

## FICHE 7 RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS, RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION ET BLOCS DE COMPÉTENCES

### 1) Présentation et articulation des référentiels

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>DOMAINE DE COMPETENCE A : Assurer la réception des produits fournisseurs et expédier les commandes aux clients</b>				
<p><b>Principales activités :</b></p> <p>Le contrôle administratif des documents accompagnant la réception et l'expédition.</p> <p>Le contrôle de la mise à quai du véhicule et le port des équipements de protection individuels du conducteur.</p> <p>Le contrôle physique des marchandises (quantitatif et qualitatif) après déchargement / avant chargement du véhicule.</p> <p>La rédaction des réserves éventuelles.</p>	<p><b>Réceptionner les produits et expédier les commandes aux clients, c'est s'assurer de la conformité quantitative et qualitative, en effectuant les différentes opérations de contrôle physiques et administratives définies dans les procédures, de manière à valider la bonne exécution du contrat commercial.</b></p> <p><b>Compétence n° 1 : identifier et contrôler la conformité des documents</b> liés à la réception et à l'expédition des produits, en sachant reconnaître et renseigner ces documents (lettre de voiture, bon de livraison, duplicata de commande, ...) et le cas échéant, en rédigeant les réserves éventuelles.</p> <p><b>Compétence n°2 : décharger les produits / charger les commandes clients</b></p>	<p>Compétence n° 1 : <b>identifier et contrôler la conformité des documents.</b></p>	<p>Evaluation individuelle Production orale Mise en situation / jeu de rôle</p> <p><i>Conditions de réalisation :</i> à partir de cas pratiques réels ou fictifs d'entreprise.</p>	<p>La conformité des documents est vérifiée.</p> <p>Les contrôles quantitatifs et qualitatifs sont conformes aux procédures internes.</p> <p>Les non conformités et reliquats par rapport à la commande sont identifiés et traités.</p> <p>Les informations communiquées aux interlocuteurs concernés sont justes et complètes.</p> <p>Le planning à court et moyen terme est maîtrisé et correspond à l'activité prévue.</p>
		<p>Compétence n°2 : <b>décharger les produits / charger les commandes clients</b></p>		
		<p>Compétence n°3 : <b>contrôler quantitativement et qualitativement les marchandises.</b></p>		

<p>La gestion physique et administrative des non conformités détectées durant les contrôles.</p> <p>Le groupage / dégroupage des commandes afin d'optimiser les supports de manutention expédiés et le chargement du véhicule.</p> <p>L'entrée en stock informatique et physique des marchandises reçues et la sortie de stock informatique et physique des marchandises expédiées.</p> <p>La réalisation d'un planning de réception et de livraison et l'élaboration d'un plan de chargement.</p> <p>La rédaction de courriers électroniques à destination des fournisseurs, des transporteurs afin de les informer du suivi de la réception des marchandises.</p>	<p>en utilisant des matériels de manutention adaptés, et en s'assurant du respect des règles en vigueur dans l'entreprise.</p> <p><b>Compétence n°3 : contrôler quantitativement et qualitativement les marchandises</b> en respectant le cahier des charges existant, et les contraintes physiques, techniques, de sûreté et de sécurité des produits, afin d'en garantir la conformité ou de détecter les anomalies.</p> <p>Les écarts éventuels décelés lors de ces contrôles sont traités en tenant compte des procédures définies (en isolant les marchandises non conformes et en communiquant les informations aux interlocuteurs concernés par exemple).</p> <p><b>Compétence n°4 : grouper / dégroupier les marchandises</b> en constituant des unités de charges conformes aux conditions de stockage des produits, en utilisant des supports de manutention adaptés aux caractéristiques physiques et techniques des produits, afin de permettre une manutention en toute sécurité sur le site.</p> <p><b>Compétence n°5 : valider les entrées et les sorties de marchandises dans le système informatique de l'entreprise</b>, en consultant et en mettant à jour les bases de données, afin d'assurer la cohérence entre le stock physique et informatique, tout en permettant un reporting de l'activité aux différents responsables. En utilisant des outils informatiques de plus en plus sophistiqués, la digitalisation est au cœur de cette compétence.</p>	<p>Compétence n°4 : <b>grouper / dégroupier les marchandises.</b></p> <p>Compétence n°6 : <b>élaborer le plan de chargement d'un véhicule et réaliser un planning de réception ou de livraison.</b></p>		
---	--	---	--	--

**Compétence n°6 :** élaborer le plan de chargement d'un véhicule et réaliser un planning de réception ou de livraison, en utilisant des outils informatiques (de type tableurs ou WMS – *Warehouse Management System*), afin d'anticiper la charge de travail et de prévoir les moyens adaptés au chargement et à la livraison.

**Compétence n°7 :** assurer la communication écrite, en utilisant un logiciel de traitement de texte ou une boîte mail, et en veillant à se faire comprendre par ses interlocuteurs, afin de garantir la bonne circulation de l'information.

**DOMAINE DE COMPETENCE B : Préparer les commandes clients**

<p><b>Principales activités :</b></p> <p>Le choix d'un matériel de manutention, de supports de travail et d'équipements de protection individuels adaptés aux tâches à effectuer et aux produits à prélever.</p> <p>Le prélèvement des produits dans les emplacements de stockage indiqués, en vérifiant la conformité des produits demandés et en utilisant les outils informatiques de l'entreprise.</p>	<p><b>Préparer les commandes clients, c'est prélever dans le stock les produits demandés en s'assurant de leur conformité. C'est aussi choisir l'emballage et le conditionnement adaptés aux produits, afin de permettre l'expédition de ces produits conformément aux procédures définies.</b></p> <p><b>Compétence n°1 : repérer l'adresse de stockage, reconnaître et prélever la marchandise</b> en quantité et qualité demandée, en fonction du mode de préparation en vigueur, en utilisant les outils prescrits (scanners radiofréquence, lecteurs optiques, <i>voice picking</i>, informatique embarquée) et les matériels et supports de manutention adaptés, de manière à effectuer la préparation dans le respect des règles de productivité et de qualité définies.</p>	<p>Compétence n°1 : <b>repérer l'adresse de stockage, reconnaître et prélever la marchandise.</b></p> <p>Compétence n°2 : <b>choisir l'emballage adapté.</b></p> <p>Compétence n°3 : <b>adopter un comportement et un langage professionnel.</b></p> <p>Compétence n°6 : <b>respecter et faire respecter les normes et réglementations en vigueur en matière de Qualité, d'Hygiène, de Sécurité et de protection de l'Environnement.</b></p>	<p>Evaluation collective Production orale</p> <p>Evaluation individuelle Production écrite portant sur la préparation de commande</p> <p><i>Conditions de réalisation :</i> à partir de cas pratiques réels ou fictifs d'entreprise.</p>	<p>La prévention et la gestion des conflits permettent de réguler les relations entre les personnes.</p> <p>Les matériels de manutention et les équipements sont utilisés dans le respect des règles de sécurité et maintenus en conformité.</p> <p>Les risques liés à l'utilisation des matériels de manutention sont identifiés.</p> <p>Les commandes sont ordonnées en fonction des échéances.</p> <p>Le choix de l'emballage tient compte des caractéristiques des produits et du mode de transport.</p> <p>Les produits sont emballés selon les règles et procédures en vigueur.</p>
--	---	--	--	---

Le choix d'un emballage adapté aux produits commandés et la constitution d'unités de manutention appropriées aux caractéristiques des produits et des modes de transport.

L'ordonnancement de son travail en fonction des priorités de préparation, en tenant compte des contraintes horaires de l'expédition des commandes et la prise en compte des indicateurs de productivité, qualité et sécurité en vigueur.

**Compétence n°2 : choisir l'emballage adapté**, en fonction de ses caractéristiques propres et de celles des produits prélevés, en s'aidant des pictogrammes de manutention éventuels, afin de permettre le chargement dans de bonnes conditions et la réalisation du transport en toute sécurité.

**Compétence n°3 : adopter un comportement et un langage professionnel**, en maîtrisant les principes de la communication verbale et non verbale, afin de pouvoir s'adapter aux différents services et activités rencontrés, ainsi qu'aux différentes personnes, collègues ou hiérarchiques.

**Compétence n°4 : anticiper et accompagner le changement** en adoptant une posture responsable et constructive et en participant activement à la prévention des conflits.

**Compétence n°5 : garantir le « service client »**, aussi bien entre interlocuteurs internes (services) et externes (clients / fournisseurs), en ayant une vision transversale de l'activité et des responsabilités de chacun, et en étant en mesure de remplacer un chef d'équipe / de service en cas de besoin.

**Compétence n°6 : respecter et faire respecter les normes et réglementations en vigueur en matière de Qualité, d'Hygiène, de Sécurité et de protection de l'Environnement :**

- en appliquant les principes de l'amélioration continue (grâce à l'utilisation d'indicateurs de production, de qualité et de sécurité)
- en appliquant les règles de base du développement durable et de la responsabilité sociétale de l'entreprise, ainsi que le choix des EPI adaptés aux tâches à effectuer, afin de garantir la bonne exécution du travail ;
- dans des environnements spécifiques, en respectant les règles de sécurité alimentaire (chaîne du froid – contrôle de température) et / ou les règles de manutention des produits dangereux (pictogrammes spécifiques par exemple).

**Compétence n°7 : appliquer les principes de « gestes et postures » pour préserver son intégrité physique.**

**DOMAINE DE COMPETENCE C : Gérer physiquement les stocks et en assurer le suivi**

<p><b>Principales activités :</b></p> <p>L'implantation des marchandises dans les emplacements de stockage, en tenant compte de leurs contraintes physiques, techniques et de sécurité.</p> <p>L'organisation et/ou la mise en œuvre des campagnes d'inventaires prévues dans l'entrepôt ou le magasin de stockage.</p> <p>La gestion physique des produits selon leurs caractéristiques propres, notamment ceux réclamant une gestion par lots, ainsi que ceux présentant des anomalies.</p> <p>L'utilisation quotidienne du système d'information de l'entreprise, afin de maintenir la cohérence entre les stocks physiques et informatiques et afin de suivre l'activité par la mise à jour de tableaux de bord.</p>	<p>Assurer le suivi des stocks, c'est utiliser quotidiennement le système d'information de l'entreprise, en organisant les différents inventaires prévus, en recherchant les causes des écarts éventuels, mais aussi en implantant physiquement et informatiquement les nouvelles références du stock, dans le but de maintenir la cohérence entre le stock physique et informatique de l'entreprise.</p> <p><b>Compétence n°1 :</b> se situer dans l'environnement logistique et son écosystème grâce à une bonne appréhension de l'évolution du secteur et notamment de ses canaux de ventes différenciés qui imposent une adaptation permanente de l'organisation logistique, afin de garantir une gestion des stocks optimale au regard de cet environnement.</p> <p><b>Compétence n°2 :</b> utiliser le système d'information de l'entreprise (souvent de type WMS – <i>Warehouse Management System</i>) en consultant et en mettant à jour les bases de données existantes, afin de garantir l'exactitude des données et la cohérence entre le stock physique et informatique.</p>	<p>Compétence n°3 : <b>Réaliser l'implantation complète des produits.</b></p>	<p>Evaluation individuelle Production écrite</p> <p><i>Conditions de réalisation :</i> à partir de cas pratiques réels ou fictifs d'entreprise.</p>	<p>Les inventaires sont organisés en fonction des besoins et de l'activité.</p> <p>La conformité des produits inventoriés est vérifiée. Les opérations de comptage sont fiables.</p> <p>Les causes des écarts de stock sont identifiées.</p> <p>Les règles d'implantation et de conservation des produits sont respectées.</p> <p>Les normes et les réglementations en fonction de la nature et des caractéristiques des produits sont respectées.</p>
		<p>Compétence n°4 : <b>Assurer la rotation correcte des produits nécessitant une gestion par lots.</b></p>		
		<p>Compétence n°5 : <b>Organiser les campagnes d'inventaires.</b></p>		

**Compétence n°3 : réaliser l'implantation complète des produits**, à la fois administrative et physique, notamment les nouvelles références, conformément aux règles en vigueur, en tenant compte des contraintes physiques, techniques, commerciales, de sécurité et de classe de ces produits, de manière à faciliter et optimiser les opérations de production et les prélèvements.

**Compétence n°4 : assurer la rotation correcte des produits nécessitant une gestion par lots** (DLC – DDM – FIFO – FEFO), en veillant notamment aux règles de conservation des produits, afin de garantir au client une utilisation dans des conditions optimales.

**Compétence n°5 : organiser les campagnes d'inventaires** prévues dans l'entrepôt ou le magasin de stockage, en planifiant les activités et en utilisant les différentes méthodes d'inventaire existantes, en recherchant les causes des écarts éventuels, afin de maintenir le stock dans un état de qualité optimale.

**Compétence n°6 : renseigner et exploiter des tableaux de bord de suivi d'activité**, en utilisant des tableurs informatiques.

--	--