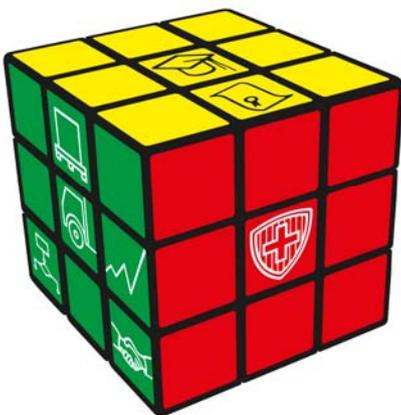


**Examens professionnels**  
**supérieurs de**  
**logisticiennes / logisticiens**

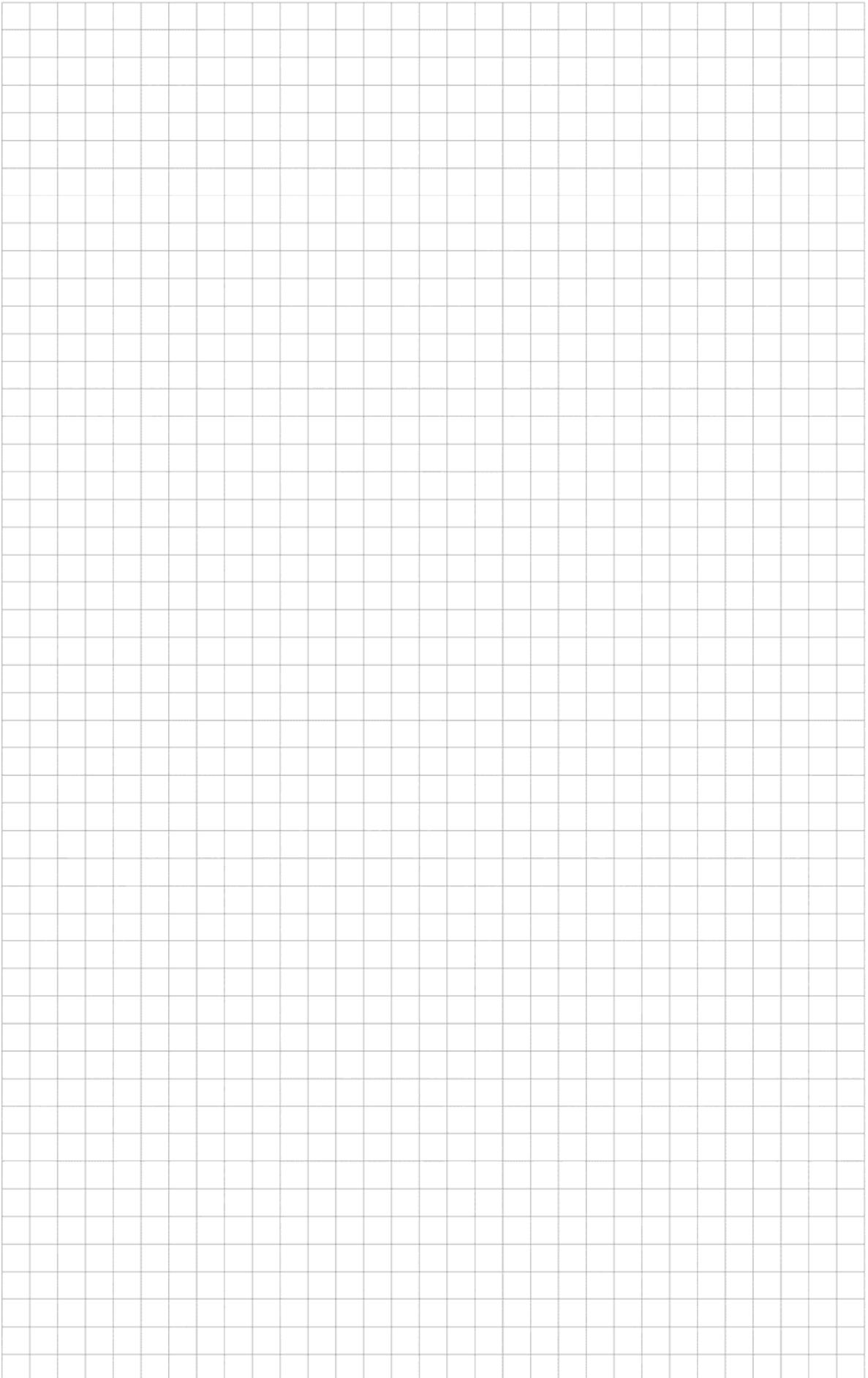
du 16.10.2014

Annexe 9.2  
Profil de qualification



*imprimé le 25.02.2015*

## Notes



## **Description des modules**

### **Concept**

L'examen de diplôme fédéral de logisticien / logisticienne garantit que les diplômés d'une formation professionnelle initiale de 3 ans (par ex. en logistique) et d'une formation continue appropriée du niveau de l'examen professionnel (par ex. logisticien / logisticienne BF) peuvent justifier de leur aptitude à exercer des fonctions de direction étendues dans la logistique, à travers un examen de diplôme. L'examen modulaire comprend aussi bien des compétences générales en management que des compétences logistiques spécifiques.

### **L'examen modulaire**

Le concept pédagogique-méthodologique vise à obtenir un système de modules cohérent. Au centre de chaque partie d'examen se trouve la compétence d'action correspondante. Celle-ci décrit une aptitude à gérer certaines situations professionnelles et détermine ainsi les tâches pouvant être assumées par une personne qui a réussi un module. Les compétences d'action doivent découler du profil professionnel et des processus d'entreprise. Outre les compétences professionnelles, les compétences d'action comprennent également les compétences sociales, personnelles et méthodologiques nécessaires au bon déroulement des processus et processus partiels.

### **Type des modules d'examen**

Les compétences exigées seront vérifiées au moyen de modules autonomes. Dans chaque cas, ce sera la présence de la compétence qui sera décisive, où qu'elle ait été acquise.

La reconnaissance d'acquis antérieurs ou de compétences acquises dans un autre contexte est régie dans la directive.

### **Principales compétences d'action professionnelles**

- A: Respect des bases légales, des normes et des valeurs
- B: Gestion du matériel / des stocks
- C: Conduite et motivation des collaborateurs
- D: Gestion optimale de processus
- E: Initiation et gestion de projets
- F: Réalisation de tâches administratives
- G: Gestion des finances et de la comptabilité
- H: TIC (Technologies - Informations - Communication)
- I: Garantir la communication

## Niveaux de taxonomie

La taxonomie des objectifs de performance renseigne sur le degré de complexité (C). Les niveaux d'exigences des tâches et des fonctions doivent être évalués selon les différents échelons, de sorte à ce que les six niveaux de complexité soient utilisés.

Niveau	Désignation	Signification
C1	Connaître	Restituer des connaissances apprises. Nommer, énoncer ou désigner quelque-chose.
C2	Comprendre	Reconnaître, expliquer, classer, décrire.
C3	Appliquer	Transposer les connaissances dans une nouvelle situation (transfert).
C4	Analyser	Étudier une situation complexe. En déduire des principes et des structures fondamentaux.
C5	Synthétiser	Réfléchir. Faire preuve de créativité pour réunir différents faits, notions, thèmes, méthodes.
C6	Juger	Se faire un jugement sur un fait complexe. Développer de propres points de vue pour l'évaluation.

### Explications

#### **Niveau C1 – Connaître**

Les candidats et candidates restituent les connaissances qu'ils ont apprises. Les contenus des cours peuvent être restitués par cœur ou des faits peuvent être cités.

#### Exemples de questions pour le niveau C1:

- Nommez les quatre domaines de la logistique.
- Énumérez les activités qui sont importantes lors de la réception d'une marchandise.
- Que signifie l'abréviation CRM?

#### **Niveau C2 – Comprendre**

Les candidats et candidates comprennent des circonstances, des liens de cause à effet ou une situation. Ils peuvent expliquer, classer ou décrire le fait avec leurs propres mots.

#### Exemples de questions pour le niveau C2:

- Expliquez la signification d'un ERP pour la Supply Chain.
- Décrivez le déroulement de la préparation d'une livraison de marchandises.
- Classez les formes de stockage statiques selon leur fonction.

#### **Niveau C3 – Appliquer**

Les candidats et candidates peuvent transposer ce qu'ils ont appris dans une nouvelle situation. Ils peuvent par exemple effectuer des calculs appliqués.

#### Exemples de questions pour le niveau C3:

- Montrez comment le flux de marchandises est organisé au sein de votre entreprise.
- Calculez la charge au sol exercée par un rayonnage chargé de 20 palettes de mortier sec dans des sacs de 25 kg.

## **Niveau C4 – Analyser**

Les candidats et candidates peuvent décomposer et analyser un fait et en tirer leurs propres conclusions.

### Exemples de questions pour le niveau C4:

- Montrez les processus de mise en stock dans votre entreprise et analysez le déroulement ceux-ci quant aux points faibles potentiels.
- Quelles sont les problématiques possibles au sein d'une équipe multiculturelle? Indiquez les problèmes spécifiques susceptibles de provoquer des conflits entre les collaborateurs.

## **Niveau C5 – Synthétiser**

Certains faits ou observations sont mis en relation de façon logique, des lois générales en sont tirées et travaillées en vue d'obtenir un produit concret individuel (texte, instructions, plan).

### Exemples de questions pour le niveau C5:

- Établissez une check-list pour le choix des installations de stockage appropriées en vue du stockage dynamique de petites pièces.
- Élaborez une proposition de solution pour éviter les conflits entre collaborateurs de cultures différentes.
- 

## **Niveau C6 – Évaluer, juger**

Les candidats et candidates évaluent les informations relatives à un fait complexe, se forment un jugement sur la question, et développent de propres points de vue ou solutions.

### Exemples de questions pour le niveau C6:

- Dans la distribution les différentes exigences du client conduisent toujours à des dépenses inutiles et à des doublons. Mettez au point une approche de solution pour résoudre ce problème, en tenant compte des processus opérationnels existants.
- Vous constatez que les contrats de livraison venus à expiration entraînent toujours des manques de matériaux dans la production. Indiquez les causes possibles et mettez au point des solutions permettant d'éviter ces ruptures à l'avenir.

Afin de simplifier la lecture, le genre masculin est utilisé dans le présent profil des qualifications du logisticien diplômé, mais il va de soi que celui-ci s'applique également au sexe féminin.

# Profil de qualification Logisticien/ne dipl.

Version 20/03/2014

<b>A – Respect des bases légales, des normes et des valeurs</b>			
<p><b>Domaine d'activité.</b> <b>De quoi s'agit-il?</b></p>	<p><b>Lois et directives:</b> le logisticien diplômé est responsable de faire respecter les lois, décrets et directives ainsi que les normes et les contrats par les parties prenantes, les acteurs nationaux, internationaux et internes à l'entreprise.</p> <p><b>Valeurs et action écologique:</b> il a un rôle d'exemple pour les valeurs véhiculées par l'entreprise et par son attitude, il encourage à penser et agir de façon écologique.</p> <p><b>Concepts de sécurité:</b> il conçoit, met en place et améliore les concepts de sécurité (par ex. sécurité au travail, substances dangereuses) ainsi que la gestion des risques.</p> <p><b>Stratégie d'entreprise:</b> il tire sa stratégie de la stratégie d'entreprise et l'applique.</p> <p><b>Lorsqu'il agit à l'international,</b> il applique les bases de l'exportation / importation (par ex. directives d'emballage, Incoterms, contrats, documents de transport, dédouanements, TVA, etc.).</p> <p><b>Il est en mesure de prendre des responsabilités au sein de la direction d'entreprise en tant que Directeur, adjoint, chef de service ainsi que dans les départements ou des postes d'assistant.</b></p>		
<b>Activités</b>	<b>Clarification thématique; situation de travail</b>	<b>Critères de performance; ce qui est attendu ?</b>	<b>Niveau</b>
<p>A-1 Application de la législation, décrets, directives</p>	<p>Lors de toutes ses activités, le logisticien diplômé doit se demander s'il n'y a pas une réglementation correspondante qui s'applique. Si oui, il doit l'appliquer. Il sait également comment accéder aux données (sources) (droit national et européen).</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• affecter les lois + décrets CH correspondants</li> <li>• affecter les décrets + directives UE correspondants</li> <li>• affecter les normes correspondantes à ses activités</li> <li>• nommer celles-ci, les expliquer et les consulter</li> <li>• évaluer les conséquences en cas de non-respect</li> <li>• décrire la différence entre le droit public et le droit privé</li> <li>• appliquer les modifications aux lois et règlements</li> </ul>	<p>C4 C4 C4 C4 C3 C2 C3</p>

<p>Application de la législation, décrets, directives (Suite)</p>	<p>Lorsque des contrats sont présentés au logisticien diplômé (par ex. en lien avec des marchandises achetées), il doit en comprendre le contenu, l'interpréter correctement et pouvoir introduire les mesures nécessaires. Il respecte les accords.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>reconnaître les aspects commerciaux contractuels en tant que bases juridiques et expliquer les aspects fondamentaux du droit des contrats pour les travaux quotidiens</li> <li>interpréter la signification et les contenus des conditions générales de vente et commenter correctement les divergences qui en ressortent au niveau contractuel</li> <li>mettre en parallèle différents types de contrats réglementés par la législation</li> <li>expliquer les dispositions contractuelles pertinentes courantes dans le secteur pour les contrats de transport, de consignation et d'expédition</li> <li>présenter et expliquer les obligations principales et secondaires des acheteurs et des vendeurs</li> </ul>	<p>C2</p> <p>C4</p> <p>C4</p> <p>C2</p> <p>C2</p>
	<p>Le logisticien diplômé vérifie l'exécution du contrat et les manquements au contrat, juge les manquements de l'acheteur ou du vendeur et peut en tirer les conséquences juridiques.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>reconnaître les critères de l'exécution du contrat comme par ex. l'assurance de l'exécution du contrat, le lieu d'exécution, la créance quérable, la créance portable, la présence d'une livraison défectueuse, les dommages résultant d'un retard, l'exigibilité de la dette, le retard de paiement, les intérêts de retard, la réserve de propriété, la garantie, la garantie bancaire, la peine conventionnelle, l'ordre de paiement, les poursuites</li> <li>différencier garantie et responsabilité (en cas de défauts) dans le cas d'exemples pratiques et décrire les droits de l'acheteur</li> <li>expliquer la différence entre défaut visible et vice caché et expliquer les droits de l'acheteur par rapport aux délais de prescription</li> <li>décrire les éléments essentiels du droit de la responsabilité des produits (signification et application) en cas de dommages du produit, des personnes et des biens matériels, par ex. conditions, destinataires et étendue de la responsabilité</li> </ul>	<p>C4</p> <p>C4</p> <p>C2</p> <p>C2</p>

Application de la législation, décrets, directives (Suite)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les caractéristiques typiques de la commande et du contrat d'entreprise et appliquer dans le respect de la législation, les bases légales de la commande et du contrat d'entreprise sur la base d'un cas</li> <li>• expliquer les différences entre contrat de vente, contrat d'entreprise, contrat de livraison et contrat de services au moyen d'exemples</li> </ul>	C3 C2
A-2 Application de directives d'entreprise	Le logisticien diplômé contribue aux modifications organisationnelles ou aux restructurations.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• déclinier la compréhension du terme organisation (entreprise) selon les trois visions suivantes <ul style="list-style-type: none"> <li>- chaque entreprise est une organisation en elle-même</li> <li>- chaque entreprise possède une organisation (postes / organigramme / structures / réglementations)</li> <li>- dans l'entreprise, le travail est organisé et structuré</li> </ul> </li> <li>• reconnaître différents liens au sein d'une organisation et énumérer les possibilités d'organisation afin de participer activement à leur développement.</li> <li>• reconnaître les avantages et les inconvénients des différentes formes d'organisation (organisation structurelle) afin d'optimiser l'organisation dans ses propres domaines de responsabilités</li> <li>• identifier un modèle (7 piliers d'une organisation) afin d'aborder le développement de l'entreprise et les changements nécessaires de façon holistique</li> <li>• juger à quel stade de développement se situe une entreprise (cycle de vie), reconnaître ses opportunités et ses risques, et le cas échéant, prendre les mesures nécessaires</li> <li>• connaître les différents instruments au service du développement de l'organisation, afin de les intégrer dans son quotidien</li> </ul>	C3 C3 C5 C4 C5 C4

<p>A-3 Encouragement à un mode de pensée et d'action écologique</p>	<p>Le logisticien diplômé travaille selon les principes de la gestion environnementale, analyse et évalue l'environnement écologique et intègre les connaissances dans l'espace de travail.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• concevoir, mise en route et entretenir des parties d'un système de gestion de l'environnement</li> <li>• présenter un bilan écologique de son domaine</li> <li>• consulter le guide éco</li> <li>• citer les bases légales relatives à l'environnement et à la mise au rebut</li> </ul>	<p>C5 C5 C2 C3</p>
<p>A-4 Mettre en place des concepts de sécurité et les appliquer</p>	<p>Conjointement avec le chargé de sécurité (CdS), le logisticien diplômé élabore un concept de sécurité adapté à son entreprise qui prend également en compte l'aspect des produits dangereux et de l'organisation d'urgence. Il met au point des mesures et les applique.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les bases légales de la sécurité au travail</li> <li>• décrire des solutions possibles dans sa branche d'activité (sécurité au travail) et les comparer à la solution pertinente</li> <li>• formuler les énoncés R et S pertinents en lien avec les substances dangereuses / déchets spéciaux</li> <li>• effectuer une analyse des risques (accident, incendie, vol)</li> <li>• évaluer et sélectionner les EPI (équipement de protection individuelle) nécessaires à son domaine</li> </ul>	<p>C3 C2 C3 C3 C5</p>
<p>A-5 Améliorer les concepts de sécurité</p>	<p>Le logisticien diplômé développe les concepts de formation et les maintient à jour.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les points faibles au moyen d'audits internes, proposer des solutions et les mettre en place</li> </ul>	<p>C4</p>
<p>A-6 Identifier des valeurs et les appliquer</p>	<p>Le logisticien diplômé applique les valeurs citées dans la charte de l'entreprise à son domaine. Il constitue un modèle pour les collaborateurs.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• présenter la gestion normative (divers modèles de direction moderne, comme par ex. le modèle de St. Gall) dans les caractères principaux et expliquer des termes tels que vision, mission, principes</li> <li>• en déduire les valeurs d'entreprise et les appliquer dans son entreprise de façon adaptée (compréhensible) aux différents niveaux. Mots clés: Éthique Corporate Governance</li> </ul>	<p>C5 C4</p>

Identifier des valeurs et les appliquer (Suite)	<ul style="list-style-type: none"> <li>appliquer et justifier les principes de direction de chaque situation</li> <li>montrer et décrire les liens et les conséquences des principes de direction au sein des multiples organisations d'entreprise</li> <li>combiner le sens des instruments de direction de façon efficace et appropriée à la situation et indiquer les besoins en matière de direction</li> <li>élaborer un processus de direction, ainsi que les différents aspects, à l'aide d'études de cas; le justifier de manière pertinente, le présenter de façon claire et concise et le représenter à travers une argumentation convaincante</li> </ul>	C3
		C3
		C3
		C4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre et différencier les éléments du processus de prise de connaissance et expliquer son déroulement</li> <li>discerner les trois principales caractéristiques psychiques de la personne et les décrire à partir de son expérience personnelle</li> <li>distinguer la personne des autres êtres vivants en tant qu'être doué de conscience et la décrire</li> <li>reconnaître l'importance de la coopération dans la direction mettant l'humain au cœur des préoccupations et expliquer en donnant des exemples</li> </ul>	C3
		C3
		C3
		C3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>à partir de simulations et de cas concrets, faire ressortir son propre point de vue sur les mesures de direction</li> <li>visualiser les aspects pertinents par rapport au concept, les interpréter sous forme de texte, les justifier et les présenter</li> <li>justifier la faisabilité de ses propres propositions et les représenter de façon claire</li> </ul>	C5
		C5
C5		

<p>A-7 Trouver les stratégies de domaine à partir de la stratégie d'entreprise et les appliquer</p>	<p>Maîtrise et contrôle autonomes des tâches de direction. Créer un lien entre la gestion d'entreprise et les activités pratiques (interprétation appropriée), en tant que chef d'équipe ou de secteur. Reconnaître les tendances et élaborer des solutions innovantes.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire la gestion stratégique, la structure de l'organisation d'entreprise</li> <li>• expliquer les interactions complexes (structures, processus)</li> <li>• montrer les formes d'entreprise</li> <li>• reconnaître et décrire les liens entre les multiples organisations d'entreprise et les besoins de direction en résultant</li> </ul>	C2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• reconnaître et présenter l'importance de la coopération commune au sein du groupe d'entreprises</li> <li>• reconnaître et décrire les interactions importantes entre les structures et les processus comme: la stratégie, les processus, les structures et la direction</li> <li>• trier ce qui est important de ce qui ne l'est pas, trouver l'orientation en vue d'une image globale</li> <li>• reconnaître la gestion d'une entreprise comme un système social ouvert complexe et en clarifier les notions</li> </ul>	C4 C5 C5 C5

Trouver les stratégies de domaine à partir de la stratégie d'entreprise et les appliquer (Suite)		<ul style="list-style-type: none"> <li>expliquer et décrire les contenus et le mode d'action des principes d'entreprise</li> </ul>	C2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre les aspects principaux de l'organisation de l'entreprise et les expliquer</li> </ul>	C2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>au moyen d'un exemple pratique, sélectionner et présenter les principes d'une entreprise</li> </ul>	C4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>reconnaître et montrer les changements et les tendances au sein de la direction d'entreprise</li> </ul>	C5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>distinguer la tâche principale de la direction d'entreprise et expliquer et décrire les deux différents processus</li> </ul>	C3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>reconnaître et décrire l'importance de la synergie entre les deux processus</li> </ul>	C5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>reconnaître l'action globale des deux notions Manager et Cadre dirigeant selon la situation et la démontrer au cas par cas</li> </ul>	C4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre la signification de la direction axée sur l'être humain et la décrire au moyen d'exemples de cas tirés de la pratique</li> </ul>	C5

<b>B – Gestion du matériel / des stocks</b>			
<b>Domaine d'activité. De quoi s'agit-il?</b>	<b>Le travail du logisticien diplômé comprend la mise en place de concepts issus des différents domaines le long de la chaîne logistique. Ceux-ci comprennent l'approvisionnement, le stockage, la production, la distribution, le transport, la gestion des déchets, les systèmes qualités, l'infrastructure et l'écologie.</b>		
<b>Activités</b>	<b>Clarification thématique; situation de travail</b>	<b>Critères de performance; ce qui est attendu</b>	<b>Niveau</b>
B -1 Participer à l'élaboration des concepts d'approvisionnement et les mettre en place	Au cours de son travail quotidien, le logisticien diplômé doit à l'aide des directives de l'entreprise, évaluer et sélectionner les nouveaux fournisseurs. Il connaît les étapes des processus d'achat et de commande et peut les appliquer.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• établir les exigences vis-à-vis des futurs fournisseurs</li> <li>• passer correctement les commandes</li> <li>• mener les réflexions stratégiques importantes</li> <li>• nommer et expliquer différentes notions issus du concept d'approvisionnement</li> <li>• calculer et identifier correctement le délais de l'approvisionnement</li> <li>• calculer et définir le stock de sécurité, le stock point de commande et le délais du réapprovisionnement</li> </ul>	<p>C3</p> <p>C1</p> <p>C3</p> <p>C2</p> <p>C3</p> <p>C3</p>
B-2 Concevoir et mettre en place les concepts de stockage	Le logisticien diplômé doit concevoir et appliquer les concepts de stockage les mieux adaptés, en fonction de l'orientation stratégique de l'entreprise.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• expliquer les différentes fonctions du stockage et leurs caractéristiques et les identifier correctement</li> <li>• identifier les différentes formes de stockage et les comparer</li> <li>• décrire les avantages et les inconvénients des différentes formes de stockage</li> <li>• expliquer les différents principes de stockage ainsi que leurs avantages et inconvénients</li> <li>• élaborer l'organisation des stocks et la mettre en place</li> </ul>	<p>C3</p> <p>C4</p> <p>C2</p> <p>C2</p> <p>C5</p>

<p>B-3 Participer à l'élaboration des concepts de production</p>	<p>Dans la logistique de production, le logisticien diplômé doit concevoir les concepts de stockage de façon économique et écologique, sur la base des processus de production internes.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• expliquer les différents types de production et leurs concepts</li> <li>• différencier les types de fabrication selon les types d'organisation et en expliquer les formes</li> <li>• reconnaître et optimiser les interfaces entre la logistique et la production</li> <li>• décrire et expliquer les tâches de la Production, Planification et Commande (PPC)</li> <li>• décrire la fonction d'une nomenclature et calculer les besoins</li> <li>• expliquer le mode de fonctionnement des commandes de flux de matériaux au sein de la production</li> <li>• expliquer le concept Just in Time (JIT) ainsi que les avantages et les inconvénients</li> </ul>	<p>C2 C2 C4 C2 C3 C2 C3</p>
<p>B-4 Concevoir et mettre en place des concepts de distribution</p>	<p>Le logisticien diplômé doit concevoir les concepts de distribution de sorte à inclure les aspects économiques et écologiques.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire le concept de distribution au sein de l'ensemble du processus logistique</li> <li>• expliquer les facteurs d'influence sur l'organisation de la logistique de distribution et ses caractéristiques</li> <li>• analyser les différents canaux de distribution et les comparer</li> <li>• citer et expliquer le mode de fonctionnement et les domaines d'une Efficacité et Réactivité au service du Consommateur «Efficient Consumer-Response (ECR)»</li> <li>• expliquer le crossdocking et l'appliquer au concept de distribution</li> </ul>	<p>C4 C2 C4 C2 C4</p>

<p>B-5 Concevoir et mettre en place des concepts de transport</p>	<p>Les concepts de transport interne et externe sont conçus et mis en place par le logisticien diplômé.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les différents modes de transport, les comparer et présenter leurs avantages et inconvénients</li> <li>• analyser les variantes de transport et déterminer et justifier la plus adaptée</li> </ul>	<p>C4 C4</p>
<p>B-6 Concevoir et mettre en place des concepts de gestion des déchets</p>	<p>Le concept de la gestion des déchets est conçu et mise en place par le logisticien diplômé, conformément aux principes écologiques et économiques.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les bases juridiques de la gestion des déchets et les appliquer</li> <li>• répertorier les processus de gestion des déchets et les représenter sous forme graphique</li> <li>• à partir des processus Transport, Manutention et Stockage (TMS), tirer les bonnes conclusions en vue d'une gestion des déchets conforme</li> <li>• différencier et classifier différents critères des déchets</li> </ul>	<p>C3 C3 C4 C4</p>
<p>B-7 Participer à l'élaboration des concepts d'inventaire et les appliquer</p>	<p>En se basant sur les processus de l'entreprise, le logisticien diplômé peut participer à l'élaboration du type d'inventaire et le mettre en place.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• énumérer les types d'inventaire, décrire leurs avantages et les inconvénients, et les mettre en place de manière optimale</li> <li>• appliquer les exigences légales relatives à l'inventaire</li> <li>• établir des instructions en vue de l'inventaire et les appliquer</li> </ul>	<p>C3 C3 C3</p>
<p>B-8 Analyser et définir les ratios logistiques</p>	<p>Le logisticien diplômé peut analyser les ratios de la gestion du matériel et montrer les avantages et les inconvénients.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• expliquer les ratios logistiques, les calculer et en déduire les mesures appropriées</li> </ul>	<p>C5</p>

<p>B-9 Respecter et surveiller les systèmes d'assurance qualité</p>	<p>Le logisticien diplômé connaît les systèmes d'assurance qualité et est en mesure de les mettre en œuvre et de les superviser dans son travail quotidien.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire différents systèmes d'assurance qualité, de définir les instructions et de superviser les processus</li> </ul>	<p>C4</p>
<p>B-10 Garantir l'infrastructure</p>	<p>Le logisticien diplômé détermine les besoins en matière d'infrastructures, comme les convoyeurs, rayonnages, matériel auxiliaire et équipements de production et organise et supervise leur utilisation.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• déterminer les infrastructures et convoyeurs nécessaires et justifier leur utilisation</li> <li>• définir la technique de stockage et surveiller sa bonne mise en œuvre</li> </ul>	<p>C3 C3</p>
<p>B-11 Acheter des appareils et produits écologiques et durables</p>	<p>Le logisticien diplômé est en mesure d'acheter les appareils et produits correspondant à son domaine de responsabilités, en fonction des aspects écologiques.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réaliser une analyse des besoins pour les produits écologiques et durables correspondant à son domaine de responsabilités et établir un programme d'approvisionnement</li> </ul>	<p>C5</p>

<b>C – Conduite et motivation des collaborateurs</b>			
<b>Domaine d'activité. De quoi s'agit-il ?</b>	<b>Le logisticien diplômé doit encadrer les collaborateurs de son service. Ceci comprend les besoins en personnel, le recrutement, l'évaluation mais aussi d'autres tâches allant du développement du personnel jusqu'à la réduction du personnel. Selon la taille de l'entreprise, les tâches de l'encadrement du personnel sont définies en accord avec le service des ressources humaines. Dans son service, le logisticien est capable de reconnaître les conflits et de contribuer à la résolution du problème en cas de situations conflictuelles.</b>		
<b>Activités</b>	<b>Clarification thématique; situation de travail</b>	<b>Critères de performance; ce qui est attendu</b>	<b>Niveau</b>
C-1 Établir des cahiers des charges	Le logisticien diplômé est en mesure de déterminer les besoins en personnel au sein de son service et de rédiger des cahiers des charges appropriés sur la base des profils d'exigences.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier le besoin de collaborateurs supplémentaires</li> <li>• prendre les mesures appropriées afin d'obtenir des postes (%) supplémentaires</li> <li>• énoncer les principaux éléments d'une description de poste</li> <li>• établir un profil d'exigences approprié pour le personnel logistique</li> <li>• rédiger une description de poste appropriée aux postes à pourvoir (tâches, compétences, responsabilités)</li> <li>• cerner correctement les différentes compétences d'un candidat (compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles) et juger ses compétences d'action</li> </ul>	<p>C3</p> <p>C3</p> <p>C1</p> <p>C3</p> <p>C4</p> <p>C3</p>
C-2 Recruter des collaborateurs	Le logisticien diplômé organise les mesures nécessaires en vue de la publication d'une offre d'emploi. Il peut travailler de façon autonome, assisté par le service des ressources humaines ou avec un consultant.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• citer différentes méthodes de recrutement du personnel</li> <li>• décrire et appliquer le processus de recrutement</li> <li>• rédiger une annonce d'emploi et la publier au bon endroit</li> <li>• établir une liste de critères en vue d'une évaluation sommaire</li> <li>• mener un entretien d'embauche et connaître les principales formes de techniques de questionnement et d'évaluation du personnel (aides à la décision)</li> <li>• sélectionner des candidats et mener un deuxième entre-</li> </ul>	<p>C2</p> <p>C3</p> <p>C3</p> <p>C3</p> <p>C3</p> <p>C3</p>

Recruter des collaborateurs (Suite)		<p>• tien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• montrer et appliquer le procédé de sélection</li> <li>• prendre les décisions d'embauche et les représenter vis à vis de tiers</li> </ul>	C3 C6
C-3 Définir des objectifs et les contrôler	Le logisticien diplômé dirige ses subordonnés et développe des objectifs de carrière et contrôle leur mise en œuvre.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• différencier différents styles de direction (par ex. autoritaire-coopératif)</li> <li>• comparer et évaluer différents styles de direction</li> <li>• positionner son propre style de conduite dans la théorie de direction</li> <li>• faire correspondre son style de direction personnel au concept de direction de l'entreprise</li> <li>• effectuer les descriptions de poste</li> <li>• développer des suggestions d'amélioration</li> <li>• mettre au point des propositions en vue du développement de la carrière de ses collaborateurs</li> <li>• citer des méthodes courantes et des procédés de direction et les appliquer (boîte à idées, informations, réunions, avantages particuliers, etc.)</li> </ul>	C4 C4 C4 C3 C3 C3 C3 C3
C-4 Réaliser un plan de formation pour les collaborateurs	Le logisticien diplômé réalise un plan de formation et guide la procédure d'introduction des nouveaux collaborateurs. Il assure l'introduction et la formation initiale.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• établir et superviser un plan d'introduction pour un nouveau collaborateurs</li> <li>• appliquer des méthodes en vue de l'introduction, par ex. «parrain», mentor professionnel, etc.</li> <li>• mettre en place l'encadrement et la communication nécessaire lors d'une introduction</li> <li>• durant la période d'essai, rassembler toutes les informations afin de pouvoir juger si cela débouchera sur un emploi fixe</li> </ul>	C3 C3 C3 C4

<p>C-5 Former les collaborateurs (par ex. équipe, apprentis)</p>	<p>Le logisticien diplômé peut œuvrer au développement de ses collaborateurs et se soucie de leur formation continue.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• déterminer un besoin en matière de formation</li> <li>• établir un programme de formation pour ses propres collaborateurs</li> <li>• encadrer les apprentis ou assister les personnes responsables de l'encadrement des apprentis</li> <li>• décrire le processus de formation des équipes et l'appliquer dans son propre service</li> <li>• à partir de différentes offres dans le paysage suisse de la formation, proposer les offres adaptées pour ses collaborateurs et offrir son assistance lors du choix</li> </ul>	<p>C4 C4 C3 C3 C3</p>
<p>C-6 Mener des entretiens avec le personnel (par ex. qualification, motivation, rémunération)</p>	<p>Le logisticien diplômé encadre ses collaborateurs dans les affaires quotidiennes. Il qualifie son personnel et détermine les encouragements financiers et non financiers.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mener des entretiens avec le personnel (qualification, critiques, félicitations, etc.)</li> <li>• motiver son personnel et choisir les mesures d'encouragement appropriées et les mettre en place</li> <li>• décrire les composantes du salaire et les charges sociales et expliquer leur signification</li> <li>• décrire le système de salaires et l'appliquer dans le cadre de ses propres compétences</li> </ul>	<p>C3 C3 C2 C3</p>
<p>C-7 Licencier des collaborateurs</p>	<p>Le logisticien diplômé est en mesure de prendre les mesures appropriées pour réduire l'effectif du personnel.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• énoncer et appliquer le cadre juridique lors de la réduction de personnel</li> <li>• mener un entretien de licenciement et prendre les mesures correspondantes</li> <li>• décrire les éléments d'un certificat</li> <li>• rédiger un certificat ou une attestation de travail en bonne et due forme</li> <li>• expliquer les principales possibilités relatives à la retraite et les mettre en pratique</li> </ul>	<p>C3 C3 C2 C3 C3</p>

<p>C-8 Identifier et résoudre des conflits</p>	<p>Le logisticien diplômé doit savoir identifier les conflits, les analyser et adopter le comportement approprié en situation de conflit.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire et identifier différentes formes et différents types de conflits</li> <li>• prendre les mesures nécessaires afin de remédier au conflit et contribuer activement à la résolution de celui-ci</li> <li>• instaurer les mesures appropriées pour tous les types de conflits</li> <li>• citer des styles d'attitudes possibles face à un conflit (par ex. gestion du conflit selon Berkel)</li> <li>• décrire différentes méthodes de résolution d'un conflit et expliquer leur mise en œuvre (par ex. concept d'Harvard, de Glasl, etc.)</li> </ul>	<p>C3 C3 C3 C1 C2</p>
--	---	---	---------------------------------------

<b>D – Gestion optimale de processus</b>			
<b>Domaine d'activité De quoi s'agit-il ?</b>	<b>Les tâches du logisticien diplômé comprennent la mise en place d'un développement de processus en tant qu'avantage concurrentiel – Coûts logistiques et calcul des prestations – Valeurs de mesure dans la logistique – Méthodes d'analyse – Détermination des facteurs d'influence, du temps, des quantités – Calcul des coûts logistiques – Méthodes d'optimisation de processus / Supply Chain Management – Calcul des coûts de processus et évaluation des prix – Coûts logistiques en tant que centre de profit – Différenciation des coûts – Gestion logistique au moyen de ratios.</b>		
<b>Activités</b>	<b>Clarification thématique; situation de travail</b>	<b>Critères de performance; ce qui est attendu</b>	<b>Niveau</b>
D-1 Déterminer et analyser les processus	Au cours de son travail quotidien, le logisticien diplômé doit désigner les analyses de processus, effectuer l'analyse systématique des processus et la décomposition en ses différents éléments, afin de comprendre le processus et d'identifier les points faibles et les potentiels d'amélioration.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• désigner le processus approprié (modélisation)</li> <li>• sélectionner le processus approprié</li> <li>• mener des réflexions stratégiques importantes</li> <li>• identifier et expliquer les améliorations</li> <li>• effectuer l'analyse avec les méthodes appropriées</li> <li>• montrer une analyse réelle et une comparaison de l'état théorique / réel</li> <li>• identifier les points faibles et y remédier (modélisation théorique)</li> <li>• démontrer et tirer des informations précieuses à partir des problèmes</li> <li>• effectuer la comptabilité analytique des processus</li> <li>• établir le calcul de prestations et les coûts logistiques</li> </ul>	<p>C1 C4 C3 C2 C3 C4  C3  C4  C3 C3</p>
D-2 Gérer les processus	Le logisticien diplômé doit sélectionner le point de départ et le point final du processus de sorte qu'au début, les exigences du client soient respectées et au final, la transmission des résultats au client.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• citer les différentes étapes de processus</li> <li>• expliquer les différentes étapes</li> <li>• trouver / analyser s'il s'agit d'un processus principal ou d'un processus secondaire</li> </ul>	<p>C1 C2  C4</p>

D-3 Documenter des processus	Le logisticien diplômé peut présenter une documentation des processus sous forme graphique ou textuelle, dans le cadre de la modélisation des processus.	Le logisticien diplômé peut <ul style="list-style-type: none"> <li>• présenter les développements dans les différents domaines</li> <li>• montrer les objectifs et les résultats des entretiens</li> <li>• présenter le déroulement du projet de façon compréhensible</li> </ul>	C2 C3 C2
D-4 Appliquer des processus	Le logisticien diplômé est en mesure de s'assurer que le processus est réellement appliqué. Il doit veiller à ce que le processus soit pertinent pour les collaborateurs.	Le logisticien diplômé peut <ul style="list-style-type: none"> <li>• définir et appliquer tous les objectifs du processus ou du processus partiel</li> <li>• intégrer les principes d'entreprise existants à la conception du processus</li> <li>• respecter le budget</li> <li>• respecter les délais planifiés</li> <li>• évaluer les facteurs d'influence relatifs à l'atteinte de l'objectif</li> </ul>	C3 C4 C3 C3 C5
D-5 Effectuer un feedback adapté au niveau	Le logisticien diplômé peut assurer que le feedback est correctement analysé et classifié.	Le logisticien diplômé peut <ul style="list-style-type: none"> <li>• interpréter correctement le feedback</li> <li>• classifier correctement le feedback</li> <li>• déterminer les mesures appropriées</li> </ul>	C3 C4 C4
D-6 Traiter les interfaces	Le logisticien diplômé offre une approche orientée-solution qui est également utilisée pour le re-teaming.  <i>(Le re-teaming est un programme orienté-solution en vue de la constitution de l'équipe, de la conception de processus de modification (réorganisation) et de l'amélioration de l'ambiance sur le lieu de travail. Il se compose d'une suite logique de tâches effectuées par les équipes sous la direction d'un coach compétent en re-teaming et certifié en re-teaming).</i>	Le logisticien diplômé peut <ul style="list-style-type: none"> <li>• rassembler les exigences sur l'interface</li> <li>• transformer les problèmes survenus jusqu'à présent en objectifs</li> <li>• mettre au point des mesures visant à atteindre les objectifs</li> <li>• effectuer un suivi clair de la mise en place</li> <li>• expliquer les ressources qui sont nécessaires ou qui doivent éventuellement être nouvellement créées</li> </ul>	C4 C3 C3 C5 C4

<p>D-7 Concevoir et mettre en place un PAC (processus d'amélioration continue)</p>	<p>Le logisticien diplômé peut mettre immédiatement en œuvre les résultats issus du PAC (Processus d'Amélioration Continue) et habiliter les équipes PAC à mettre elles-mêmes leurs idées en œuvre.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• déterminer et limiter le système de travail</li> <li>• décrire et évaluer les problèmes</li> <li>• évaluer et choisir des idées de solution</li> <li>• initier des mesures, évaluer leur étendue et le rendement</li> <li>• présenter des résultats devant le comité de décision</li> <li>• appliquer des mesures</li> </ul>	<p>C2 C6 C6 C6 C3 C3</p>
--	---	--	--

<b>E – Initialisation et gestion de projets (Domaine d'activité)</b>			
<b>Domaine d'activité. De quoi s'agit-il ?</b>	<b>Dans le domaine de la gestion de projet, les tâches du logisticien diplômé doivent prendre en compte l'orientation stratégique de l'entreprise et comprennent la reconnaissance des changements opérationnels nécessaires pour renforcer la compétitivité et apporter une valeur ajoutée inégalée pour l'entreprise et les clients. Le logisticien diplômé connaît les différentes phases du déroulement d'un projet et peut planifier, réaliser, surveiller et clore l'intégralité du projet et en tirer les conclusions adaptées en vue des projets futurs.</b>		
<b>Activités</b>	<b>Clarification thématique; situation de travail</b>	<b>Critères de performance; ce qui est attendu</b>	<b>Niveau</b>
E-1 Déterminer les besoins du projet	Le logisticien diplômé identifie les besoins en matière d'optimisation, dans les domaines de projets relatifs à l'innovation, la coordination et l'organisation. Il peut en tirer des idées de projet appropriées ou possibles.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les besoins d'optimisation et en faire découler des idées de projet adaptées</li> <li>• analyser l'opportunité de son projet</li> <li>• agencer les idées de projet en fonction de leur caractère urgent et de leur importance et les traiter de sorte à pouvoir ensuite soumettre une demande de projet</li> <li>• désigner les conséquences financières des projets potentiels et en déduire si une idée peut être suivie ou non</li> </ul>	<p>C4</p> <p>C4</p> <p>C4</p> <p>C4</p>
E-2 Soumettre la demande de projet	Le logisticien diplômé doit identifier les problèmes et les exigences du client selon l'idée du projet, définir des objectifs appropriés et, à partir de cela, soumettre une demande de projet pour le donneur d'ordre.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analyser et élaborer les besoins, les attentes et les avantages pour le projet potentiel</li> <li>• clarifier les conditions-cadre et définir les objectifs du système et de la procédure</li> <li>• définir et élaborer l'organisation appropriée du projet</li> <li>• à l'aide du processus itératif, planifier l'étude préalable</li> <li>• à l'aide d'une analyse SWOT, déterminer les opportunités et les risques en lien avec le projet</li> <li>• pour chaque variante sélectionnée, établir une analyse des coûts et de la valeur utile afin de montrer la rentabilité</li> <li>• avec le résultat obtenu à partir de l'étude préalable, établir le mandat de projet pour le donneur d'ordre</li> </ul>	<p>C4</p> <p>C3</p> <p>C3</p> <p>C4</p> <p>C3</p> <p>C4</p> <p>C3</p>

<p>E-3 Établir le plan structurel du projet</p>	<p>Le logisticien diplômé établit, sur la base du mandat de projet, le plan structurel du projet, avec les outils informatiques appropriés.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• citer les outils informatiques appropriés pour réaliser les plans structurels de projet et est en mesure de les utiliser</li> <li>• réaliser le plan structurel pour le projet, en tenant compte de la forme appropriée.</li> </ul>	<p>C3 C3</p>
<p>E-4 Réunir les ressources du projet (argent, temps et personnel)</p>	<p>Durant la phase de planification, le projet est planifié par le logisticien diplômé et préparé de telle sorte que le temps, les moyens financiers et les ressources en personnel soient connues pour chaque étape.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réaliser l'échéancier et définir les jalons</li> <li>• réaliser le plan des investissements</li> <li>• réaliser le plan des capacités</li> <li>• réaliser le plan des coûts</li> </ul>	<p>C2 C2 C2 C2</p>
<p>E-5 Établir les concepts du projet</p>	<p>Le logisticien diplômé établit un concept de projet en se basant sur la planification.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• évaluer les risques possibles pour les plans réalisés et définir les variantes d'action en cas de divergences</li> </ul>	<p>C4</p>
<p>E-6 Appliquer et superviser la décision relative au projet</p>	<p>La décision relative au projet est appliquée en détail et supervisée par le logisticien diplômé. Celui-ci est en mesure de surveiller les différents processus et d'initier les mesures appropriées en cas de difficulté.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire le modèle PDCA (Plan-Do-Check-Act) et utiliser celui-ci dans la supervision des différentes phases de mise en œuvre</li> <li>• gérer la charte des indicateurs et de contrôle du projet afin de surveiller et de documenter l'avancée du projet</li> <li>• gérer avec les moyens appropriés, un contrôle du budget constant et prendre les mesures appropriées en cas de dépassement</li> </ul>	<p>C3 C3 C3</p>

<p>E-7 Clôre le projet</p>	<p>Le logisticien diplômé clôture le projet et établit tous les documents finaux nécessaires et rédige un rapport final remis au donneur d'ordre. Ce rapport contient également des propositions d'amélioration en vue d'autres projets.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• indiquer les étapes importantes et les résultats de la clôture du projet et les appliquer correctement</li> <li>• analyser la qualité du résultat et des processus du projet, en tirer les bonnes conclusions en vue d'autres projets et les consigner par écrit</li> <li>• rédiger le rapport final à l'attention du donneur d'ordre, ce rapport étant axé sur les divergences et l'atteinte des objectifs</li> </ul>	<p>C2  C4  C3</p>
--------------------------------	--	--	-----------------------------------

<b>F – Réalisation de tâches administratives</b>			
<b>Domaine d'activités. De quoi s'agit-il ?</b>	<p><b>Le logisticien diplômé doit établir des objectifs de prestations au sein de son service, mesurer et enregistrer les prestations. Les exigences proviennent des différentes parties prenantes. La base de la saisie des prestations est effectuée dans une base de données, utilisée et mise à jour par le logisticien diplômé.</b></p> <p><b>Le logisticien diplômé établit des objectifs concernant la prestation, la qualité et le temps, saisit les résultats, les analyse de façon statistique, puis établit une confrontation entre les valeurs théoriques et les valeurs réelles.</b></p> <p><b>L'élaboration des évaluations et des rapports destinés à différents groupes d'intéressés constitue la dernière étape au sein de ce domaine d'activité.</b></p>		
<b>Activités</b>	<b>Clarification thématique; situation de travail</b>	<b>Critères de performance; ce qui est attendu</b>	<b>Niveau</b>
F-1 Encadrer des groupes cibles pertinents	Le logisticien est en mesure de traiter correctement les parties prenantes pertinentes (fournisseur, client, employé, etc.) et pour son entreprise et d'identifier leurs besoins individuels au quotidien et d'y satisfaire dans le cadre de la stratégie commerciale.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• désigner les parties prenantes pertinentes (intervenant) et identifier leurs besoins pour leur propre entreprise</li> <li>• décrire les contextes pertinents et affecter les parties prenantes au bon environnement</li> <li>• identifier les attentes et les besoins pour l'entreprise des parties prenantes les plus importantes et mettre au point des mesures pour répondre aux exigences</li> <li>• déduire et appliquer différents types de collaboration avec les intervenants, selon leur influence et leurs intérêts</li> <li>• analyser la relation par rapport aux différentes parties prenantes et prendre les mesures correspondantes en fonction de la situation</li> </ul>	<p>C4</p> <p>C4</p> <p>C4</p> <p>C4</p> <p>C4</p>
F-2 Gérer les données de l'entreprise	Le logisticien saisit les données des parties prenantes dans une base de données centrale. Il peut effectuer des requêtes simples et représenter les étapes des processus dans les affaires quotidiennes dans le système informatique et garantir le caractère actuel des bases de données.	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• expliquer la structure d'une base de données simple (Access, SQL, SAP)</li> <li>• effectuer la saisie et l'entretien des données de base et prendre des mesures de correction afin de remédier aux erreurs et dysfonctionnements</li> <li>• créer une base d'articles et la structurer de façon appropriée</li> </ul>	<p>C2</p> <p>C3</p> <p>C3</p>

<p>Gérer les données de l'entreprise (Suite)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les tâches centrales d'un système de gestion des stocks et appliquer celui-ci correctement</li> <li>• enregistrer, décrire, modéliser et présenter un processus sous la forme appropriée (ordinogramme, Flow Chart, etc.)</li> <li>• décrire et optimiser un processus de base logistique (par ex. une commande, livraison, commande de stockage ou de transport)</li> <li>• proposer le support de base nécessaire en cas de dysfonctionnements, ou, en cas de dysfonctionnement du support de base nécessaire, prendre les mesures en vue de l'utilisation du support (externe) étendu</li> <li>• participer aux projets informatiques et représenter les intérêts relatifs au stockage et à la logistique</li> </ul>	<p>C3</p> <p>C3</p> <p>C3</p> <p>C3</p> <p>C6</p>
<p>F-3 Effectuer le contrôle des horaires et des prestations</p>	<p>Le logisticien diplômé prend en compte les prestations des collaborateurs et contrôle les horaires, la prestation et la qualité en lien avec les objectifs de l'entreprise. Il motive et corrige ses collaborateurs afin de mieux remplir ces objectifs.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire et utiliser les instruments en lien avec les objectifs de performance et la mesure de la performance</li> <li>• transposer les objectifs d'entreprise en objectifs concrets et en tâches / performances concrètes</li> <li>• transposer les objectifs stratégiques en objectifs opérationnels et les communiquer aux collaborateurs</li> <li>• mesurer les prestations fournies de façon quantitative et qualitative</li> <li>• lors de la mise en place des mesures, apporter les corrections nécessaires et communiquer les changements de façon appropriée</li> <li>• évaluer et comparer les prestations au niveau du temps, de la quantité et de la qualité (taux d'erreur) et prendre les mesures correspondantes</li> <li>• désigner et appliquer les méthodes et procédures courantes en vue de l'amélioration des performances (Kaizen, Lean Management, Benchmarking, OE, TQM, Zero Fault Concept, KVP, etc.)</li> <li>• différencier l'effectivité («faire ce qui est juste») et l'efficacité (faire «bien» quelque-chose) et l'appliquer au quotidien</li> </ul>	<p>C3</p> <p>C3</p> <p>C3</p> <p>C4</p> <p>C3</p> <p>C4</p> <p>C3</p> <p>C3</p>

<p>F-4 Réaliser un plan d'affectation et un plan des congés</p>	<p>En se basant sur les objectifs fixés par la direction, le logisticien établit un plan d'affectation des employés pour son service. Il s'assure que les exigences relatives aux congés et les exigences de l'entreprise sont toutes deux remplies.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• établir et communiquer un plan d'affectation pour ses employés, en utilisant les outils appropriés</li> <li>• prendre en compte les besoins des employés quant au temps de travail, d'intervention et de congés et les intégrer dans le planning</li> <li>• s'assurer de la continuité du travail au sein de l'entreprise, grâce au plan d'affectation</li> <li>• planifier les congés d'entreprise (fermeture annuelle), les communiquer aux employés et prendre les mesures pour leur mise en place.</li> </ul>	<p>C3 C4 C3 C3</p>
<p>F-5 Réaliser des statistiques</p>	<p>Le logisticien effectue des évaluations et des statistiques concernant les articles (base d'articles), les personnes (fournisseurs, clients, employés, etc.) et les démarches / processus (par ex. entreposage, préparation de commande, expédition, etc.) selon la période pertinente (heure, jour, semaine, mois, année).</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• désigner et appliquer les méthodes statistiques pertinentes (par ex. valeur moyenne, médiane, écart-type, régression, etc.)</li> <li>• utiliser correctement les outils pour la réalisation de statistiques et représenter les résultats également sous forme graphique (par ex. Excel, SAP, etc.)</li> <li>• décrire différentes possibilités d'évaluation statistique et les mettre en relation</li> <li>• utiliser des algorithmes mathématiques et réaliser les évaluations correspondantes (par ex. analyse ABC, quantité optimale de commande, mise à disposition pour expédition, etc.)</li> <li>• préparer et présenter les résultats statistiques sous forme d'un rapport (par ex. à la direction de l'entreprise)</li> <li>• évaluer les prestations réelles fournies au niveau du temps, des coûts et de la qualité et les mettre en relation avec les prestations visées (souhaitées) et prendre les premières mesures en cas de divergences</li> <li>• évaluer les résultats, les comparer de façon critique et prendre les mesures appropriées</li> </ul>	<p>C3 C3 C3 C3 C4 C6 C6</p>

## **G – Gestion des finances et de la comptabilité**

**Domaine d'activité.**

**Les tâches d'un logisticien diplômé comprennent la lecture et la compréhension d'un bilan et d'un**

De quoi s'agit-il ?	<p><b>compte de résultats. Il doit pouvoir comprendre et suivre les écritures comptables, calculer les ratios financiers essentiels, interpréter leurs valeurs et évaluer la situation de l'entreprise.</b></p> <p><b>Il est en mesure d'établir un budget annuel, de budgétiser, de formuler et de soumettre une demande d'investissement.</b></p> <p><b>Un logisticien est en mesure de gérer les coûts et les recettes d'une entreprise. Il est capable de suivre la comptabilité analytique traditionnelle (BAB, catégorie de goûts, centre de frais, porteur de frais) ainsi que la comptabilité par activités.</b></p>		
Activités	Clarification thématique; situation de travail	Critères de performance; ce qui est attendu	Niveau
G-1 Interpréter les ratios financiers	<p>En lisant un bilan et un compte de résultats, le logisticien diplômé peut calculer les principaux chiffres-clé, avec lesquels il pourra présenter et interpréter la situation de l'entreprise.</p> <p>Le logisticien diplômé est capable de prendre les mesures nécessaires, selon les conclusions tirées.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lire et analyser un bilan et un compte de résultats</li> <li>• calculer les ratios financiers les plus courants</li> <li>• analyser les indicateurs de financement et en tirer les mesures correspondantes</li> <li>• établir la relation entre les indicateurs financiers et les principaux indicateurs logistiques</li> <li>• établir les indicateurs des débiteurs, créditeurs et du stockage et les utiliser correctement</li> <li>• comprendre les bases des flux de trésorerie et les comparer, et effectuer des calculs simples de Cash Flow</li> </ul>	<p>C4</p> <p>C3</p> <p>C5</p> <p>C3</p> <p>C3</p> <p>C3</p>

<p>G-2 Établir et contrôler un budget</p>	<p>Le logisticien diplômé établit un budget annuel, compare ces valeurs souhaitées aux valeurs réelles et en tire les conclusions nécessaires. Il est responsable du budget au sein de son service.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• établir un budget annuel</li> <li>• comparer les chiffres souhaités avec les chiffres réels, identifier les écarts et les interpréter, et prendre les mesures nécessaires</li> <li>• décrire le processus du budget et le mettre en place au sein de son service</li> <li>• mettre en place le budget annuel sur une base mensuelle et déterminer les valeurs correspondantes</li> </ul>	<p>C3 C4 C3 C3</p>
<p>G-3 Planifier des investissements (à court, moyen et long terme)</p>	<p>Le logisticien diplômé détermine les besoins en moyens de production et en appareils (par ex. rayonnages, chariot élévateur, etc.) et crée un compte d'investissements en vue de l'acquisition à l'intention de la direction de l'entreprise.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les besoins de l'entreprise (besoins de renouvellement, de remplacement, de complément)</li> <li>• réaliser une planification temporellement correcte des investissements nécessaires (à court, moyen et long terme)</li> <li>• désigner, différencier et appliquer les principales formes de calcul d'investissement statique et dynamique</li> <li>• créer, comparer et évaluer un calcul d'investissement pour différentes demandes d'acquisition</li> <li>• déterminer la solution d'investissement appropriée</li> </ul>	<p>C4 C3 C3 C6 C3</p>
<p>G-4 Soumettre des demandes d'investissement</p>	<p>Le logisticien diplômé présente à la direction les besoins d'approvisionnement trouvés de façon appropriée. Il peut justifier sa demande et la représenter de manière compétente face à la direction.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réaliser correctement une demande d'investissement d'un point de vue formel et demander des offres</li> <li>• présenter les résultats d'un compte d'investissement de manière adéquate et sous la bonne forme</li> <li>• présenter les avantages et les inconvénients de la demande et répondre correctement aux questions techniques</li> <li>• montrer et analyser les conséquences de l'investissement demandé sur la situation financière de l'entreprise</li> <li>• présenter la demande devant la direction et fournir des informations de façon compétente</li> </ul>	<p>C3 C2 C3 C4 C3</p>

<p>G-5 Soumettre des demandes d'acquisition</p>	<p>Si la demande d'acquisition est autorisée, le logisticien diplômé prend contact avec les fournisseurs potentiels et obtient les offres contractuelles. Le logisticien diplômé peut comparer celles-ci et choisir les offres optimales.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• établir les spécifications et prendre contact avec les fournisseurs correspondants</li> <li>• examiner, interpréter et analyser les offres reçues</li> <li>• réaliser une analyse de la valeur utile ou une autre forme d'évaluation et en tirer les décisions correspondantes</li> <li>• effectuer correctement les commandes d'un point de vue formel</li> <li>• sur la base des commandes, planifier, contrôler et mettre en place le processus de livraison</li> </ul>	<p>C3 C4 C3 C3 C3</p>
<p>G-6 Gérer les coûts et les rapports</p>	<p>Le logisticien diplômé connaît les coûts et les recettes au sein de son service (par ex. stockage, préparation de commande, transport, etc.) et se base sur ceux-ci pour déterminer une comptabilité analytique transparente.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• présenter la structure d'une comptabilité analytique (BAB) en présentant les catégories de coûts, les sections de frais, les porteurs de frais, et créer le BAB avec les prélèvements nécessaires</li> <li>• calculer les taux de majoration dans le BAB</li> <li>• sur la base du BAB, en conclure et effectuer un calcul individuel</li> </ul>	<p>C3 C3 C3</p>
<p>G-7 Assumer la responsabilité des centre de frais et des frais de processus</p>	<p>Le logisticien diplômé assume l'entière responsabilité des coûts et recettes au sein de son service. Tout au long de la chaîne logistique, il connaît les coûts des différentes étapes de processus et activités (réception des marchandises, stockage, mise à disposition, sortie des marchandises, etc.).</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• calculer les coûts et les recettes pour son service (centre de frais)</li> <li>• établir une comparaison entre ses propres chiffres et ceux d'autres prestataires</li> <li>• prendre des mesures pour optimiser son propre service (Profit Center)</li> <li>• comparer ses propres coûts avec les frais de tiers pour les différentes étapes de processus (par ex. transport) et en tirer les conclusions appropriées (Outsourcing)</li> <li>• décrire et comprendre une présentation simple de la comptabilité analytique des processus (Activity Based Costing)</li> </ul>	<p>C3 C3 C3 C4 C4</p>

## H –TIC (Technologies - Informations - Communication)

<p><b>Domaine d'activité.</b> <b>De quoi s'agit-il ?</b></p>	<p>TIC est un assistant TIC se compose de TI et de TC. Les technologies d'information (TI) comprennent les logiciels (ERP, SAP, WAMAS, PPC) / le matériel informatique (serveurs, écrans, imprimantes). Les instruments de technologie de communication (TC) dans le flux de données comme les codes-barres, le RFID, le scanning (MDG), le degré d'automatisation (par ex. HRL, MGH).</p> <p><b>Technologies</b> Étapes opérationnelles pouvant être optimisées. Dans la réception des marchandises, le stockage, la production, la préparation des commandes, déterminer les besoins et trier et évaluer les technologies appropriées (évolution technologique). Le logisticien diplômé définit la forme sous laquelle les <u>données de base</u> (informations de base) seront enregistrées. Données de base-article: forme de saisie (pièce, unités), données de base-client, données de base-fournisseur, éviter les redondances ou les doublons, changements de support, interfaces, communication.</p> <p><b>PC First Level Support</b> (en tant que premier interlocuteur) Aide simple (pilote d'imprimante, portail (boutique) en ligne, logiciels-utilisateur (Word, Excel, Power-Point)), enregistrement des temps de travail et des prestations. <b>Bases de données</b> (gestion électronique des données) Exploitation des bases de données (Access, Excel – Pivot), gérer une grande quantité de données, effectuer des préparations pertinentes, réaliser une présentation.</p>		
<p><b>Activités</b></p>	<p><b>Clarification thématique; situation de travail</b></p>	<p><b>Critères de performance; ce qui est attendu</b></p>	<p><b>Niveau</b></p>
<p>H-1 Entretenir des données de base</p>	<p>Le logisticien diplômé définit la forme sous laquelle les données de base (informations de base) doivent être enregistrées. Données de base-article: forme de saisie (pièce, unités), données de base-client, données de base-fournisseur, éviter les redondances ou les doublons, changements de supports, interfaces, communication.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• présenter l'importance de l'entretien des données de base</li> <li>• définir la base d'articles</li> <li>• définir la base de clients</li> <li>• définir la base de fournisseurs</li> <li>• définir les réglementations uniformes</li> </ul>	<p>C3 C3 C3 C3 C3</p>

<p>H-2 Apporter une assistance PC de premier niveau (en tant que premier interlocuteur)</p>	<p>Aide simple (pilote d'imprimante, portail (boutique) en ligne, logiciels d'utilisateur (Word, Excel, PowerPoint)), enregistrement des heures de travail et des prestations.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• définir l'étendue de l'assistance PC de premier niveau</li> <li>• utiliser tous les programmes Office (Word, Excel, PowerPoint, MS-Project, Access, Outlook, Visio, etc.)</li> <li>• maîtriser l'utilisation de programmes d'enregistrement du temps et des prestations</li> <li>• réaliser des descriptions d'utilisation pour les appareils multi-fonctions (imprimante, télécopieur, scanner, photocopieuse, etc.)</li> <li>• installer le pilote de l'imprimante</li> <li>• effectuer des achats en ligne sur des boutiques en ligne, tout en connaissant les dangers et les risques que cela comporte</li> </ul>	<p>C3 C3 C2 C3 C3 C3</p>
<p>H-3 Suivre et évaluer le développement technologique (Hardware et Software)</p>	<p>Déroulements opérationnels pouvant être optimisés, détermination des besoins dans la réception des marchandises, le stockage, la production, la préparation de commandes, et utilisation et évaluation des technologies adaptées (évolution technologique).</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• formuler les exigences quant au système de communication et d'information au niveau de la logistique</li> <li>• montrer la procédure à suivre pour la saisie des données et les méthodes d'identification comme les codes-barres, les procédés biométriques (voix, empreinte digitale, etc.), les systèmes RFID</li> <li>• expliquer le système de télématique (échange de messages)</li> </ul>	<p>C3 C4 C3</p>
<p>H-4 Analyser les bases de données</p>	<p>Exploitation de bases de données (gestion électronique des données) (Access, Excel – Pivot), gestion de grandes quantités de données, réalisation de travaux de préparation pertinents, réalisation de présentation.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comparer et mettre en parallèle des bases de données</li> <li>• à partir d'une base de données, rassembler des indicateurs pour un domaine logistique</li> <li>• regrouper de façon claire une grande quantité de données à l'aide d'un tableau Pivot</li> <li>• présenter différentes courbes de tendance dans Excel</li> <li>• présenter les évaluations établies de façon efficace</li> </ul>	<p>C3 C3 C4 C3 C3</p>

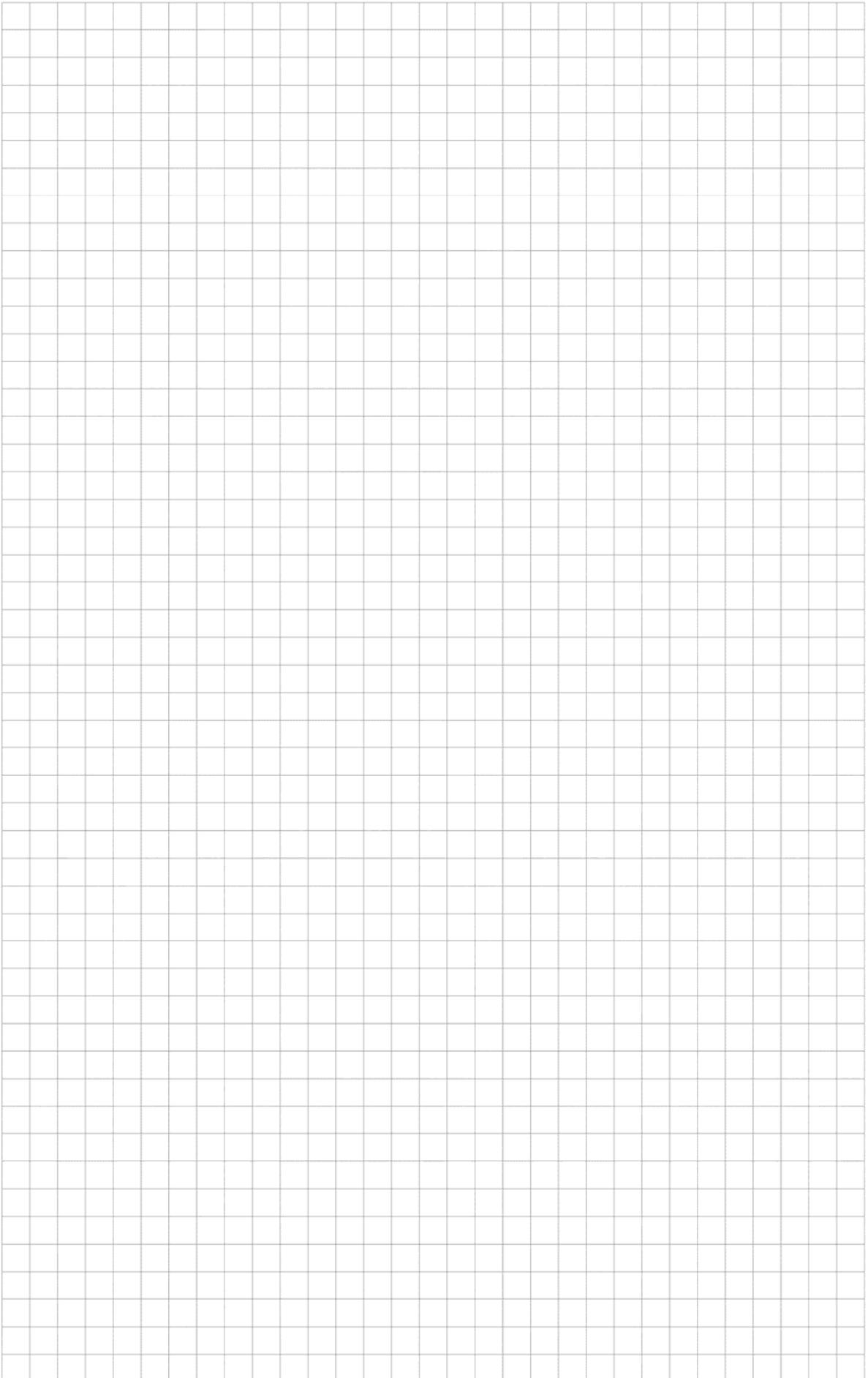
<b>I – Garantir la communication</b>			
<p><b>Domaine d'activité.</b> <b>De quoi s'agit-il ?</b></p>	<p><b>Garantir l'information et les flux de données:</b> traiter et transmettre les informations et les données de façon adaptée au niveau. Qu'est ce qui doit être communiqué. Supports d'informations: bulletin, procès verbaux, rapport, exposé, tableau d'affichage  <b>Informations écrites:</b> claires, compréhensibles et pertinentes  <b>Réunions:</b> effectuer et retravailler des planifications, de façon efficiente et efficace  <b>Mener des négociations</b> (clients, fournisseurs, autorités): contact, évaluation, techniques de négociation poussées  Préparation, réalisation, travail postérieur, technique d'argumentation, de négociation, de vente (favoriser une situation gagnant-gagnant)  <b>Autorités,</b> par ex. loi du travail, SUVA, contrôleurs (aliments), contrôles qualité (autorités américaines)  <b>Encadrer les clients / fournisseurs:</b> concept CRM (Category Manager / SCM / ECR)  <b>Développement / entretien d'un réseau professionnel:</b>  Affiliations auprès d'associations, de salons spécialisés, de congrès, de groupes ERFA (échanges et expériences)  <b>Réseaux sociaux:</b> Xing, Twitter, etc., dangers / risques  <b>Représenter l'entreprise et ses prestations de service:</b>  site Internet, Corporate Identity, CD Corporate Design</p>		
<b>Activités</b>	<b>Clarification thématique; situation de travail</b>	<b>Critères de performance; ce qui est attendu</b>	<b>Niveau</b>
<p>I-1 Garantir les flux d'information et de données</p>	<p>Le logisticien diplômé peut traiter et transmettre les informations et les données de façon adaptée au niveau. Il sait ce qui doit être communiqué. Il utilise les supports médiatiques tels que les bulletins, procès verbaux, rapports, exposés, tableaux d'affichage et réseaux sociaux.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• juger des informations et les transmettre de façon adaptée au niveau hiérarchique</li> <li>• gérer les documents et les classer (internes, confidentiels, secrets)</li> <li>• définir l'utilisation de supports médiatiques</li> </ul>	<p>C3 C3 C4</p>

<p>I-2 Rédiger des informations écrites (par ex. procès verbaux, rapports, courriers)</p>	<p>La communication du logisticien diplômé est claire, compréhensible et pertinente, bon niveau rédactionnel.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• établir correctement des procès verbaux, rapports et demandes</li> <li>• connaître les règles du courriers / mails ainsi que documents formels (adresse, civilité et salutations) connaître la structure d'un courrier / mail: présenter proprement le «principe ASA» appliquer la différence courrier / mail (10 règles d'or) appliquer un style d'écriture moderne (les quatre zones) décider de l'emploi des majuscules ou minuscules et connaître les règles d'orthographe connaître les règles de ponctuation écrire un procès verbal ou un rapport</li> </ul>	<p>C2  C3</p>
<p>I-3 Présider des réunions (par ex. équipe, clients)</p>	<p>Le logisticien diplômé planifie et mène les réunions, et les retravaille de façon efficace et efficace.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planifier et mener des réunions</li> <li>• planifier et concevoir des ateliers créatifs structurés</li> <li>• utiliser des méthodes créatives (Mindmap, Brainstorming, Brainwriting, schémas morphologiques)</li> <li>• gérer le rôle de modérateur</li> </ul>	<p>C3 C5 C4 C5</p>
<p>I-4 Mener des négociations (par ex. clients, fournisseurs, autorités)</p>	<p>Le logisticien diplômé planifie, exécute et parachève les négociations de manière efficace. Il fait preuve d'estime à l'égard du partenaire de la négociation. Ses techniques d'argumentation, de négociation et de vente aboutissent également à des résultats gagnant-gagnant dans des situations difficiles. Autorités comme par ex. la loi sur le travail, la Suva, les contrôleurs (denrées alimentaires), le contrôle qualité, la certification BPF pharmaceutique (autorités américaines)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le logicien diplômé sait</li> <li>• connaître les techniques d'entretien actuelles</li> <li>• défendre les intérêts de l'entreprise envers des tiers avec une technique d'argumentation probante</li> <li>• établir et créer des offres ainsi que prendre position en cas de contestation de la part du client</li> <li>• demander et imposer des autorisations auprès des autorités (équipe, travail le week-end, etc.)</li> <li>• se positionner dans des situations de négociations difficiles</li> <li>• réussir tant dans les faits qu'au niveau relationnel</li> <li>• éviter les pièges classiques</li> </ul>	<p>C2 C4 C5 C6 C5 C4 C4</p>

<p>I-5 Encadrer les clients (CRM) et les fournisseurs (SRM)</p>	<p>Le logisticien diplômé participe à l'élaboration de concepts comme les CRM, Category Management / SCM / ECR, concepts marketing etc. et il les met en œuvre dans son domaine.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• évaluer, estimer et juger les fournisseurs.</li> <li>• interpréter les conditions contractuelles courantes dans la branche.</li> <li>• établir des contrats basés sur le rendement de travail (contrat d'entreprise, commande).</li> <li>• expliquer le système du marketing et désigner les facteurs d'influence, expliquer leur signification pour son entreprise</li> <li>• connaître les objectifs, méthodes et moyens de marketing faisant partie de la stratégie d'entreprise et pouvoir évaluer leurs avantages et inconvénients en pratique.</li> <li>• identifier les différents types de clients et les classer.</li> <li>• évaluer les possibilités d'acquisition d'informations et utiliser de façon ciblée les études de marché secondaire.</li> <li>• évaluer différents types et méthodes d'enquête de l'étude de marché.</li> <li>• formuler un mandat pour une simple étude de marché.</li> <li>• désigner les principaux critères d'interprétation d'une étude de marché et expliquer une étude simple.</li> <li>• évaluer les possibilités et les composants d'une analyse de situation marketing et les appliquer.</li> <li>• en se basant sur différentes analyses possibles (structure du marché, segments de marché, facteurs environnementaux, intermédiaires, propre entreprise, concurrence), identifier les risques et les opportunités pour sa propre entreprise et prendre les mesures appropriées (SWOT).</li> <li>• indiquer la signification relative à la détermination d'une stratégie marketing, d'une politique des ventes et des objectifs de vente, et faire correspondre ces éléments avec les autres objectifs de l'entreprise.</li> <li>• contrôler la politique des ventes choisie à l'aide de méthodes et de mesures ciblées.</li> <li>• évaluer les conséquences globales de la stratégie marketing déterminée.</li> <li>• identifier les conditions nécessaires pour la mise en place de la stratégie marketing et développer l'infrastructure marketing.</li> </ul>	<p>C4 C2  C5 C3 C3 C6 C3 C3 C3 C2 C4 C5  C5  C4 C6 C5</p>
---	--	---	---

<p>I-6 Développer et entretenir un réseau professionnel</p>	<p>Le logisticien diplômé décide des affiliations (auprès des associations), des réseaux (visites de salons spécialisés et de congrès), des médias (par ex. achat et mise en place de catalogues spécialisés), des participations à des groupes ERFA, etc. qui lui seront bénéfiques dans son domaine d'activités et prend les mesures appropriées.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• exploiter les réseaux et créer une valeur ajoutée pour l'entreprise</li> <li>• sélectionner et trier les informations obtenues lors des salons spécialisés, congrès et groupes ERFA, et mettre au point des solutions</li> <li>• concernant l'utilisation des réseaux sociaux: Xing, Twitter, etc., identifier les dangers, les risques et les maîtriser</li> </ul>	<p>C3  C4  C4</p>
<p>I-7 Représenter l'entreprise et ses services</p>	<p>Le logisticien diplômé entretient le site Internet. Concernant l'image de l'entreprise à l'extérieur, mais aussi à l'intérieur, il se conforme aux stipulations de la Corporate Identity et du design CD Corporate. Il fait office de modèle vis-à-vis de ses collaborateurs et s'assure que ceux-ci s'y conforment également.</p>	<p>Le logisticien diplômé peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• appliquer le Corporate Design et justifier les avantages</li> <li>• entretenir et mettre à jour le site Internet de l'entreprise</li> <li>• expliquer le CI (Corporate Identity) de son entreprise (l'identité de l'entreprise constitue l'ensemble des caractéristiques d'une entreprise)</li> </ul>	<p>C3 C3  C4</p>

## Notes



● **AZL Rapperswil**

Rigistrasse 2  
CH-5102 Rapperswil  
T +41 (0)58 258 36 00  
F +41 (0)58 258 36 01  
email@svbl.ch | www.svbl.ch

● **AZL Gunzgen**

Mittelgäustrasse 79  
CH-4617 Gunzgen  
T +41 (0)58 258 36 70  
F +41 (0)58 258 36 71  
gunzgen@svbl.ch | www.svbl.ch

● **AZL Kloten**

Steinackerstrasse 56  
CH-8302 Kloten  
T +41 (0)58 258 36 80  
F +41 (0)58 258 36 81  
kloten@svbl.ch | www.svbl.ch

● **AZL Goldach**

Blumenfeldstrasse 16  
CH-9403 Goldach  
T +41 (0)58 258 36 30  
F +41 (0)58 258 36 31  
goldach@svbl.ch | www.svbl.ch

● **AZL Basel**

Post-Passage 11  
CH-4002 Basel  
T +41 (0)58 258 36 20  
F +41 (0)58 258 36 21  
basel@svbl.ch | www.svbl.ch

● **CFL Marly**

Route de Fribourg 28  
CH-1723 Marly  
T +41 (0)58 258 36 40  
F +41 (0)58 258 36 41  
cfl@asfl.ch | www.asfl.ch

● **CFL Chavornay**

Rue de l'Industrie 2  
CH-1373 Chavornay  
T +41 (0)58 258 36 50  
F +41 (0)58 258 36 51  
chavornay@asfl.ch | www.asfl.ch

● **CFL Gubiasco**

Via Ferriere 11  
CH-6512 Giubiasco  
T +41 (0)58 258 36 60  
F +41 (0)58 258 36 61  
ticino@asfl.ch | www.asfl.ch