



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien(ne) en logistique d'entreposage

Niveau IV

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	1/32

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel.....	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type N° 1	9
Fiche compétence professionnelle N° 1	13
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	27
Glossaire technique.....	28
Glossaire du REAC	29

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	3/32

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La version 2012 du titre professionnel « Technicien(ne) en logistique d'entrepôt » était constituée de deux activités-types : l'une couvrait les opérations liées à la coordination du mouvement des marchandises, l'autre l'organisation des équipes et la gestion du matériel.

Le périmètre des deux activités-types de la version 2017 est légèrement différent :

- l'activité « Coordonner et réguler l'activité liée au flux de marchandises dans l'entrepôt » couvre toutes les opérations quotidiennes liées au flux de marchandises dans l'entrepôt même ;
- l'activité « Planifier et encadrer les activités d'une équipe d'opérateurs en entrepôt » réunit les compétences nécessaires à l'encadrement d'une équipe d'opérateurs en entrepôt et à la planification de l'activité à court et à moyen terme.

Les compétences, les savoirs et savoir-faire du titre ont été actualisés.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'emploi du « Technicien(ne) en logistique d'entrepôt » s'exerce dans des entrepôts et se situe dans les secteurs de la logistique, de l'industrie et du commerce-distribution. L'analyse des emplois dans ces environnements professionnels montre que les contenus des compétences de la version 2017 du titre restent globalement inchangés par rapport à la version précédente du titre.

Néanmoins, les entreprises du panel interrogé soulignent l'importance de la fonction d'encadrement de proximité du (de la) « Technicien(ne) en logistique d'entrepôt ».

C'est ce constat qui a conduit à la reconfiguration du périmètre des activités-types : l'activité « Planifier et encadrer les activités d'une équipe d'opérateurs en entrepôt » de la version 2017 du titre confère à cette fonction d'encadrement une meilleure lisibilité.

Liste des activités

Ancien TP : Technicien(ne) en Logistique d'Entrepôt

CCP :

- Coordonner et contrôler les opérations liées aux mouvements des marchandises en entrepôt
- Organiser l'activité des équipes et la gestion du matériel de la zone d'entrepôt

Nouveau TP : Technicien(ne) en logistique d'entrepôt

CCP :

- Coordonner et réguler l'activité liée aux flux de marchandises dans l'entrepôt
- Planifier et encadrer les activités d'une équipe d'opérateurs en entrepôt

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	5/32

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Coordonner et réguler l'activité liée aux flux de marchandises dans l'entrepôt	1	Contrôler les documents et les opérations liés aux réceptions et expéditions de marchandises en entrepôt
		2	Vérifier la conformité de l'implantation des marchandises, des stocks physiques et informatiques
		3	Veiller au respect des règles de sécurité liées aux matériels de manutention et de stockage
		4	Adapter au quotidien les activités liées aux flux de marchandises en entrepôt
2	Planifier et encadrer les activités d'une équipe d'opérateurs en entrepôt	5	Établir le planning d'activité des opérateurs en entrepôt
		6	Suivre les ratios de production d'une équipe d'opérateurs en entrepôt
		7	Encadrer une équipe d'opérateurs en entrepôt

FICHE EMPLOI TYPE

Technicien(ne) en logistique d'entrepasage

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

Dans le respect des règles de stockage, d'hygiène et de sécurité, de sureté, de qualité et de protection de la santé au travail et des cahiers des charges des clients, le (la) technicien(ne) en logistique d'entrepasage contribue à l'organisation optimale des flux de marchandises dans un entrepôt et encadre une ou plusieurs équipes d'opérateurs.

Dans le respect des procédures de sécurité, de qualité et de protection de la santé au travail, le (la) technicien(ne) en logistique d'entrepasage encadre une équipe d'opérateurs : manutentionnaires, caristes, préparateurs de commandes, et toute personne nécessaire à la gestion de la commande d'un client.

Il (elle) organise, coordonne et contrôle au quotidien l'activité des opérateurs en réception, stockage, préparation de commandes et en expédition des marchandises dans la zone d'entrepasage dont il (elle) a la charge. Il (elle) lisse l'activité en fonction des ressources humaines et matérielles mises à sa disposition. Il (elle) utilise l'outil de gestion de l'entreprise, répartit les tâches, affecte les matériels, s'assure de la disponibilité et de l'état des zones de stockage, des matériels d'emballage, des engins de manutention, des outils informatiques et des équipements de protection individuelle. Il (elle) assure le suivi des stocks et veille à la conservation des marchandises. Il (elle) suit les indicateurs de production et de qualité.

En relation avec les fournisseurs, les prestataires, les services internes de l'entreprise et les clients, il (elle) peut être amené(e) à consulter et annoter des documents courants ou à échanger des informations simples en anglais niveau A2 du « CECRL » (Cadre européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe).

Dans le contexte de son activité, le (la) technicien(ne) en logistique d'entrepasage prend en compte au quotidien la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et le développement durable (DD) : il (elle) s'assure de la protection et de la santé des personnes, de la sécurité des marchandises et des matériels, de la propreté des zones de travail et de l'utilisation rationnelle des outils de travail.

Le (la) technicien(ne) en logistique d'entrepasage transmet les consignes de travail à l'équipe, prévient et gère d'éventuels conflits dans la limite de ses responsabilités et réalise ou participe aux entretiens.

Le (la) technicien(ne) en logistique d'entrepasage exerce son activité dans des entrepôts, dédiés ou prestataires de service, les dépôts de stockage d'entreprises de production, des plates-formes de distribution ou de *drive*.

Il (elle) travaille sous la responsabilité d'un(e) responsable d'exploitation ou d'un (d'une) chef de dépôt, qui définit des objectifs de production, de qualité et de service client. Il (elle) rend compte de son activité au quotidien. Dans la limite de ses responsabilités et dans le cadre des réglementations et des procédures internes à l'entreprise, il (elle) est autonome dans l'organisation de son activité.

Les conditions d'exercice de l'emploi et l'environnement du travail sont impactés par le mode d'organisation de l'entrepôt, son système de gestion informatisé, le degré d'automatisation du site, la nature et les caractéristiques des marchandises. Généralement, l'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements dans l'entrepôt. Le (la) technicien(ne) en logistique d'entrepasage peut être amené(e) à participer aux tâches de manutention.

Le port d'équipements de protection est requis.

En fonction des contraintes de l'activité du site, des fluctuations et aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés ou postés et des astreintes sont possibles.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Tout secteur ou service commercial ou industriel comportant une activité de stockage, notamment les entrepôts, dédiés ou prestataires de service, les dépôts d'entreprise de production ou des plates-formes de

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	7/32

distribution, *les drives*.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Chef d'équipe d'entrepôt
- Chef d'équipe logistique
- Chef de secteur
- Responsable réceptions ou expédition
- Responsable d'équipe logistique
- Responsable drive
- Responsable ou gestionnaire des stocks ou des produits finis
- Chef de quai logistique

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Coordonner et réguler l'activité liée aux flux de marchandises dans l'entrepôt
Contrôler les documents et les opérations liés aux réceptions et expéditions de marchandises en entrepôt
Vérifier la conformité de l'implantation des marchandises, des stocks physiques et informatiques
Veiller au respect des règles de sécurité liées aux matériels de manutention et de stockage
Adapter au quotidien les activités liées aux flux de marchandises en entrepôt
2. Planifier et encadrer les activités d'une équipe d'opérateurs en entrepôt
Établir le planning d'activité des opérateurs en entrepôt
Suivre les ratios de production d'une équipe d'opérateurs en entrepôt
Encadrer une équipe d'opérateurs en entrepôt

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mettre en œuvre et faire respecter les règles de qualité et de sécurité dans un entrepôt
Communiquer avec les différents interlocuteurs dans le cadre de l'activité d'un entrepôt

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Conventions collectives et accords de branche selon l'activité économique de l'entreprise

Code(s) NSF :

311p - Gestion des flux et des stocks de marchandises

Fiche(s) Rome de rattachement

N1303 Intervention technique d'exploitation logistique

N1301 Conception et organisation de la chaîne logistique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	8/32

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Coordonner et réguler l'activité liée aux flux de marchandises dans l'entrepôt

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

Dans le respect des règles de stockage, d'hygiène et de sécurité, de sûreté, de qualité et de protection de la santé au travail et des cahiers des charges des clients le technicien en logistique d'entrepôt coordonne et contrôle au quotidien les opérations liées aux mouvements des marchandises au sein de la zone d'activité dont il est responsable. Par son activité, il contribue au maintien du niveau de service contractualisé avec les clients et à l'optimisation de l'organisation de l'entrepôt.

Le technicien en logistique d'entrepôt vérifie la présence et la conformité des documents liés aux mouvements de marchandises et les renseigne, le cas échéant en anglais. En cas d'anomalie, il prévoit une solution qui préserve au mieux les intérêts du client et de l'entreprise. Il valide les données dans le système d'information et s'assure de la disponibilité de l'ensemble des documents afin de les transmettre aux personnes concernées.

En fonction des procédures, de la capacité des structures et les caractéristiques des produits, il vérifie en permanence l'implantation des marchandises. Le technicien en logistique d'entrepôt participe à l'organisation et à la réalisation des inventaires. Il identifie les causes des écarts éventuels entre les stocks physiques et les données informatisées, apporte des correctifs et fait remonter des propositions relatives à l'organisation de l'entrepôt. Il suit en temps réel les flux physiques et le déroulement des opérations de manutention et adapte au quotidien les moyens humains et matériels afin de réaliser les objectifs dans le délai imparti.

Le technicien en logistique d'entrepôt fait respecter aux opérateurs la réglementation relative à la conduite d'engins de manutention et veille en permanence au bon état des matériels fixes et roulants afin de préserver la sécurité des personnes et des biens.

Il exerce cette activité dans l'entrepôt sous la responsabilité du hiérarchique et selon des objectifs de production et de qualité et de service client.

Il est en relation constante avec de multiples interlocuteurs : opérateurs, hiérarchie, autres services de l'entrepôt (tels que qualité, douane, exploitation...), conducteurs routiers et livreurs, prestataires de service, clients, fournisseurs...

Les caractéristiques des marchandises, les supports de stockage, le type de dépôt, le cadre contractuel contraignent l'environnement et les conditions de travail, notamment en cas de produits dangereux, dépôts classés, températures dirigées, ou de règles phytosanitaires.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contrôler les documents et les opérations liés aux réceptions et expéditions de marchandises en entrepôt
Vérifier la conformité de l'implantation des marchandises, des stocks physiques et informatiques
Veiller au respect des règles de sécurité liées aux matériels de manutention et de stockage
Adapter au quotidien les activités liées aux flux de marchandises en entrepôt

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mettre en œuvre et faire respecter les règles de qualité et de sécurité dans un entrepôt
Communiquer avec les différents interlocuteurs dans le cadre de l'activité d'un entrepôt

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	9/32

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Planifier et encadrer les activités d'une équipe d'opérateurs en entrepôt

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

Dans le respect des règles de stockage, d'hygiène et de sécurité, de sûreté, de qualité et de protection de la santé au travail et des cahiers des charges des clients, le technicien en logistique d'entrepôt planifie et encadre l'activité d'une équipe d'opérateurs afin de contribuer aux bonnes conditions de travail dans l'entrepôt, au déroulement optimal des opérations et au maintien du niveau de service contractualisé avec les clients.

A partir des prévisions de mouvements de marchandises, le technicien en logistique d'entrepôt collecte les données dans le système d'information, établit le planning des activités à court et moyen terme et communique le planning aux opérateurs selon les procédures de l'entreprise.

Il renseigne les tableaux de bord pour calculer les ratios et suivre les indicateurs de qualité, de service et de productivité. Il observe l'évolution des indicateurs de performance de son secteur, les rapproche avec le prévisionnel, exploite les résultats, les transmet aux interlocuteurs et propose des améliorations.

Le technicien en logistique d'entrepôt contrôle et évalue l'activité quotidienne individuelle et collective des opérateurs. Il réalise ou participe aux entretiens et identifie les besoins en formation de ses équipes afin de renforcer les compétences individuelles et collectives. Il communique les objectifs individuels et collectifs et s'assure de la transmission d'informations. Il régule au quotidien les relations entre les opérateurs afin de prévenir des conflits et passe le relais au hiérarchique si nécessaire.

Il exerce cette activité dans l'entrepôt sous la responsabilité du hiérarchique auquel il rend compte régulièrement. Il est en relation avec des interlocuteurs de l'entreprise : opérateurs, hiérarchie, d'autres services de l'entrepôt.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Établir le planning d'activité des opérateurs en entrepôt

Suivre les ratios de production d'une équipe d'opérateurs en entrepôt

Encadrer une équipe d'opérateurs en entrepôt

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mettre en œuvre et faire respecter les règles de qualité et de sécurité dans un entrepôt

Communiquer avec les différents interlocuteurs dans le cadre de l'activité d'un entrepôt

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	11/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Contrôler les documents et les opérations liés aux réceptions et expéditions de marchandises en entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise, du cahier des charges client et de la réglementation, vérifier la présence et la conformité des documents et des marchandises liés aux réceptions et expéditions. Le cas échéant en anglais, renseigner les documents, émettre des réserves si nécessaire et communiquer avec les interlocuteurs concernés. En cas d'anomalie, prévoir une solution afin de minimiser les conséquences sur la qualité de service au client, sur les coûts occasionnés et sur la productivité de l'entrepôt.

Valider les données dans le système d'information et s'assurer de la disponibilité de l'ensemble des documents afin de les transmettre aux personnes concernées.

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

Cette compétence s'exerce au quotidien, dans les zones d'expédition et de réception de l'entrepôt sous la responsabilité du hiérarchique. Elle est mise en œuvre dans un contexte de variabilité des tâches, de multiplicité des informations et d'exigences de réactivité liées aux contraintes de temps.

Critères de performance

La conformité des documents est vérifiée

Les anomalies sont repérées et traitées

Les informations transmises en anglais sont comprises

Les solutions en cas d'anomalie sont adaptées et préservent l'intérêt de l'entreprise et du client

Les informations communiquées aux interlocuteurs concernés sont justes et complètes

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles de base relatives aux transports de marchandises (contrat type général de transport de marchandises)

Connaissance des principes généraux relatifs aux temps d'immobilisation des véhicules de transport

Connaissance des principales exigences réglementaires relatives à la livraison des marchandises, aux rôles et responsabilités des parties concernées

Connaissance des procédures relatives à la livraison des marchandises

Connaissance des caractéristiques des produits, pictogrammes et étiquettes de sécurité associés (ADR 1.3 et code du travail)

Connaissance des documents administratifs liés aux marchandises stockées et transportées

Connaissance des principes du développement durable et de la responsabilité sociétale de l'entreprise

Connaissance de base de la réglementation sociale européenne

Connaissance des mots et expressions techniques en anglais de base, fréquemment utilisés dans le contexte de l'emploi d'un technicien en logistique d'entreposage (niveau A2 du CECRL)

Identifier les documents liés aux mouvements de marchandises, qui peuvent être rédigés en anglais (lettre de voiture, bon de livraison, duplicata de commande, bon de préparation...)

Renseigner les documents liés aux mouvements de marchandises, qui peuvent être rédigés en anglais, (lettre de voiture, bon de livraison...)

Contrôler la conformité d'une réception ou d'une expédition de produits avec les informations des documents les accompagnants

Identifier les non-conformités, anomalies liées aux mouvements de marchandises

Appliquer les procédures de traitement des non-conformités

Identifier les causes des non-conformités et mettre en œuvre un correctif ou une solution alternative

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	13/32

Évaluer les conséquences d'une non-conformité, anomalie ou avarie, en termes de coûts, d'incidences sur la productivité et sur la satisfaction du client
 Rédiger des réserves à la réception de marchandises, le cas échéant en anglais (niveau A2 du CECRL)
 Renseigner le système d'information « WMS »: enregistrement des mouvements des marchandises, statuts de marchandises, attendus et reliquats, ...
 Éditer des documents de réception, de préparation et d'expédition du système d'information de l'entrepôt
 Mettre les documents nécessaires à disposition de leurs destinataires
 Consulter et renseigner les données relatives au planning des réceptions et expéditions dans les systèmes d'information « WMS... »
 Transmettre des informations en temps voulu

Informar les opérateurs et les conducteurs des anomalies constatées, le cas échéant en anglais (niveau A2 du CECRL)
 Répondre à une réclamation : client interne ou externe, fournisseur, prestataire le cas échéant en anglais (niveau A2 du CECRL)
 Proposer un correctif ou une solution alternative
 Alerter les interlocuteurs, le cas échéant en anglais (niveau A2 du CECRL)
 Alerter sa hiérarchie en cas de difficultés
 Faire appliquer le protocole de sécurité

Hiérarchiser et adapter les priorités en fonction des exigences client ou de production
 Être réactif dans la communication des consignes
 Respecter sa délégation de responsabilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	14/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Vérifier la conformité de l'implantation des marchandises, des stocks physiques et informatiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Au sein de la zone d'activité dont il est responsable, en fonction des procédures, de la capacité des structures et les caractéristiques des produits, vérifier en permanence l'implantation des marchandises dans le respect des règles de stockage, d'hygiène et de sécurité.

Participer à l'organisation et à la réalisation des inventaires afin d'assurer la cohérence entre les stocks physiques et les données informatisées. Identifier les causes des écarts et apporter des correctifs. Communiquer les résultats des contrôles au demandeur et faire remonter des propositions relatives à l'organisation de l'entreposage.

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

Cette compétence s'exerce sous la responsabilité du hiérarchique en réponse à des besoins internes, à une demande d'un client ou à une anomalie détectée. Au sein de l'entrepôt, sur la zone de stockage, elle s'exerce le plus souvent simultanément à l'activité courante de l'entrepôt et implique l'utilisation du système d'information du site ou d'un outil bureautique.

Critères de performance

Les règles d'implantation et de conservation des produits sont respectées

Les procédures et consignes de travail sont appliquées

Les inventaires sont organisés en fonction des besoins et de l'activité de l'équipe

Les causes des écarts de stock sont identifiées

Les propositions d'amélioration sont pertinentes

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles de conservation des produits

Connaissance des différentes structures de stockage

Connaissance des règles d'implantation des produits dans un espace de stockage

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de sureté (ADR 1.3 et code du travail)

Connaissance des différents types d'inventaires

Connaissance des principales règles de gestion de stock

Connaissance des règles d'utilisation du système informatisé pour la gestion de stocks

Connaissance des principes de circuit physique des produits et de circuit d'informations

Connaissance des méthodes de diagnostic et de résolution de problème

Connaissance des outils bureautiques de gestion

Connaissance des éléments relatifs à la conduite des chariots du référentiel de la recommandation R389 et (R386 PEMP) de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAM-TS)

Utiliser et respecter le plan d'implantation des produits dans la zone d'entreposage

Proposer des solutions d'adaptation des structures de stockage aux produits à stocker

Identifier les zones de stockage : sous douane, températures dirigées, ...

Utiliser le système d'information pour rechercher les emplacements disponibles

Renseigner le système d'information avec les données d'adressage du produit

Utiliser des lecteurs optiques ou *voice picking*

Optimiser les déplacements des opérateurs

Optimiser le nombre des opérations de manutention sur les marchandises

Évaluer les conditions de faisabilité de la demande d'implantation

Organiser les opérations d'inventaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	15/32

Affecter les opérateurs aux comptages, aux contrôles ou aux recherches sur les stocks
Traiter les écarts : identifier leurs causes et les corriger
Utiliser des méthodes de diagnostic et de résolution de problème
Saisir et valider les données dans le système de gestion informatisé

Communiquer et faire appliquer des consignes aux opérateurs
Faire appliquer des règles et des procédures
Communiquer avec d'autres services internes ou externes
Formuler la réponse adaptée (orale et écrite) à l'interlocuteur

Identifier l'urgence d'une demande
Planifier et organiser les activités
Respecter son périmètre de responsabilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	16/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Veiller au respect des règles de sécurité liées aux matériels de manutention et de stockage

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Conformément à la réglementation, aux règles de sécurité et de qualité et aux procédures de l'entreprise, faire respecter aux opérateurs la réglementation relative à la conduite d'engins de manutention. Veiller en permanence à la propreté des zones de travail et au bon état des matériels fixes et roulants. Identifier les dysfonctionnements afin de les traiter en fonction des risques et d'assurer la sécurité des personnes et des biens.

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

Cette compétence s'exerce dans les zones d'évolution et de stockage de l'entrepôt. Elle requiert des relations avec d'autres services internes ou externes et les organismes de contrôle des chariots et des structures. Elle nécessite des déplacements réguliers dans l'entrepôt.

Critères de performance

Les règles de sécurité, d'hygiène et de protection de la santé sont respectées
Les matériels fixes et roulants et les équipements sont utilisés dans le respect des règles de sécurité et maintenu en conformité
Les anomalies liées aux matériels de manutention et de stockage sont identifiées et traitées
Les risques liés à l'utilisation des matériels de manutention sont identifiés et traités

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles de sécurité, d'hygiène et de protection de la santé applicable en entrepôt
Connaissance des procédures, les protocoles de sécurité et les règles de qualité internes
Connaissance des principales règles liées aux contrôles et agréments des matériels fixes et roulants utilisés en entreposage
Connaissance des règles de base du développement durable et de la responsabilité sociétale de l'entreprise
Connaissance des méthodes d'amélioration de l'environnement de travail
Connaissance des éléments relatifs à la conduite des chariots du référentiel de la recommandation R389 et (R386 PEMP) de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAM-TS)
Connaissance des différentes structures de stockage et de leurs caractéristiques
Connaissance des types de stockage et les structures correspondantes
Connaissance des conditions requises pour conduire et utiliser un chariot de manutention et des responsabilités qui en découlent.

Faire appliquer les consignes, procédures et règles de rangement, de propreté et de sécurité
Comprendre une notice technique des matériels
Suivre le planning des dates de visites, contrôles et vérifications techniques des matériels roulants
Suivre le planning de renouvellement des équipements de sécurité, des consommables et outils
S'assurer de l'effectivité des entretiens de premier niveau des matériels fixes et roulants
S'assurer de l'effectivité des vérifications journalières prescrites pour le matériel roulant
S'assurer de l'opérationnalité des équipements de sécurité obligatoires sur un espace d'entreposage
Vérifier la zone d'évolution est en adéquation avec la conduite d'une catégorie de chariot de manutention
Repérer un risque potentiel sur la zone de travail ou sur les matériels et équipements
Anticiper les besoins en équipements, consommables et outils
Appliquer les règles de base du développement durable et de la responsabilité sociétale de l'entreprise : choix des matériaux, nettoyage, rangement de la zone, récupération des déchets...

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	17/32

Communiquer avec les services internes et externes chargés des entretiens et des contrôles de matériels
Communiquer aux opérateurs les consignes relatives à l'entretien des zones, des matériels et outils de travail

Exprimer des demandes selon les procédures internes

Alerter la hiérarchie ou les services concernés en cas de risques ou de manquements graves aux règles de sécurité

Définir les priorités des actions à mener

Respecter sa délégation de responsabilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	18/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Adapter au quotidien les activités liées aux flux de marchandises en entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation du travail, des consignes de manutention, de conservation et de sécurisation des produits, suivre en temps réel les flux physiques et le déroulement des opérations de manutention. A partir du planning, adapter au quotidien les moyens humains et matériels afin de réaliser les objectifs dans le délai imparti et en respectant le niveau de service client contractualisé. Traiter les aléas et transmettre les informations aux interlocuteurs concernés.

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

Cette compétence s'exerce au quotidien, dans l'entrepôt, en collaboration avec les services internes et sous la responsabilité du hiérarchique. Les conditions de mise en œuvre varient selon la fluctuation de l'activité

Critères de performance

La réglementation du travail est respectée
Les règles de sécurité, de sureté et de qualité sont respectées
La charge de travail des opérateurs est adaptée en fonction de l'activité
Le niveau de service client est maintenu

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles de sécurité liées à la manutention des marchandises
Connaissance des principes généraux de sureté des zones de stockage
Connaissance des règles de bases de la réglementation du travail
Connaissance des principes du développement durable et de la responsabilité sociétale de l'entreprise.
Connaissance de la législation et de la convention collective.
Connaissance des éléments relatifs à la conduite des chariots du référentiel de la recommandation R389 et (R386 PEMP) de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAM-TS)
Connaissance globale de la chaîne logistique, des activités la constituant, de leurs interactions
Connaissance des méthodes et techniques de préparation de commandes
Connaissance des circuits administratifs des documents liés au transport et à l'entreposage des marchandises
Connaissance des pictogrammes et étiquettes de sécurités utilisées en transport et entreposage
Connaissance des outils bureautiques de gestion
Connaissance d'un système d'information de l'entrepôt
Connaissance des principes de la communication verbale et non verbale.

Collecter les informations relatives aux mouvements de marchandises
Utiliser un tableur bureautique
Saisir et valider les données dans le système de gestion informatisé
Réguler les activités liées aux flux de marchandises ou à l'absence de personnel
Contrôler l'activité des opérateurs
Adapter l'activité des opérateurs en temps réel
Respecter et faire respecter les règles de base de la réglementation du travail
Appliquer et faire respecter les règles de sécurité (dont les protocoles de chargement et déchargement) et de protection de la santé
Appliquer et faire respecter les règles de sureté de l'entreprise
Appliquer et faire respecter les règles de base du développement durable et de la responsabilité sociétale de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	19/32

Suivre les flux physiques des marchandises, leurs emballages et support de charge
 Faire appliquer les consignes de manutention et de conservation des produits
 Assurer le remplacement des opérateurs absents : changement d'affectation, glissement de postes,...
 Enregistrer et rechercher des informations dans le système d'Information de l'entrepôt
 Repérer les écarts et les dérives par rapport au plan de travail prévisionnel
 Repérer les anomalies sur les produits, les conditionnements, les supports de charge et les opérations de manutention
 Apporter des solutions aux anomalies, aux dérives et aux goulots d'étranglement

Donner et faire appliquer des consignes aux opérateurs
 Faire appliquer des règles et des procédures
 Rendre compte de l'activité à sa hiérarchie

Adapter les priorités face aux aléas et aux urgences
 Respecter sa délégation de responsabilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	20/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Établir le planning d'activité des opérateurs en entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des réglementations et de la sécurité au travail, collecter les données dans le système d'information de l'entrepôt à partir des prévisions de mouvements de marchandises, calculer la charge de travail et répartir de manière optimale les moyens humains et matériels. Établir le planning des activités à court et moyen terme afin d'atteindre les objectifs de production et de respecter les conditions des cahiers des charges clients. Communiquer le planning aux opérateurs selon les procédures de l'entreprise.

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

Cette compétence s'exerce dans un bureau au sein de l'entrepôt, à l'aide du système d'information du site ou d'un outil bureautique de type tableur.

Critères de performance

L'activité prévisionnelle est planifiée dans le respect de la réglementation
La charge de travail est correctement évaluée
Les moyens humains et matériels sont optimisés
Le planning à court et moyen terme correspond à l'activité prévue
Le niveau de service contractualisé avec le client est atteint.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles de base de la réglementation du travail
Connaissance des conditions d'utilisation des différents types de matériel de manutention
Connaissance des éléments relatifs à la conduite des chariots du référentiel de la recommandation R389 et (R386 PEMP) de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAM-TS)
Connaissance des principales règles de sécurité, d'hygiène, de sûreté, de protection de la santé au travail
Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des principaux standards de production en entrepôt
Connaissance de l'outil bureautique
Connaissance des fonctions avancées du tableur
Connaissance d'un système d'information d'entrepôt
Connaissance des outils bureautiques de gestion.

Identifier les prévisions quotidiennes de mouvements de marchandises de sa responsabilité
Ordonner l'ensemble des activités prévisionnelles : chargement, déchargement, préparation de commandes, mise en stock, ...
Déterminer et répartir une charge de travail
Identifier les ressources humaines disponibles
Identifier les ressources matérielles disponibles
Maîtriser l'utilisation d'un tableur bureautique et les fonctions avancées
Utiliser un système d'information d'entrepôt
Renseigner un planning de congés des opérateurs.
Affecter à chaque activité les opérateurs nécessaires et les matériels adaptés
Prendre en compte les incidences sur les coûts induits par ses choix
Identifier les forces et les faiblesses des opérateurs.

Répartir le travail en tenant compte des capacités particulières des opérateurs
Travailler en collaboration avec les différents services internes et externes à l'entreprise
Informers ses équipes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	21/32

Rendre compte à sa hiérarchie.

Hiérarchiser et réadapter les priorités

Respecter sa délégation de responsabilité.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	22/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Suivre les ratios de production d'une équipe d'opérateurs en entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et des règles de gestion internes, collecter les données liées aux opérations de stockage, déstockage et de manutention des marchandises. Renseigner les tableaux de bord afin de calculer les ratios, suivre les indicateurs de qualité de service et de productivité. Observer l'évolution des indicateurs de performance de son secteur, les rapprocher avec le prévisionnel et proposer si nécessaire des améliorations. Exploiter les résultats et les transmettre aux interlocuteurs.

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

Cette compétence s'exerce dans un bureau au sein de l'entrepôt, à l'aide du système d'information du site ou d'un outil bureautique de type tableur.

Critères de performance

Les données nécessaires au suivi des indicateurs sont collectées
Les tableaux de bord sont renseignés en fonction des ratios recherchés
Les écarts et défauts d'écart sont identifiés et communiqués aux interlocuteurs concernés
Les propositions d'amélioration sont pertinentes

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des outils bureautiques de gestion.
Connaissance des fonctions avancées du tableur.
Connaissance d'un système d'information d'entrepôt.
Connaissance des principaux ratios et les standards de production.
Connaissance des procédures qualité.
Connaissance des règles de base relatives à la gestion économique des opérations logistiques.
Connaissance de base relative à la réglementation du travail.

Utiliser un tableur bureautique
Collecter les éléments nécessaires au calcul d'indicateurs de production
Créer un tableau de bord simple
Calculer des ratios simples de production relatifs aux opérations logistiques.
Renseigner des tableaux de bord
Expliciter un tableau de bord
Comprendre l'évolution d'un indicateur sur une période donnée
Saisir les données dans le système d'information d'entrepôt
Identifier les dérives et les écarts par rapport aux standards de production
Identifier les causes des écarts d'indicateurs de production
Proposer une action corrective ou un plan d'action rectificatif
Mesurer l'importance du suivi de production
Rédiger des procédures et modes opératoires

Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Alerter sa hiérarchie en temps voulu
Informers les opérateurs des dérives et anomalies constatées

Organiser ses activités avec rigueur et méthode
Être réactif face à des écarts d'indicateurs de production
Respecter sa délégation de responsabilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	23/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Encadrer une équipe d'opérateurs en entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des réglementations du travail, de la protection de la santé des salariés, et des règles de qualité et de sécurité, encadrer l'activité des équipes d'opérateurs. Contrôler et évaluer les performances quotidiennes individuelles et collectives, réaliser ou participer aux entretiens. Identifier les besoins éventuels de formation de ses équipes afin de renforcer les compétences individuelles et collectives des opérateurs et les proposer à la hiérarchie. Communiquer les objectifs individuels et collectifs et assurer la transmission d'informations. Réguler au quotidien les relations entre les opérateurs afin de prévenir des conflits et de passer le relais si nécessaire.

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

Cette compétence s'exerce en permanence, au sein de l'entrepôt, le plus souvent sur la zone de travail et parfois dans un bureau. Elle nécessite l'utilisation du système d'information du site ou d'un outil bureautique.

Critères de performance

La réglementation du travail est respectée
Les besoins en formation sont identifiés
Les objectifs individuels et collectifs sont communiqués aux opérateurs de façon appropriée
Les consignes sont transmises de façon adaptée à la nature de l'information et aux destinataires
La prévention et la gestion des conflits permettent de réguler les relations entre les personnes

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des bases des réglementations du travail et de la responsabilité sociétale de l'entreprise.
Connaissance des éléments relatifs à la conduite des chariots du référentiel de la recommandation R 389 de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAM-TS)
Connaissance des éléments des règlements internes du site.
Connaissance des principaux standards de production liés à l'entreposage
Connaissance des principes de la communication verbale et non verbale
Connaissances des opérations de manutention manuelles en sécurité
Connaissance de base des techniques de la conduite d'entretien
Connaissance de base des techniques de management
Connaissance de base des techniques de gestion de conflit
Connaissance des outils bureautiques
Connaissance d'un système d'information d'entrepôt

Respecter les réglementations du travail et la responsabilité sociétale de l'entreprise
Respecter les règles de qualité, de sûreté et de sécurité et les recommandations de la CNAM liées à l'entreposage
Utiliser le système d'information du site et un outil bureautique
Rédiger une note de service ou une procédure
Accueillir et former les nouveaux opérateurs
Identifier les besoins éventuels de formations des opérateurs et les proposer à la hiérarchie
Réaliser des affichages d'informations liées aux activités telles que objectifs, indicateurs, résultats, horaires, consignes de sécurité et de qualité, autres notes de service
Coordonner le travail des opérateurs
Prendre en compte les aptitudes individuelles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	25/32

Traiter les situations conflictuelles latentes ou exprimées : malentendus, incompréhension, causes de démotivation, absentéisme, erreurs, oublis
Identifier les erreurs, manquements et dérives aux procédures et règles de sécurité
Conduire ou participer à des réunions collectives de travail
Conduire ou participer à des entretiens avec les opérateurs : recadrage, encouragements, promotions, propositions
Faire appliquer les procédures de travail.

Communiquer des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
Formuler des remarques vis à vis des opérateurs
Coopérer avec les autres services
Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs

Hiérarchiser et réadapter les priorités
Respecter son niveau de responsabilité
Appréhender les évènements en situation de travail dans le respect des personnes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	26/32

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mettre en œuvre et faire respecter les règles de qualité et de sécurité dans un entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des procédures de l'entrepôt, de la responsabilité sociétale de l'entreprise, en fonction des cahiers des charges client, appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et de qualité. S'assurer qu'elles soient respectées par les opérateurs et toute personne présente sur la zone afin de préserver la sécurité et la santé des personnes, la sécurité des marchandises et des biens de l'entreprise.

Critères de performance

Les règles de sécurité et d'hygiène sont respectées
Les procédures et modes opératoires sont appliqués
Toutes les mauvaises pratiques sont identifiées et corrigées

Communiquer avec les différents interlocuteurs dans le cadre de l'activité d'un entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des procédures de l'entrepôt, en fonction des cahiers des charges client, de l'activité du service, des priorités et des imprévus, communiquer oralement et par écrit avec les différents interlocuteurs. Transmettre des consignes précises aux équipes et mener des entretiens, échanger avec différents interlocuteurs internes et externes à l'entrepôt et rendre compte à sa hiérarchie. Adapter la communication à la nature de l'information et au destinataire et s'assurer de la bonne compréhension des messages. Comprendre et donner des informations simples relatives aux activités quotidiennes en anglais (niveau A2).

Critères de performance

La communication est adaptée à la situation
Les informations liées à l'activité sont transmises aux interlocuteurs concernés
Les informations transmises sont précises

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	27/32

Glossaire technique

(CECRL) Cadre européen commun de référence pour les langues

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.

Niveau A : utilisateur élémentaire

A1 = introductif ou découverte

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant

B1 = seuil

B2 = avancé.

Niveau C : utilisateur expérimenté

C1 = autonome

C2 = maîtrise

(Source : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp)

Le niveau A2 correspond au niveau qui peut devenir nécessaire au TLE dans l'exercice de son métier, par exemple s'il se trouve dans des situations où il doit comprendre ce que dit un conducteur en anglais et répondre. Il peut être amené à lire des documents fréquemment utilisés en entrepôt et les annoter, parfois il peut rédiger un message court.

Les contextes dans lesquels le TLE utilise l'anglais varient peu. Le vocabulaire professionnel et les expressions nécessaires pour se faire comprendre sont limités. Cependant, le TLE ne doit pas faire d'erreur de compréhension ou d'expression.

ADR chapitre 1.3

ADR : Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route.

Chapitre 1.3 : tout personnel employé par des entreprises dont les activités comprennent le stockage la manipulation, le transport, la distribution de marchandises dangereuses doit être formé conformément au chapitre 1.3.2 de l'ADR avant d'assurer des responsabilités liées à son activité. La formation doit traiter des prescriptions générales de la réglementation des MD, des prescriptions liées aux activités de l'entreprise ainsi que des dispositions spécifiques s'appliquant à la sûreté du transport des matières dangereuses.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	28/32

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
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	29/32

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
TLE	REAC	TP-00461	05	21/12/2016	19/12/2016	30/32

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."

