

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<b>Bloc de compétences 1 : Réception et mise en stock en négoce des matériaux de construction</b>			
<b>Réception et contrôle des marchandises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apprécier la conformité des livraisons en provenance des fournisseurs de l'agence en se référant au bon de livraison et au bon de commande</li> <li>▪ Vérifier la lisibilité des étiquettes et pictogrammes en vue de garantir la conformité du stockage</li> <li>▪ Contrôler le bon état des contenants, palettes, containers afin de détecter toute anomalie et de prendre les mesures adaptées</li> <li>▪ Adapter les contrôles à réaliser en réception au cas des matériaux livrés en vrac afin de repérer les erreurs de quantité</li> </ul>	<p>Mise en situation individuelle en organisme habilité de réception (rapprochement entre un bon de commandes et une livraison de marchandises et traitement à l'écrit des anomalies de réception avec formulation de réserves et identification des interlocuteurs à alerter) et entretien individuel d'évaluation sur la réception et les impacts en cas d'oubli ou d'erreur</p>	<p><i>L'état des produits et/ou des contenants est vérifié</i>  <i>Les produits et contenants défectueux sont identifiés</i>  <i>La lisibilité des étiquettes et pictogrammes est vérifiée</i>  <i>Les consignes figurant sur le bon de livraison sont respectées</i>  <i>Les comptages sont réalisés rapidement et sans erreur</i>  <i>Les erreurs de quantité sont repérées, y compris en cas de livraison de vrac</i>  <i>Le rapprochement entre marchandises livrées et bon de livraison ou bon de commande est correctement réalisé</i>  <i>Les dates de péremptions sont vérifiées</i>  <i>Les mesures prises en cas d'anomalie sont conformes aux consignes en vigueur au sein de l'entreprise (alerte, ...)</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enregistrer les opérations de réception en utilisant les outils numériques à disposition</li> <li>▪ Emettre un avis ou une réserve en cas de non-conformité en respectant les procédures en vigueur dans l'agence</li> <li>▪ Signaler les anomalies constatées aux interlocuteurs compétents en utilisant les outils numériques à disposition</li> </ul>	<p><i>Durée : 30 minutes (20 minutes de mise en situation et 10 mn d'entretien)</i></p> <p>Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise</p>	<p><i>Les opérations de réception sont enregistrées conformément aux procédures en vigueur</i>  <i>Les outils numériques à disposition sont utilisés conformément aux consignes en vigueur</i>  <i>Les avis ou réserves sont correctement formulés</i>  <i>Les interlocuteurs compétents sont alertés en cas de besoin</i></p>
<b>Tenue des stocks et inventaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etiqueter les produits selon les procédures en vigueur en utilisant les outils numériques à disposition</li> <li>▪ Réaliser les inventaires en respectant les consignes en vigueur au sein de l'agence</li> </ul>	<p>Mise en situation individuelle réelle ou reconstituée de mise en stock : suite à une réception de marchandises, rangement des matériaux aux</p>	<p><i>Les inventaires sont réalisés selon la périodicité et la méthode en vigueur au sein de l'entreprise</i>  <i>Les comptages sont réalisés sans erreur</i>  <i>Les écarts d'inventaire sont signalés en utilisant les outils numériques à disposition</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre les consignes en vigueur en matière d'enregistrement des stocks et de la démarque en mobilisant les outils numériques à disposition</li> </ul>	emplacements prévus en respectant le plan, les conditions de stockage et les consignes, réalisation de l'étiquetage des produits	<p><i>Les mouvements de stocks sont enregistrés sur les outils numériques conformément aux consignes en vigueur</i></p> <p><i>Les impacts des erreurs d'enregistrement ou de comptage des produits sur les autres services de l'agence sont explicités</i></p> <p><i>La démarque est identifiée et enregistrée</i></p>
<b>Chargement, déchargement et mise en stock</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier au sein de l'agence les zones prévues d'arrivée, de stockage et de départ des matériaux de construction afin de sécuriser les déplacements de marchandises</li> <li>Ranger les matériaux de construction sur les emplacements prévus en respectant le plan et les conditions de stockage définies</li> </ul>	<p><i>Durée : 25 minutes (15 minutes de mise en situation et 10 minutes d'échanges avec l'évaluateur)</i></p> <p>Test écrit individuel en organisme habilité sur les consignes à respecter en matière de rangement et de stockage, la préparation et la réalisation d'un inventaire et les impacts d'une erreur de saisie ou d'inventaire</p>	<p><i>Le plan de stockage est connu et systématiquement appliqué</i></p> <p><i>Les consignes en matière de stockage sont respectées</i></p> <p><i>Les étiquetages sont réalisés conformément aux consignes en vigueur</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimiser ses déplacements lors des manipulations de matériaux de construction en veillant au respect des consignes de sécurité</li> </ul>		<p><i>Les zones de chargement et de déchargement sont identifiées</i></p> <p><i>Les déplacements sont optimisés par anticipation des différentes opérations à réaliser dans le respect des consignes de sécurité</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Positionner les produits dans leur emplacement en veillant à respecter les consignes en vigueur</li> </ul>	<p><i>Durée : 20 minutes</i></p> <p>Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise</p>	<p><i>La lisibilité des étiquetages et l'alignement des produits sont recherchés lors du rangement</i></p> <p><i>Les espaces disponibles en réserve sont optimisés par un rangement adéquat</i></p> <p><i>Les consignes en matière de rotation des produits sont prises en compte lors du rangement des marchandises afin de faciliter les prélèvements</i></p> <p><i>Les produits sont rangés selon les dates de péremption</i></p> <p><i>Le périmètre d'intervention du candidat est propre et les allées dégagées</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adapter sa communication afin de tenir compte des besoins des interlocuteurs en situation de handicap</li> </ul>		<p><i>Les besoins spécifiques des interlocuteurs (clients, fournisseurs, collaborateurs...) en situation de handicap sont repérés lors des situations de communication</i></p> <p><i>Le mode de communication utilisé est adapté, le cas échéant, aux besoins des interlocuteurs en situation de handicap</i></p>

## Bloc de compétences 2 : Préparation de commandes en négoce des matériaux de construction

<b>Préparation des commandes clients et des livraisons</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les informations utiles à la préparation des commandes des clients en exploitant le bon de commande ou à l'aide des outils numériques à disposition</li> <li>Prélever les matériaux dans les stocks en respectant les règles en vigueur en matière de sécurité et de rotation des stocks</li> <li>Préparer et organiser les commandes en respectant les consignes de sécurité et de lisibilité de la commande préparée</li> </ul>	Mise en situation individuelle en organisme habilité de préparation de commandes à partir d'un bon de livraison et entretien individuel d'évaluation sur la situation de préparation et les points à surveiller pour éviter les ruptures de stock Lors de la mise en situation, le candidat doit expliquer comment il assure l'information des autres collaborateurs	<p><i>Les informations utiles à la préparation des commandes sont repérées sur les outils numériques à disposition et prises en compte</i></p> <p><i>Les prélèvements de produits sont réalisés sans erreur et dans le respect des consignes en matière de rotation des stocks</i></p> <p><i>Un lien est établi entre les informations figurant sur les outils numériques à disposition et les emplacements des produits présents dans le parc de matériaux</i></p> <p><i>La préparation de la commande est réalisée dans le souci de préserver les produits et leurs contenants (classement selon la charge pondérale du produit, stabilité des palettes ou des colis, forme des contenants, palette droite, ...)</i></p> <p><i>Le positionnement des étiquettes sur les palettes ou les produits est réalisé dans un souci de lisibilité</i></p>
--	---	---	--

		concernés par la préparation de commandes	<i>Les consignes de préparation des palettes ou des colis (hauteur maximale, étiquetage, filmage, ...) sont respectées Les palettes mal montées et présentant un risque pour le transport ou la qualité des produits sont identifiées et rectifiées</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les indisponibilités de produits ou les risques de rupture de stock en utilisant les outils numériques de gestion des stocks</li> <li>▪ Signaler les ruptures ou risques de rupture de stocks aux interlocuteurs compétents au sein de l'agence en respectant les procédures en vigueur</li> </ul>	<i>Durée : 25 minutes dont 15 minutes de préparation et 10 minutes d'échange avec l'évaluateur</i>	<i>Les produits manquants en stock lors de la préparation de commande sont signalés à l'aide des outils numériques à disposition Les ruptures ou risques de rupture de stock sont identifiés et signalés aux interlocuteurs compétents (manager, équipes commerciales...)</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respecter les contraintes de délais dans la préparation des commandes en utilisant les outils numériques</li> <li>▪ Organiser le positionnement des commandes dans la zone de préparation en vue de faciliter les chargements</li> </ul>	Entretien individuel d'évaluation en organisme habilité sur le plan de circulation, la connaissance de son environnement de travail, les zones à risques et les principaux produits (minimum 3) présentant un risque de manipulation ou de stockage	<i>Les commandes à effectuer en priorité sont identifiées à l'aide des outils numériques de gestion des stocks La zone de préparation des commandes est dégagée Les commandes sont positionnées de manière à faciliter les chargements</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disposer les commandes préparées dans l'aire ou les aires appropriées en respectant les consignes de sécurité</li> <li>▪ Assister le chauffeur-livreur ou le client dans le chargement de son véhicule dans le respect des règles de sécurité</li> <li>▪ Adapter l'aide au chargement en tenant compte des besoins des interlocuteurs en situation de handicap</li> </ul>	<i>Durée : 20 minutes (10 minutes de présentation et 10 minutes d'échanges avec l'évaluateur)</i>	<i>Les chauffeurs ou clients ayant besoin d'aide pour charger leur véhicule sont identifiés Le magasinier est attentif à la bonne répartition des charges lors des opérations de chargement Les besoins spécifiques des interlocuteurs (clients, chauffeurs, fournisseurs...) en situation de handicap sont pris en compte</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser les équipements de protection individuelle en adaptant les équipements aux activités à réaliser</li> <li>▪ Conduire les engins de manutention en respectant la réglementation, les règles de sécurité et le plan de circulation en vigueur au sein de l'agence</li> <li>▪ Manutentionner des matériaux de construction de différentes catégories en respectant les consignes de sécurité des biens et des personnes et les règles de port de charges</li> <li>▪ Réaliser le chargement et le déchargement d'un véhicule de livraison en tenant compte de la réglementation, des règles de sécurité et des règles en matière de port de charges</li> </ul>	Test individuel écrit en organisme habilité sur les règles et la réglementation de sécurité et d'hygiène régissant l'activité des magasiniers : Règles (dont réglementation) et consignes de sécurité / Règles à respecter lors du chargement / Entretien et surveillance du matériel / Hygiène et tri des déchets.	<i>Les équipements de protection individuelle correspondant à l'activité réalisée sont utilisés tout au long de la journée de travail Les manutentions avec et sans engin sont réalisées dans le respect des consignes relatives au port de charge Le plan de circulation de l'agence est connu et respecté Les consignes de sécurité des biens et des personnes sont respectées lors des différentes opérations : ports, déplacements de charge, rangement, stockage, conduite... Les précautions spécifiques au chargement ou au déchargement des véhicules sont prises : rapport poids / véhicule, arrimage des produits, port des EPI, manipulation des élingues, ... La sécurité des biens et des personnes (présence de clients dans la cour/le parc, excès de vitesse, port des EPI par les chauffeurs et fournisseurs, arrimage des marchandises, ...) est prise en compte</i>
		<i>Durée : 15 minutes</i>	
		Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise	
<b>Rangement et nettoyage des matériels et locaux professionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser l'entretien de premier niveau des engins utilisés en respectant les procédures en vigueur</li> <li>▪ Alerter les interlocuteurs compétents en cas de dysfonctionnement matériel en utilisant les outils numériques à disposition</li> </ul>		<i>Les opérations d'entretien de premier niveau des différents matériels utilisés sont connues et réalisées (niveau d'eau et niveau d'huile) Les signes de défaillance des matériels et engins sont identifiés Le matériel défectueux est systématiquement mis à l'écart et signalé Les étiquettes de maintenance sont localisées et consultées Les dates de péremption des accessoires de levage (élingues, ...) sont vérifiées</i>

			<i>Les interlocuteurs compétents sont alertés en cas de défaillance matérielle ou de défaut de maintenance (date de maintenance dépassée) en mobilisant les outils numériques à disposition</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser le nettoyage de la cour/du parc dans le respect des règles et consignes en vigueur</li> <li>▪ Trier et entreposer les déchets dans le respect des consignes et de la réglementation en vigueur</li> </ul>		<i>La cour / le parc est nettoyé(e) conformément aux consignes en vigueur dans l'entreprise</i> <i>Les obstacles susceptibles de gêner la circulation sont écartés systématiquement</i> <i>Les déchets sont triés et évacués dans le respect de la réglementation et des consignes en vigueur au sein de l'agence</i>

### Bloc de compétences 3 : Communication : accueil client et travail en équipe en négoce des matériaux de construction

<b>Accueil et information des clients et chauffeurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconnaître les produits et matériaux de construction présents dans la cour / le parc afin d'apporter une information fiable aux clients</li> <li>▪ Identifier un produit présent dans la cour / le parc à partir de sa référence en utilisant les outils numériques à disposition</li> </ul>	<p>Mise en situation individuelle en organisme habilité d'accueil client au sein de la cour ou du parc et entretien d'évaluation individuel sur le circuit client et une situation de réclamation.</p> <p>Dans le cadre de cette mise en situation, le candidat doit se diriger vers le client, qui a manifestement besoin d'être orienté, accueillir le client, l'informer et l'orienter au sein de la cour ou du parc.</p> <p>L'évaluation doit permettre d'apprécier la réaction du magasinier face à une réclamation client et les modalités de transmission aux équipes.</p> <p>La mise en situation permet de vérifier la capacité du candidat à informer / orienter le client sur les caractéristiques des produits, leurs conditions d'utilisation, les disponibilités et/ou délais de livraison.</p> <p><i>Durée : 20 minutes (10 minutes de mise en situation et 10 minutes d'entretien d'évaluation)</i></p> <p>Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des</p>	<i>Les différentes catégories de produits et matériaux de construction présentes dans la cour / le parc sont connues</i> <i>Les emplacements des produits et matériaux dans la cour / le parc sont repérés</i> <i>Les produits sont localisés à partir de leur référence (étiquette, bon de commande, ...) à l'aide des outils numériques à disposition</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expliquer les caractéristiques techniques des principaux produits présents dans la cour / le parc afin de répondre aux besoins des clients</li> <li>▪ Identifier les risques liés à l'utilisation, au stockage et au déplacement de ces produits en repérant les pictogrammes placés sur les produits et en respectant les consignes et règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise</li> <li>▪ Protéger les matériaux en tenant compte de leur nature et de leur environnement</li> </ul>		<i>La nature, la fonction et les principales caractéristiques (destination du produit, différentes marques existantes, lecture des pictogrammes, désignation et vocabulaire professionnel, ...), des produits présents dans la cour / le parc sont identifiées</i> <i>Les pictogrammes relatifs à la qualité environnementale des produits sont identifiés</i> <i>La fragilité des produits manipulés est identifiée et les précautions adéquates sont prises lors des déplacements</i> <i>Les matériaux à protéger ou conditionner lors des déplacements ou de la mise en stock sont identifiés (matières dangereuses, produits fragiles, ...)</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueillir les clients et les chauffeurs au sein du parc de matériaux en mettant en œuvre les consignes d'accueil en vigueur au sein de l'entreprise</li> <li>▪ Vérifier le respect du circuit client en tenant compte des consignes en vigueur au sein de l'agence</li> <li>▪ Adapter la communication et l'accueil afin de tenir compte des besoins des interlocuteurs en situation de handicap</li> </ul>		<i>Un « accueil commerçant » est assuré lors de l'arrivée de clients et chauffeurs dans la cour / le parc : attention, disponibilité, courtoisie, ...</i> <i>Le magasinier se rend spontanément disponible pour les clients</i> <i>Les besoins spécifiques des interlocuteurs en situation de handicap sont repérés lors des situations de communication</i> <i>Le mode de communication utilisé et l'accueil sont adaptés aux besoins des interlocuteurs en situation de handicap</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conduire des entretiens avec les clients en vue d'identifier leurs besoins</li> <li>▪ Utiliser les outils digitaux à disposition en vue de répondre aux besoins en information des clients</li> <li>▪ Orienter les clients vers les interlocuteurs compétents en tenant compte de leurs besoins en information</li> </ul>		<i>Le questionnement des clients permet d'identifier leurs besoins</i> <i>Les fonctionnalités des outils digitaux permettant de consulter les stocks, les commandes, les livraisons en cours sont connues</i> <i>Les besoins nécessitant l'intervention d'un tiers sont identifiés</i> <i>Les clients sont accompagnés vers les produits qu'ils cherchent dans la cour ou le parc, le cas échéant</i>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informer les clients des solutions digitales à leur disposition en tenant compte de leurs besoins</li> </ul>	compétences mises en œuvre en entreprise	<p><i>En cas de besoin, les clients sont orientés et accompagnés vers un interlocuteur compétent</i>  <i>Les clients sont orientés vers les solutions digitales répondant à leurs besoins (anticipation des commandes, utilisation des services « drive », ...)</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recevoir une réclamation client en veillant au respect des consignes en vigueur et au maintien d'une relation commerciale de qualité avec le client</li> <li>▪ Alerter un client ou un chauffeur sur un risque de non-respect d'une règle en matière de sécurité (chargement, déchargement, surcharge, risque d'infraction, ...) en veillant au maintien d'une relation commerciale de qualité</li> </ul>		<p><i>Les clients souhaitant exprimer une réclamation sont accueillis, écoutés et orientés vers l'interlocuteur pertinent pour traiter la réclamation</i>  <i>Les situations de surcharge sont repérées</i>  <i>Un rappel des règles en vigueur est effectué avec courtoisie auprès des clients et chauffeurs ne respectant pas les consignes de sécurité en vigueur</i>  <i>Un interlocuteur compétent est rapidement alerté en cas de difficulté avec un client ou un chauffeur récalcitrant</i></p>
<p><b>Communication avec les interlocuteurs de l'agence</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transmettre aux interlocuteurs concernés au sein de l'agence les informations recueillies auprès des clients afin d'améliorer l'expérience client au sein du parc de matériaux</li> <li>▪ Assurer une fonction d'interface entre la cour et le comptoir en vue d'alerter les interlocuteurs concernés au sein de l'agence sur les dysfonctionnements ou difficultés rencontrés</li> <li>▪ Adapter la communication le cas échéant afin de tenir compte des besoins des collaborateurs en situation de handicap</li> </ul>		<p><i>Les informations pertinentes à transmettre au sein de l'agence sont identifiées.</i>  <i>Les informations sont transmises aux interlocuteurs adéquats au sein de la cour et au sein de l'agence</i>  <i>L'importance de la transmission des informations aux membres de l'équipe est explicitée</i>  <i>Les difficultés ou dysfonctionnements devant faire l'objet d'une transmission à des tiers sont identifiés</i>  <i>Les informations sur les dysfonctionnements ou difficultés rencontrés sont transmises à l'interlocuteur compétent</i>  <i>Le mode de communication utilisé est adapté aux besoins des collaborateurs en situation de handicap</i></p>