



MINISTÈRE  
DU TRAVAIL  
ET DE L'EMPLOI

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

## Agent magasinier

### Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	1/30



## SOMMAIRE

### Pages

Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type .....	9
Fiches activités types de l'emploi .....	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	25
Glossaire du REAC .....	27

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	3/30



# Introduction

## Présentation de l'évolution du titre professionnel

Dans sa version 2018 le titre professionnel « Agent magasinier » se composait de deux activités types, une activité type caractérisée par le mouvement des marchandises entrantes : « Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks » et l'autre par le mouvement des marchandises sortantes : « Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients ».

Comme dans sa version 2018, le titre professionnel « Agent magasinier » en 2024 préserve ses deux activités types, l'une, « Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock », en lien avec les marchandises entrantes, et l'autre, « Traiter les commandes de produits et les demandes des clients », en lien avec les marchandises sortantes.

## Contexte de l'examen du titre professionnel

L'emploi d'agent magasinier s'exerce en majorité dans les secteurs du commerce de gros et de détail, de l'industrie et de l'entreposage. Dans ces environnements, en réponse au développement du e-commerce et à la prise en compte des enjeux écologiques, les organisations logistiques évoluent afin de rester compétitives.

Dans ce contexte et dans le cadre de l'actualisation du présent référentiel, une analyse de l'emploi a été réalisée à partir d'une enquête auprès d'un corpus varié d'entreprises et à partir d'entretiens avec des titulaires de l'emploi. Il a alors été constaté que l'agent magasinier, en lien avec sa hiérarchie, est toujours amené à réceptionner les marchandises, à traiter les demandes de produits des clients ou des autres employés de l'entreprise et à suivre les stocks.

Cependant, la distinction entre deux postes de travail, l'un traitant des flux entrants avec la réception des marchandises, leur mise en stock et le suivi des stocks et l'autre traitant des flux sortants avec la préparation des marchandises et leur mise à disposition pour des clients, des fabrications ou pour des expéditions, n'est plus représentative de l'emploi. En effet, la préparation des produits ou marchandises, dont l'importance s'est accrue avec la multiplication des canaux de distribution, est devenue une tâche inhérente à tout emploi d'agent magasinier. Par ailleurs, le suivi des stocks, qui s'effectue tout au long des mouvements des produits ou des marchandises lors de leur traitement administratif et physique et en complément lors des inventaires, est en rapport avec les deux types de flux, entrants et sortants.

Toutefois, continuer à distinguer deux ensembles de compétences répondant chacun à l'exercice d'une activité permet de maintenir une modalité d'accès modulaire et progressif à la qualification au titre. Aussi l'emploi type de l'agent magasinier décrit dans le présent référentiel est toujours constitué de deux activités types.

Les compétences ont été actualisées et chacune d'elles inclut les savoirs et savoirs faire nécessaires au suivi des stocks.

Au regard des évolutions des systèmes d'informations, de leurs usages et afin de souligner la correspondance recherchée entre les flux physiques et les données, les opérations informatiques liées à chacune des compétences de l'emploi sont soulignées par la mention dans chacune de celles-ci des savoirs et savoir-faire requis pour leur mise en œuvre et des critères de performances connexes.

En corrélation avec la prise en compte par les entreprises des mesures relatives à l'accessibilité des personnes en situation de handicap, les connaissances en termes de réglementation pour l'adoption d'une posture adaptée envers les clients concernés ont été intégrées au référentiel.

Enfin, en lien avec la prise en compte des enjeux écologiques par les entreprises, la connaissance des consignes de tri et de récupération des déchets et celle de ses modalités d'application complètent les savoirs et savoir-faire de l'agent magasinier.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	5/30

## Liste des activités

### **Ancien TP** : Agent magasinier

Activités :

- Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks
- Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

### **Nouveau TP** : Agent magasinier

Activités :

- Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock
- Traiter les commandes de produits et les demandes des clients

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	6/30



## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock	1	Réceptionner et contrôler les marchandises
		2	Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits
		3	Réaliser les inventaires des produits en stock
2	Traiter les commandes de produits et les demandes des clients	4	Traiter une commande en vue de sa livraison
		5	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	8/30

## FICHE EMPLOI TYPE

### Agent magasinier

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Garant de la fiabilité du stock l'agent magasinier réceptionne, stocke, prépare et expédie ou met à disposition les produits pour répondre aux besoins des clients ou d'un autre service de l'entreprise.

Dans le respect des consignes de travail et des procédures de l'entreprise, de sécurité, de qualité et de protection de la santé au travail, l'agent magasinier réceptionne les marchandises ou les produits. Il effectue alors les contrôles nécessaires, renseigne les documents de transport accompagnant la livraison et, le cas échéant, rédige des réserves explicites.

Il range les produits à leur emplacement et le cas échéant, il affecte des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock en fonction de leurs caractéristiques et de l'implantation du magasin. Il respecte et applique les règles de stockage afin d'assurer la conservation des produits et leur mise à disposition.

Il réalise les inventaires réguliers ou ponctuels, vérifiant la conformité des produits, la cohérence entre les stocks physiques et les données, identifiant les écarts et recherchant leur cause.

L'agent magasinier ordonne les commandes en fonction des priorités afin de satisfaire les demandes des clients tout en préservant les intérêts de l'entreprise. Il prélève les produits en vérifiant leur conformité, constitue des unités de manutention appropriées à leurs caractéristiques, aux modes de transport et joint les documents requis.

Il accueille les clients avec une posture professionnelle adaptée et oriente sa communication de façon à identifier leurs besoins. Il traite leurs demandes de commandes ou de retours de produit, leur transmet les informations nécessaires et les documents commerciaux correspondants.

Tout au long de son activité, l'agent magasinier consulte sur un poste fixe ou un terminal portable, saisie et enregistre les données nécessaires et correspondant aux opérations et veille à la concordance entre les flux physiques et les flux d'informations. Il optimise ses déplacements dans le magasin et utilise le matériel de manutention adapté. Il respecte les consignes en lien avec le développement durable en triant et recyclant les déchets. Il tient compte des situations de handicap éventuelles des clients.

L'agent magasinier travaille le plus souvent debout, avec des déplacements dans une zone définie. Il exerce cette activité qu'il organise en fonction des priorités et des contraintes horaires, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il manipule des produits de dimensions et de poids variable. Selon le matériel de manutention utilisé dans l'entreprise où il est exercé, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'une autorisation de conduite. Le port d'équipements de protection individuels est requis.

L'agent magasinier est en relation avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, clients, fournisseurs et prestataires de services.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :  
Le commerce de gros, le commerce de détail, l'industrie, l'entreposage.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Magasinier

Magasinier vendeur

Magasinier en pièces détachées ou de rechange

Magasinier préparateur de commandes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	9/30

## Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

## Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

### Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock  
Réceptionner et contrôler les marchandises  
Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits  
Réaliser les inventaires des produits en stock
2. Traiter les commandes de produits et les demandes des clients  
Traiter une commande en vue de sa livraison  
Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

### Compétences transversales de l'emploi

Communiquer  
Respecter des règles et des procédures  
Mobiliser les environnements numériques

### Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)  
Convention(s) :  
Code(s) NSF :  
311t--Tri, préparation des commandes, magasinage

### Fiche(s) Rome de rattachement

N1103 Magasinage et préparation de commandes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	10/30

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Garant de la fiabilité du stock l'agent magasinier réceptionne, stocke les marchandises et inventorie les stocks.

Dans le respect des consignes de travail et des procédures de l'entreprise, de sécurité, de qualité et de protection de la santé au travail, l'agent magasinier, lors des réceptions, renseigne le document de transport accompagnant la livraison et, le cas échéant, rédige les réserves explicites. En tenant compte de la commande et du bon de livraison, il contrôle les produits livrés en identifiant, le cas échéant, les non-conformités des produits, les manquants, les surplus et les reliquats par rapport à la commande. Il enregistre dans le système d'information les données correspondant à la réception réalisée et transmet les documents nécessaires aux personnes concernées. Il respecte les consignes en lien avec la récupération et le tri des déchets lors du nettoyage et du rangement de la zone de réception.

Il range les produits à leur emplacement en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage avec des déplacements optimisés et avec le matériel de manutention adapté et le cas échéant, il affecte des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock en fonction de leurs caractéristiques et de l'implantation du magasin. Il positionne chaque produit dans l'emplacement affecté en respectant les règles de stockage afin d'assurer la conservation des produits et leur mise à disposition. Il enregistre dans le système d'information les données correspondant au rangement des produits.

Il réalise les inventaires réguliers ou ponctuels par les comptages des produits en stock. Il vérifie la conformité des produits inventoriés. Il assure la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information en identifiant les écarts et recherchant leur cause. Il communique les résultats des contrôles au responsable.

L'agent magasinier travaille le plus souvent debout, avec des déplacements dans une zone définie. Il exerce cette activité qu'il organise en fonction des priorités et des contraintes horaires, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il manipule des produits de dimensions et de poids variables. Selon le matériel de manutention utilisé dans l'entreprise où il est exercé, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'une autorisation de conduite. Le port d'équipements de protection individuels est requis.

L'agent magasinier est en relation avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, fournisseurs et prestataires de services.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réceptionner et contrôler les marchandises  
Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits  
Réaliser les inventaires des produits en stock

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer  
Respecter des règles et des procédures  
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	11/30



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Traiter les commandes de produits et les demandes des clients

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Garant de la fiabilité du stock l'agent magasinier prépare et met à disposition les produits pour répondre aux besoins des clients, d'un autre service de l'entreprise ou pour une livraison.

Dans le respect des consignes de travail et des procédures de l'entreprise, de sécurité, de qualité et de protection de la santé au travail, l'agent magasinier ordonne les commandes en fonction des priorités afin de satisfaire les demandes des clients tout en préservant les intérêts de l'entreprise. Il convertit la commande en bon de préparation en reportant les informations nécessaires. Il prélève les produits, vérifie leur conformité, tient compte de l'agencement de la zone de stockage pour optimiser ses déplacements et utilise le matériel de manutention adapté. Il enregistre la commande dans le système d'information d'après les prélèvements effectués. Il constitue des unités de manutention appropriées aux caractéristiques des produits et aux modes de transport en optimisant la matière d'œuvre et joint les documents de transport et de vente.

Il accueille le client avec une posture professionnelle adaptée. Il communique avec le client afin d'identifier son besoin. Il recherche dans la base de données les informations nécessaires pour répondre à la demande du client et lui transmet. Il enregistre la demande du client, commande ou retour de produits, la traite et édite les documents commerciaux correspondants.

L'agent magasinier travaille le plus souvent debout, avec des déplacements dans une zone définie. Il exerce cette activité qu'il organise en fonction des priorités et des contraintes horaires, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il manipule des produits de dimensions et de poids variables. Selon le matériel de manutention utilisé dans l'entreprise où il est exercé, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'une autorisation de conduite. Le port d'équipements de protection individuels est requis. L'agent magasinier tient compte des situations de handicap éventuelles des clients.

L'agent magasinier est en relation avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, clients et prestataires de services.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Traiter une commande en vue de sa livraison  
Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer  
Respecter des règles et des procédures  
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	13/30



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Réceptionner et contrôler les marchandises

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes et des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle, renseigner lors des réceptions le document de transport accompagnant la livraison et, le cas échéant, rédiger des réserves explicites. En tenant compte de la commande et du bon de livraison, contrôler les produits livrés en identifiant, le cas échéant, les non-conformités des produits, les manquants, les surplus et les reliquats par rapport à la commande. Enregistrer dans le système d'information les données correspondant à la réception réalisée. Transmettre les documents nécessaires aux personnes concernées. Respecter les consignes en lien avec le tri et la récupération des déchets lors du nettoyage et du rangement de la zone de réception.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien au sein d'un magasin, seul ou en équipe, en relation avec les livreurs, les services internes. Elle implique l'utilisation de matériel de manutention et de l'outil informatique. Des outils d'identification tels qu'un lecteur de codes-barres ou un terminal portable peuvent être utilisés.

#### Critères de performance

Les procédures internes sont respectées

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués

Le document de transport est correctement renseigné avec, le cas échéant, des réserves rédigées de façon explicite

Les produits livrés sont correctement contrôlés avec, le cas échéant, les anomalies identifiées

Les données enregistrées dans le système d'information correspondent à la réception réalisée

Les documents nécessaires sont transmis aux personnes concernées

Les consignes en lien avec le tri et la récupération des déchets sont respectées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Décharger ou faire décharger la marchandise

Utiliser les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle (EPI) dans le respect des règles de sécurité

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Appliquer les règles de base du développement durable de l'entreprise : nettoyage, rangement de la zone, récupération et tri des déchets

Vérifier les documents de transport et de livraison

Apposer des réserves explicites et justifiées sur un document de transport

Collecter les documents en lien avec la réception

Réaliser les contrôles et rapprochements entre la marchandise et les documents

Identifier les non-conformités et reliquats par rapport à la commande

Identifier les documents de réception

Rechercher les informations dans une base de données

Saisir les mouvements relatifs aux réceptions de produits dans le système d'information

Reconnaître les codes d'identification des produits, tels que le GTIN-13 (Global Trade Item Number), et leurs codes-barres associés

Reconnaître les codes d'identification des unités logistiques, tels que le SSCC (Serial Shipping Container Code), et leurs codes-barres associés

Comprendre les pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	15/30

Identifier les caractéristiques des produits à partir des pictogrammes  
Adapter la manutention des produits à leurs natures et à leurs caractéristiques

Évaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Accueillir les livreurs

Transmettre oralement ou par écrit des informations aux différents interlocuteurs

Argumenter les réserves ou des réclamations auprès de son responsable

Rendre compte de son activité

Signaler les anomalies rencontrées

Proposer des solutions

Communiquer oralement ou par écrit avec les différents interlocuteurs

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention

Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Connaissance des règles techniques liées aux matériels de manutention

Connaissance des documents administratifs liés à la réception

Connaissance de la réglementation relative au chargement et déchargement des véhicules de transport

Connaissance de la réglementation relative au contrat type de transport

Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement

Connaissance des unités de gestion, de vente et de conditionnement des produits

Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits

Connaissance du système de classification et d'étiquetage du règlement CLP (Classification, Labelling and Packaging)

Connaissance de la signification de l'étiquette de danger et de la signalisation orange concernant le stockage, la manipulation, le transport et la distribution des marchandises dangereuses (chapitre 1.3 de l'Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route - ADR - formation de base)

Connaissance de base des fonctions des codes SSCC (Serial Shipping Container Code)

Connaissance de base du système d'identification par les codes-barres

Connaissance des principes du développement durable

Connaissance des outils d'identification de la marchandise (lecteur code-barres, assistant personnel numérique)

Connaissance des différents supports de charge

Connaissance du mode de fonctionnement du système informatisé pour la gestion de stocks

Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	16/30

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes, des consignes de sécurité et de sûreté et des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle, ranger les produits à leur emplacement en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage avec des déplacements optimisés et avec le matériel de manutention adapté et le cas échéant, affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock en fonction de leurs caractéristiques et de l'implantation du magasin. Positionner chaque produit dans l'emplacement affecté en respectant les règles de stockage afin d'assurer la conservation des produits et leur mise à disposition. Enregistrer dans le système d'information les données correspondant au rangement des produits.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien dans les zones de stockage du magasin, seul ou en équipe, en relation avec les services internes. Elle implique l'utilisation de matériel de manutention et de l'outil informatique. Des outils d'identification tel qu'un lecteur de codes-barres ou un terminal portable peuvent être utilisés.

#### Critères de performance

Les procédures internes et les consignes sont respectées  
Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués  
Les produits sont rangés en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage  
Les produits sont correctement rangés à leur emplacement  
Les emplacements affectés tiennent compte des caractéristiques des produits et de l'implantation du magasin  
Le positionnement des produits dans les emplacements affectés respecte les règles de stockage  
Les données enregistrées dans le système d'information correspondent au rangement effectué

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les règles de conservation des produits liées à la rotation du stock  
Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés  
Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle  
Identifier et étiqueter les produits  
Repérer les emplacements de stockages à partir de leurs adresses  
Identifier les caractéristiques des produits à partir des pictogrammes  
Comprendre les pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits  
Adapter la manutention des produits à leurs natures et à leurs caractéristiques  
Respecter les règles d'incompatibilité de stockage des produits dangereux  
Reconnaître les codes d'identification des produits, tels que le GTIN-13 (Global Trade Item Number), et leurs codes-barres associés  
Reconnaître les codes d'identification des unités logistiques, tels que le SSCC (Serial Shipping Container Code), et leurs codes-barres associés  
Identifier les adresses de stockage  
Ranger les produits  
Respecter un plan de stockage  
Définir l'implantation de produits non répertoriés dans le stock en fonction de leurs caractéristiques  
Rechercher les informations dans une base de données  
Saisir les mouvements relatifs aux rangements des produits dans le système d'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	17/30

Évaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités  
Optimiser les déplacements lors du rangement des produits

Rendre compte de son activité  
Signaler les anomalies rencontrées  
Proposer des solutions

Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle  
Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention  
Connaissance des circuits de transmission des documents et leur classement  
Connaissance des règles de rotation des produits  
Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques  
Connaissance des différents supports de charge  
Connaissance des pictogrammes de manutention, de stockage et de conservation liés aux caractéristiques des produits  
Connaissance des principes du développement durable liés au contexte de son activité  
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité et de sûreté  
Connaissance du mode de fonctionnement du système informatisé pour la gestion de stocks  
Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale  
Connaissance des outils d'identification de la marchandise (lecteur de codes-barres, terminal portable)  
Connaissance des règles de stockage d'un magasin  
Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques  
Connaissance des spécificités de stockage des produits à conservation sous température dirigée, dangereux, sensibles  
Connaissance des unités de gestion, de conditionnement et de vente des produits  
Connaissance de base du système de codification des produits  
Connaissance de base des fonctions des codes SSCC (Serial Shipping Container Code)  
Connaissance de base du système d'identification par les codes-barres  
Connaissance des spécificités de stockage des produits en fonction de leurs caractéristiques  
Connaissance du système de classification et d'étiquetage du règlement CLP (Classification, Labelling and Packaging)  
Connaissance de la signification de l'étiquette de danger et de la signalisation orange concernant le stockage, la manipulation, le transport et la distribution des marchandises dangereuses (chapitre 1.3 de l'Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route - ADR - formation de base)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	18/30

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Réaliser les inventaires des produits en stock

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes et des consignes de travail, réaliser les inventaires réguliers ou ponctuels par le comptage des produits en stock. Vérifier la conformité des produits inventoriés. Assurer la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information en identifiant les écarts et recherchant leur cause. Communiquer les résultats des contrôles au responsable.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du magasin. Elle implique l'utilisation de l'outil informatique. Des outils d'identification tels qu'un lecteur de codes-barres ou un terminal portable peuvent être utilisés.

#### Critères de performance

Les procédures internes et consignes de travail sont respectées  
La conformité des produits inventoriés est vérifiée  
Le comptage des produits est juste  
Les stocks physiques et les données du système d'information sont en cohérence  
Les résultats des contrôles sont communiqués au responsable

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés  
Ranger les produits  
Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle  
Identifier les adresses de stockage  
Identifier et réétiqueter les produits le cas échéant  
Effectuer les comptages  
Reporter les résultats dans le système d'information  
Comprendre les pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits  
Identifier les caractéristiques des produits à partir des pictogrammes  
Adapter la manutention des produits à leurs natures et à leurs caractéristiques

Évaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Rapporter les résultats  
Signaler les anomalies rencontrées  
Proposer des solutions  
Rendre compte de son activité  
Formuler la réponse adaptée aux interlocuteurs concernés

Connaissance des différents types d'inventaires  
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle  
Connaissance des circuits de transmission des documents  
Connaissance des unités de gestion, de conditionnement et de vente des produits  
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits  
Connaissance du mode de fonctionnement du système informatisé pour la gestion des stocks  
Connaissance des principes du développement durable liés au contexte de son activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	19/30



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Traiter une commande en vue de sa livraison

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes et des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle, ordonner les commandes en fonction des priorités afin de satisfaire les demandes des clients tout en préservant les intérêts de l'entreprise. Convertir la commande en bon de préparation en reportant les informations nécessaires. Prélever les produits, vérifier leur conformité, tenir compte de l'agencement de la zone de stockage pour optimiser ses déplacements et utiliser le matériel de manutention adapté. Enregistrer la commande préparée dans le système d'information avec les prélèvements effectués. Constituer des unités de manutention appropriées aux caractéristiques des produits et au mode de transport en optimisant la matière d'œuvre et joindre les documents de transport et de vente.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du magasin, seul ou en équipe. Elle implique l'utilisation du matériel de manutention, du matériel d'emballage et de l'outil informatique. Des outils d'identification tels qu'un lecteur de codes-barres ou un terminal portable peuvent être utilisés.

#### Critères de performance

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués  
Les procédures internes sont respectées  
Les priorités des commandes sont correctement déterminées  
Le bon de préparation établi correspond à la commande complétée des informations nécessaires  
Les produits sont prélevés en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage  
Les produits prélevés sont conformes  
Les données enregistrées dans le système d'information correspondent à la commande préparée  
L'unité de manutention est appropriée aux caractéristiques des produits et au mode de transport  
Les documents de transport et de vente sont conformes

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle  
Appliquer les règles de conservation des produits liées à la rotation du stock  
Identifier les pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits  
Identifier les adresses de stockage  
Établir et respecter le plan de circulation  
Choisir les outils de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés  
Identifier et étiqueter les produits  
Constituer un colis conforme aux règles de qualité, aux contraintes client et de transport à l'aide du matériel approprié et en optimisant la matière d'œuvre  
Réaliser le suremballage  
Éditer et valider les documents de vente  
Renseigner les documents de transport  
Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés  
Identifier les pictogrammes et respecter les indications  
Identifier les informations nécessaires au traitement des besoins des clients  
Rechercher les informations dans les bases de données  
Repérer les anomalies liées à la commande ou à son traitement  
Saisir les mouvements relatifs aux traitements des commandes dans le système d'information  
Éditer les documents nécessaires à la préparation de commandes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	21/30

Vérifier la concordance entre les références des produits à prélever et celles indiquées sur les documents ou les terminaux informatiques

Reconnaître les codes d'identification des produits, tels que le GTIN-13 (Global Trade Item Number), et leurs codes-barres associés

Reconnaître les codes d'identification des unités logistiques, tels que le SSCC (Serial Shipping Container Code), et leurs codes-barres associés

Comprendre les pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits

Évaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Rationaliser les déplacements lors du prélèvement des produits

Rendre compte de son activité

Signaler les anomalies rencontrées

Proposer des solutions

Connaissance des différents canaux de réception des commandes et les traitements associés

Connaissance des principales méthodes de préparation des commandes

Connaissance des principales règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention

Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention

Connaissance des différentes unités de conditionnement

Connaissance des différents supports de charge et leur utilisation

Connaissance des règles de rotation des produits (« FIFO »)

Connaissance des différentes structures de stockage et de leurs caractéristiques

Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits

Connaissance des spécificités de manutention des produits à conservation sous température dirigée (positive ou négative), dangereux, sensibles

Connaissance du mode de fonctionnement du système informatisé pour la gestion commerciale

Connaissance des différents matériaux d'emballage et de suremballage

Connaissance des matériaux de calage et de protection

Connaissance des règles de base d'emballage selon les caractéristiques des produits ou du mode de transport

Connaissance des incompatibilités entre des produits

Connaissance des principaux modes de transport et de leurs caractéristiques

Connaissance des différents documents de transport

Connaissance des documents administratifs liés à la vente

Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement

Connaissance des principes du développement durable

Connaissance des documents liés au traitement d'une commande

Connaissance des unités de gestion, d'achat, de vente, de conditionnement, de facturation des produits

Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale

Connaissance du rôle des différents intervenants dans le processus de la commande

Connaissance du système de classification et d'étiquetage du règlement CLP (Classification, Labelling and Packaging)

Connaissance de la signification de l'étiquette de danger et de la signalisation orange concernant le stockage, la manipulation, le transport et la distribution des marchandises dangereuses (chapitre 1.3 de l'Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route - ADR - formation de base)

Connaissance de base des fonctions des codes SSCC (Serial Shipping Container Code)

Connaissance de base du système d'identification par les codes-barres

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	22/30

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes, accueillir le client avec une posture professionnelle adaptée. Communiquer avec le client afin d'identifier son besoin. Rechercher dans la base de données les informations nécessaires pour répondre à sa demande et lui transmettre. Enregistrer dans le système d'information les éléments de la demande du client, commande ou retour de produits, la traiter et éditer les documents commerciaux correspondant.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, au sein du magasin, en réponse à des besoins d'un client. Elle implique l'utilisation de matériel de manutention et de l'outil informatique. Des outils d'identification tels qu'un lecteur de codes-barres ou un terminal portable peuvent être utilisés.

#### Critères de performance

Les procédures internes sont respectées  
Le client est accueilli avec une posture professionnelle adaptée  
Le besoin du client est identifié  
Les renseignements transmis aux clients répondent à sa demande  
La commande ou le retour client est enregistré et traité correctement  
Les documents commerciaux correspondant à la demande du client sont édités

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité  
Rechercher les informations dans des bases de données  
Appliquer les règles commerciales de l'entreprise  
Conseiller et proposer les produits adaptés au besoin du client  
Repérer les anomalies liées à la demande du client et à son traitement  
Enregistrer et éditer les documents nécessaires à la demande du client  
Identifier les différentes origines de retour de produits et leurs conséquences pour l'entreprise et le client  
Appliquer les mesures relatives à l'accessibilité des personnes en situation de handicap

Évaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Accueillir le client et prendre en charge sa demande  
Formuler une réponse adaptée à l'interlocuteur, oralement ou par écrit  
Adopter un langage et une attitude conformes à l'image de l'entreprise  
Répondre à l'interlocuteur qui se présente physiquement ou par téléphone dans un esprit de service au client  
Signaler les anomalies rencontrées  
Proposer des solutions  
Rendre compte de son activité  
Adopter une posture professionnelle qui tient compte des situations de handicap éventuelles du client

Connaissance des documents liés à la vente ou au retour de produits  
Connaissance des unités de gestion, d'achat, de vente, de conditionnement, de facturation des produits  
Connaissance des moyens de base de communication pour collecter ou transmettre des informations  
Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale  
Connaissance du rôle des différents intervenants dans le processus de la commande ou du retour client

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	23/30

Connaissance des notions de garantie  
Connaissance des procédures de traitement des retours de consignes  
Connaissance de la définition et classification des handicaps (Organisation Mondiale de la Santé OMS, et Classification Internationale du Fonctionnement du handicap et de la santé, CIF)  
Connaissance des thèmes abordés dans la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)  
Connaissance de la réglementation en vigueur sur l'accessibilité  
Connaissance des mesures relatives à l'accessibilité des personnes en situation de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	24/30

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Communiquer

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Échanger avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise en adaptant sa communication à la nature de l'information et au destinataire. Transmettre les documents nécessaires aux personnes concernées. Rendre compte de son activité quotidienne à sa hiérarchie. Expliquer, développer un avis donné au client.

#### Critères de performance

La communication est adaptée aux destinataires et à la nature de l'information  
Les documents nécessaires sont transmis aux personnes concernées  
Le compte-rendu de l'activité est précis  
L'avis donné au client est développé et expliqué

### Respecter des règles et des procédures

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Comprendre et mettre en œuvre les procédures internes et les mesures de prévention définies dans le cadre de ses activités quotidiennes. Respecter les consignes en lien avec le tri et la récupération des déchets lors du nettoyage et du rangement des zones de travail.

#### Critères de performance

Les procédures internes sont respectées  
Les mesures de prévention liées à l'activité professionnelle sont appliquées  
Les consignes en lien avec le tri et la récupération des déchets sont respectées

### Mobiliser les environnements numériques

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Saisir dans le système d'information les données correspondant aux opérations effectuées. Rechercher dans la base de données les informations nécessaires pour effectuer les opérations demandées. Enregistrer dans le système d'information les éléments de la demande des interlocuteurs internes ou externes et éditer les documents correspondants.

#### Critères de performance

Les données saisies dans le système d'information correspondent aux opérations effectuées.  
Les informations nécessaires à la réalisation des opérations sont recherchées  
Les éléments de la demande des interlocuteurs internes ou externes sont enregistrés  
Les documents correspondant à la demande des interlocuteurs internes ou externes sont édités

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	25/30



# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	27/30

## **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

## **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

## **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

## **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	10	09/12/2024	09/12/2024	28/30

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."



# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent magasinier

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	1/26



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Agent magasinier**

**Sigle du titre professionnel : AM**

**Niveau : 3** (Cadre national des certifications 2019)

**Code(s) NSF : 311t - Tri, préparation des commandes, magasinage-**

**Code(s) ROME : N1103**

**Formacode : 31734**

**Date de l'arrêté : 29/11/2024**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 06/12/2024**

**Date d'effet de l'arrêté : 23/02/2025**

## 2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

**Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.**

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

## 3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel AM

**Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

**Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	3/26

### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Réceptionner et contrôler les marchandises Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits Réaliser les inventaires des produits en stock Traiter une commande en vue de sa livraison Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	02 h 00 min	Le candidat reçoit du jury les consignes de travail et les documents relatifs aux opérations à réaliser. Le jury assure le rôle de client, de responsable hiérarchique et de livreur selon un scénario écrit. Il a en sa possession les documents lui permettant de contrôler le travail du candidat. Le candidat traite une réception et range les produits en magasin. Il traite une commande en vue son expédition. Il effectue un inventaire. Il accueille, renseigne un client et traite sa demande. Il renseigne les documents, consulte, saisit les données informatiques correspondant aux opérations réalisées.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Réceptionner et contrôler les marchandises Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits Réaliser les inventaires des produits en stock Traiter une commande en vue de sa livraison Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	00 h 15 min	Le jury complète l'évaluation réalisée lors de la mise en situation professionnelle en interrogeant le candidat sur sa prestation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
<b>Entretien final</b>		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie que le candidat a une représentation satisfaisante de la fonction et des rôles d'un agent magasinier.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 30 min	

#### Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pendant la mise en situation, le jury porte des chaussures de sécurité ou des coques sur chaussures et chaque candidat est équipé de chaussures de sécurité et de gants de manutention.

#### Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	4/26

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock</b>					
Réceptionner et contrôler les marchandises	<p>Les procédures internes sont respectées</p> <p>Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués</p> <p>Le document de transport est correctement renseigné avec, le cas échéant, des réserves rédigées de façon explicite</p> <p>Les produits livrés sont correctement contrôlés avec, le cas échéant, les anomalies identifiées</p> <p>Les données enregistrées dans le système d'information correspondent à la réception réalisée</p> <p>Les documents nécessaires sont transmis aux personnes concernées</p> <p>Les consignes en lien avec le tri et la récupération des déchets sont respectées</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits	<p>Les procédures internes et les consignes sont respectées</p> <p>Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués</p> <p>Les produits sont rangés en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage</p> <p>Les produits sont correctement rangés à leur emplacement</p> <p>Les emplacements affectés tiennent compte des caractéristiques des produits et de l'implantation du magasin</p> <p>Le positionnement des produits dans les emplacements affectés respecte les règles de stockage</p> <p>Les données enregistrées dans le système d'information correspondent au rangement effectué</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	5/26

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser les inventaires des produits en stock	<p>Les procédures internes et consignes de travail sont respectées</p> <p>La conformité des produits inventoriés est vérifiée</p> <p>Le comptage des produits est juste</p> <p>Les stocks physiques et les données du système d'information sont en cohérence</p> <p>Les résultats des contrôles sont communiqués au responsable</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Traiter les commandes de produits et les demandes des clients</b>					
Traiter une commande en vue de sa livraison	<p>Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués</p> <p>Les procédures internes sont respectées</p> <p>Les priorités des commandes sont correctement déterminées</p> <p>Le bon de préparation établi correspond à la commande complétée des informations nécessaires</p> <p>Les produits sont prélevés en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage</p> <p>Les produits prélevés sont conformes</p> <p>Les données enregistrées dans le système d'information correspondent à la commande préparée</p> <p>L'unité de manutention est appropriée aux caractéristiques des produits et au mode de transport</p> <p>Les documents de transport et de vente sont conformes</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	<p>Les procédures internes sont respectées</p> <p>Le client est accueilli avec une posture professionnelle adaptée</p> <p>Le besoin du client est identifié</p> <p>Les renseignements transmis aux clients répondent à sa demande</p> <p>La commande ou le retour client est enregistré et traité correctement</p> <p>Les documents commerciaux correspondant à la demande du client sont édités</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b> Sans objet.					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	6/26

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
	Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits
	Réaliser les inventaires des produits en stock
	Réceptionner et contrôler les marchandises
	Traiter une commande en vue de sa livraison
Respecter des règles et des procédures	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
	Réaliser les inventaires des produits en stock
	Réceptionner et contrôler les marchandises
	Traiter une commande en vue de sa livraison
Mobiliser les environnements numériques	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
	Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits
	Réaliser les inventaires des produits en stock
	Réceptionner et contrôler les marchandises
	Traiter une commande en vue de sa livraison

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre AM

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 30 min

### 4.2. Protocole d'intervention du jury :

- Le jury est présent pendant toute la durée de l'épreuve.
- Lors de la mise en situation professionnelle, certains travaux nécessitent une interaction entre le candidat et le jury selon un scénario écrit.
- Un jury composé de 2 membres peut observer et évaluer 2 candidats simultanément.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

### 4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	7/26

## 5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	8/26



# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Agent magasinier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	9/26



## CCP

### Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Réceptionner et contrôler les marchandises Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits Réaliser les inventaires des produits en stock	01 h 15 min	Le candidat reçoit du jury les consignes de travail et les documents relatifs aux opérations à réaliser. Le jury assure le rôle de livreur et de responsable hiérarchique selon un scénario écrit. Il a en sa possession les documents lui permettant de contrôler le travail du candidat. Le candidat traite une réception et range les produits en magasin. Il effectue un inventaire. Il renseigne les documents, consulte, saisit les données informatiques correspondant aux opérations réalisées.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Réceptionner et contrôler les marchandises Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits Réaliser les inventaires des produits en stock	00 h 15 min	Le jury complète l'évaluation réalisée lors de la mise en situation professionnelle en interrogeant le candidat sur sa prestation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	11/26

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 30 min	

### Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pendant la mise en situation, le jury porte des chaussures de sécurité ou des coques sur chaussures et chaque candidat est équipé de chaussures de sécurité et de gants de manutention.

### Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle.

### Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

- Le jury est présent pendant toute la durée de l'épreuve.
- Lors de la mise en situation professionnelle, certains travaux nécessitent une interaction entre le candidat et le jury selon un scénario écrit.
- Un jury composé de 2 membres peut observer et évaluer 2 candidats simultanément.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

### Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	12/26

## CCP

### Traiter les commandes de produits et les demandes des clients

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Traiter une commande en vue de sa livraison Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	01 h 15 min	Le candidat reçoit du jury les consignes de travail et les documents relatifs aux opérations à réaliser. Le jury assure le rôle de responsable hiérarchique et de client selon un scénario écrit. Il a en sa possession les documents lui permettant de contrôler le travail du candidat. Le candidat traite une commande en vue de son expédition. Il accueille, renseigne un client et traite sa demande. Il renseigne les documents, consulte, saisit les données informatiques correspondant aux opérations réalisées.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Traiter une commande en vue de sa livraison Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	00 h 15 min	Le jury complète l'évaluation réalisée lors de la mise en situation professionnelle en interrogeant le candidat sur sa prestation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	13/26

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 30 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Pendant la mise en situation, le jury porte des chaussures de sécurité ou des coques sur chaussures et chaque candidat est équipé de chaussures de sécurité et de gants de manutention.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle.

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Traiter les commandes de produits et les demandes des clients**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

- Le jury est présent pendant toute la durée de l'épreuve.
- Lors de la mise en situation professionnelle, certains travaux nécessitent une interaction entre le candidat et le jury selon un scénario écrit.
- Un jury composé de 2 membres peut observer et évaluer 2 candidats simultanément.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	14/26

## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

#### Agent magasinier

##### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Un magasin de 60 m <sup>2</sup> minimum adapté au déplacement de chariot de préparation manuel, comprenant : - une zone de prélèvements d'articles ; - une zone de réception et d'expédition ; - un espace dédié au tri et à la collecte des déchets. Le magasin comporte la signalisation appropriée.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	15/26

### Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	<p><b>Zone de prélèvement d'articles</b></p> <p><u>Allées :</u> La zone de prélèvement comprend au moins quatre allées de circulation. Au moins une des allées est bordée des deux côtés de rayonnage, les trois autres allées comportent au moins un rayonnage sur un de leur côté.</p> <p><u>Rayonnage :</u> Les rayonnages dit légers ont au moins 10 mètres de longueur totale et une hauteur comprise entre 1,60 et 2 mètres. Ils peuvent être équipés de dynamiques mais ce n'est pas une obligation.</p> <p><u>Adressage :</u> Tous les emplacements de stockage sont adressés.</p> <p><u>Articles :</u> Un minimum de 500 références est requis. Parmi celles-ci, 400 comptent au moins 4 unités : dont 30 portent un pictogramme de manutention ; dont 30 portent une date limite de consommation (DLC) ou date de durabilité minimale (DDM).</p> <p>Les références sont indiquées en clair sur chaque article ou sur une étiquette apposée sur son emplacement de stockage.</p>	4	Les candidats utilisent alternativement la zone pendant l'épreuve.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	16/26

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	<p><b>Zone de réception et d'expédition</b></p> <p>Cette zone comporte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un comptoir ;</li> <li>- une table dédiée à la réception des colis de marchandises ;</li> <li>- une table d'emballage.</li> </ul> <p>La configuration de la zone permet d'accueillir les livreurs et les clients représentés.</p>	4	Les candidats utilisent alternativement la zone pendant l'épreuve.
	1	<p><b>Espace dédié au tri et à la collecte des déchets</b></p> <p>Cet espace est équipé d'un bac pour la collecte des films plastiques, d'un bac pour la collecte des cartons et d'un bac pour la collecte des déchets industriels banals.</p>	4	Sans objet
Outils / Outillages	2	Cutter de sécurité à lame rétractable.	4	Les candidats utilisent ponctuellement et alternativement cet outil pendant l'épreuve.
	2	Chariot de préparation manuel.	4	Les candidats utilisent ponctuellement et alternativement cet outil pendant l'épreuve.
	1	Balance professionnelle pèse colis.	4	Les candidats utilisent ponctuellement et alternativement cet outil pendant l'épreuve.
	2	Dérouleuse de ruban adhésif.	4	Les candidats utilisent ponctuellement et alternativement cet outil pendant l'épreuve.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	17/26

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Équipements	1	Logiciel de gestion commerciale.	4	Le logiciel de gestion commerciale contient les données qui correspondent aux zones et aux articles du magasin.
	2	Ordinateur (PC) relié au logiciel de gestion commerciale et à une imprimante.	4	Les ordinateurs sont positionnés dans la zone de réception et d'expédition. Les candidats les utilisent alternativement pendant l'épreuve.
Matières d'œuvre	1	<p>Douze caisses cartons à double cannelure de tailles différentes et permettant de constituer des unités de manutention adaptées à l'expédition des produits du magasin.</p> <p>Fournitures pour la protection et l'emballage : rouleaux de film étirable transparent, rouleaux de ruban adhésif, pochettes porte-documents adhésives transparentes.</p> <p>Fournitures pour le calage : rouleau de film bulles, particules de calage, papier kraft.</p> <p>Consommables pour les imprimantes.</p> <p>Étiquettes et feutres pour le marquage.</p> <p>Étiquettes d'expédition avec pictogrammes de danger pour le transport des matières dangereuses.</p> <p>Étiquettes d'expédition avec pictogrammes « indicateur de positionnement », « fragile » et « craint l'humidité ».</p> <p>Lettres de voitures.</p>	4	Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	18/26

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Documentations	2	Descriptif des modes opératoires du logiciel de gestion commerciale du magasin pour les opérations à réaliser.	4	Un descriptif par poste informatique. Les candidats consultent ponctuellement et alternativement les documents pendant l'épreuve.
	1	Procédures du magasin relatives aux opérations à réaliser.	4	Les candidats consultent ponctuellement et alternativement les documents pendant l'épreuve.
	1	Plan du magasin.	4	Le plan du magasin est affiché.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	19/26



## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Agent magasinier est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	<b>Agent magasinier Arrêté du 07/08/2018</b>		<b>Agent magasinier Arrêté du 29/11/2024</b>
CCP	Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks	CCP	Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock
CCP	Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients	CCP	Traiter les commandes de produits et les demandes des clients

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	21/26



## ANNEXE 3

### GLOSSAIRE DU REFERENTIEL D'EVALUATION (RE)

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	23/26

### **Questionnaire professionnel**

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

### **Questionnement à partir de production(s)**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AM	RE	TP-00472	10	06/12/2024	09/12/2024	24/26

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

