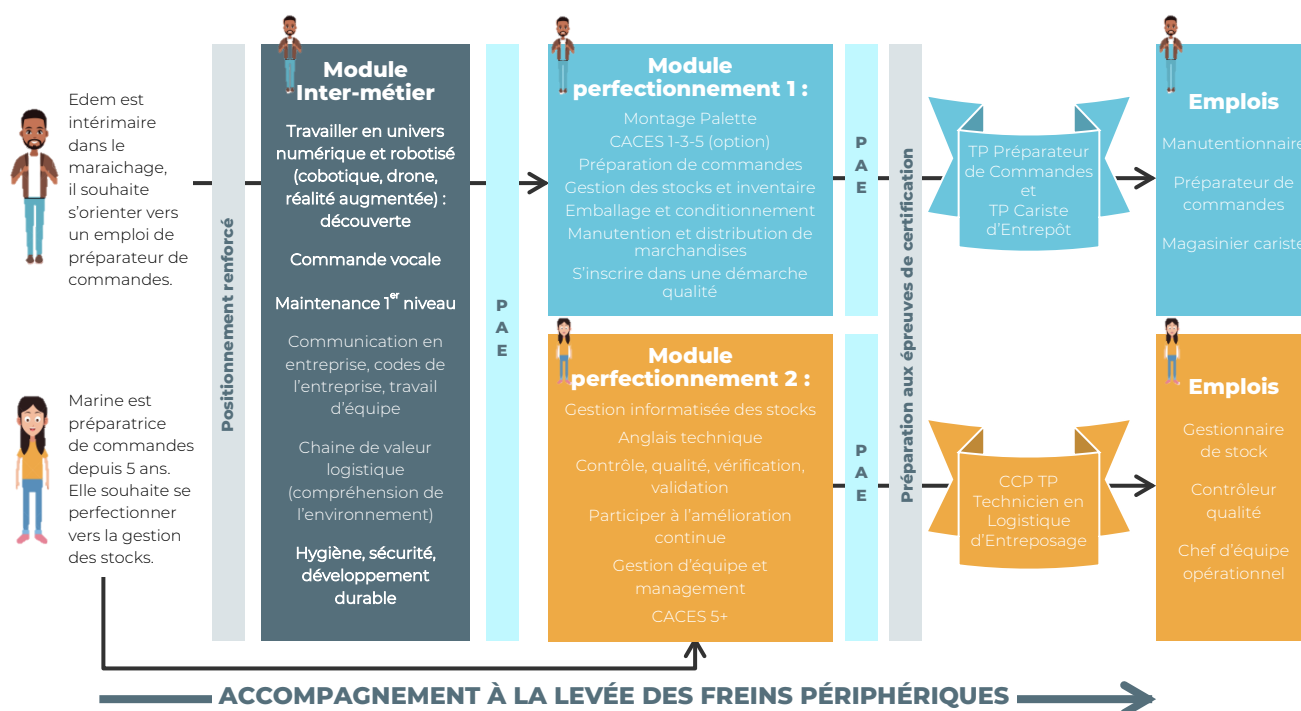
L'objectif de ce parcours modulaire est de permettre aux candidats intégrant la filière et aux salariés intérimaires déjà expérimentés d'acquérir les blocs de compétences nécessaires pour leur permettre d'évoluer vers les emplois ciblés tout en tenant compte des évolutions liées à la transition numérique et écologique.

QUELQUES REPERES DE METHODE

Le parcours modulaire proposé a été élaboré par le pôle Ingénierie et qualité de l'offre de formation d'AKTO - Réseau FAF.TT en s'appuyant sur le diagnostic territorial présenté ici mais aussi sur une expression de besoin des agences d'emploi au cours de plusieurs réunions collectives. Les deux démarches ont permis au pôle de sécuriser les métiers porteurs en intérim sur le bassin et les compétences clés à maîtriser. Le pôle a ensuite proposé une ingénierie de formation modulaire qui a été soumise à la validation des agences d'emploi du bassin. Le parcours est réalisé dans la logique de modularisation que propose AKTO - Réseau FAF.TT. Cette logique consiste à organiser le cursus de formation en « briques de compétences » ou « morceaux de métiers ». Un positionnement du candidat en amont et tout au long du cursus permet de définir le parcours de formation le plus adapté aux besoins du stagiaire et de l'entreprise.

Pour en savoir plus : le parcours présenté ici est élaboré dans le cadre de l'accord-cadre EDEC PIC de la branche du travail temporaire qui fait l'objet d'un bilan résumant les points clés de la méthode employée sur l'ensemble du projet.

UN PARCOURS DE CERTIFICATION MODULAIRE : OPERATEUR LOGISTIQUE POLYVALENT



Un **1^{er} module Socle Inter-Métiers** a été défini pour former les salariés intérimaires aux compétences transversales nécessaires pour travailler dans la logistique et leur permettre d'appréhender les **évolutions technologiques et écologiques** à venir, dont :

- ➔ « **Hygiène sécurité et développement durable** » : notions de développement durable et notamment aux pratiques de tri et de recyclage (notion importante dans certains entrepôts valorisant les déchets)
- ➔ « **Travailler en univers numérique et robotisé (Cobotique, drone, réalité augmentée...)** » : l'objectif est de se projeter dans l'entrepôt de demain et de se préparer à intégrer ces évolutions
- ➔ « **Commande vocale** » : se familiariser avec cette technologie et apprendre à travailler dans un environnement l'utilisant (point difficile aujourd'hui pour de nombreux salariés)
- ➔ « **Maintenance de premier niveau** » : répondre aux besoins de polyvalence afin de régler les cas les plus fréquents et simples de défaillance des machines.

Le parcours se poursuit par **2 modules** (les salariés intérimaires déjà expérimentés dans la filière pourraient intégrer directement) :

MODULE PERFECTIONNEMENT 1 : ACQUERIR UN PREMIER NIVEAU DE POLYVALENCE EN S'APPUYANT SUR LES COMPETENCES TECHNIQUES CLES

Ce module permet d'attester des compétences nécessaires dans les 3 métiers de l'entrepôt et ainsi d'accroître l'employabilité :

- ➔ Préparateur de commandes
- ➔ Manutentionnaire
- ➔ Magasinier Cariste.

MODULE PERFECTIONNEMENT 2 : ACQUERIR UN SECOND NIVEAU DE POLYVALENCE

La « Gestion informatisée des stocks » permet de maîtriser l'informatique professionnelle nécessaire à une évolution vers les métiers cibles.

Ce module permet d'attester de leurs compétences dans les 3 métiers de l'entrepôt pour une montée en compétences vers des métiers à plus forte valeur ajoutée :

- ➔ Gestionnaire de stock
- ➔ Contrôleur qualité
- ➔ Chef d'équipe opérationnel.

A l'issue de chaque module, une période de mise en situation en entreprise (PAE) est préconisée pour permettre aux stagiaires de mettre en application les apprentissages.

ANNEXES

1. Entretiens

Structure	NOM PRENOM	POSTE
EI GROUPE (OF)	Sandrine LANET	Direction
Entrepôt KATOEN NATIE (DECATHLON)	Patricia RICHARD	DRH
Espace Emploi Marie de Saint-Martin-de-Crau	Madame ODILE HARBONNIER	Responsable Maison de l'emploi SMC
Mairie Saint-Martin-de-Crau	Laurent GALY	Directeur des Services Techniques Urbanisme
XPO LOGISTIQUE	Mathias NAUD	Directeur de site
ARACT PACA	Françoise NARI	Chargée de mission
UPE 13	Laurence HONORE	Service aux entreprises
Agence d'emploi : "Partenaire"	Anne-Sophie MELIN	Responsable d'agence (Salon de Provence)
Agence d'emploi : "ID'EES Intérim "	Audrey JOSUAN	Responsable d'agence (Arles)
Agence d'emploi : "Proman"	Vanessa DIOT	Responsable d'agence (Arles)
Agence d'emploi : "Adecco"	Estelle SALFATI	Responsable de sites
Agence d'emploi : "Adecco"	Chris FACCHIN / Estelle SALFATI	Responsable ADECCO INSIDE
Agence d'emploi : "Planett Interim "	Patrick COULOU	Directeur Régional
AKTO - Réseau FAF.TT	Nicolas AIRAUD	Chargé d'études
AKTO - Réseau FAF.TT	Dominique SAUTECOEUR	Déléguée territoriale en Provence-Alpes -Côte d'Azur

2. Analyse documentaire

- ➔ <http://www.cluster-paca-logistique.com/donnees-cles-paca/la-logistique-en-paca/la-region-paca-des-caracteristiques-qui-appellent-des-reponses-logistiques-differenciees/>
- ➔ Source : Insee, DADS 2015
- ➔ <http://www.mdepaysdarles.fr>
- ➔ Source BMO : <https://statistiques.pole-emploi.org/bmo/bmo?graph=3&fa=93&fb=13&fc=9333,9307,9308,9306,9329&fe=J0Z20,J1Z40&lc=0&pp=2019>
- ➔ Données ACCOS
- ➔ <https://www.regionsjob.com/actualites/logistique-un-secteur-en-pleine-mutation.html>
- ➔ <https://www.pagepersonnel.fr/advice/tendances-de-march%C3%A9/logistique-tendances-et-perspectives-d%E2%80%99emploi>
- ➔ <https://www.youtube.com/watch?v=v6pJVTQc9So>
- ➔ <https://www.lemagit.fr/actualites/2240239176/Realite-augmentee-en-entrepot-un-constat-dechec>
- ➔ <https://www.youtube.com/watch?v=vwT-tPJRbCk>
- ➔ <https://hal-enpc.archives-ouvertes.fr/hal-01880731/document>
- ➔ https://cadres.apec.fr/files/live/mounts/media/medias_delia/documents_a_telecharger/referentiel_metiers/Referentiel%20des%20metiers%20du%20transport%20et%20de%20la%20logistique.pdf

- ➔ Site <http://www.macarrieredanslapharma.org/>
- ➔ <https://www.qapa.fr/metiers/agent-agente-de-quai-manutentionnaire/5976>
- ➔ <https://candidat.pole-emploi.fr/marche-du-travail/fichemetierrome?codeRome=N1105>
- ➔ Fiche Rome N1105-Manutention manuelle de charges
- ➔ <https://www.indeed.fr/Emplois-Agent-De-Quai?advn=9422802945434587&vjk=ecfa5a2a86764ae1>
- ➔ <http://www.intercariforef.org>
- ➔ <http://www.onisep.fr/>
- ➔ <https://othis-formation.fr/2018/09/27/preparateur-de-commandes/>
- ➔ <https://www.orm-metafor.org/>
- ➔ Présentation groupe Actual SUD EST cofinancements en Provence-Alpes-Côte d'Azur // AKTO - Réseau FAF.TT // Données chiffrées
- ➔ Etude 2018 // Les enjeux emploi-Formation du territoire Provence Alpes Côte d'Azur // AKTO - Réseau FAF.TT
- ➔ Portrait Tendance Intérim et RH en Provence-Alpes-Côte d'Azur // AKTO - Réseau FAF.TT
- ➔ GPECT Pays d'Arles // Maison de l'emploi du Pays d'Arles // Bilan action transport et logistique 2014 – 2015

AKTO
14, rue Riquet
75940 Paris Cedex 19
Tél.: 01 53 35 70 00
www.akto.fr
www.faftt.fr
