



Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien en logistique d'entreposage

Niveau 4

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	06	14/02/2022	14/02/2022	1/36

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
Fiches activités types de l'emploi	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	13
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	29
Glossaire technique	31
Glossaire du REAC	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	3/36

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version 2017 du titre professionnel « Technicien(ne) en logistique d'entreposage » était constituée de deux activités-types : l'une « Coordonner et réguler l'activité liée au flux de marchandises dans l'entrepôt » couvrait toutes les opérations quotidiennes liées au flux de marchandises, l'autre, « Planifier et encadrer les activités d'une équipe d'opérateurs en entrepôt », couvrait l'encadrement d'une équipe d'opérateurs en entrepôt et la planification de l'activité à court et à moyen terme.

Dans la version 2022, le titre professionnel « Technicien en logistique d'entreposage » est toujours constitué de ces deux activités-types :

- L'intitulé de la première activité a évolué afin de souligner la prise en charge, par le titulaire de l'emploi du contrôle des opérations quotidiennes liées au flux de marchandises dans l'entrepôt : « Coordonner, réguler et contrôler l'activité liée au flux de marchandises dans l'entrepôt ».
 - La seconde activité « Planifier et encadrer les activités d'une équipe d'opérateurs en entrepôt » s'est enrichie de la compétence « Participer à l'amélioration continue de l'entrepôt ».
- Les compétences, les savoirs et savoir-faire du titre ont été actualisés.

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'emploi du technicien en logistique d'entreposage s'exerce dans les entrepôts des secteurs de la prestation logistique, de l'industrie et du commerce-distribution.

Ces dernières années, dans ces secteurs, les entreprises ont diversifié leurs canaux de distribution afin de proposer au consommateur leurs produits en magasins, e-commerce ou par un intermédiaire. La crise sanitaire, apparue en 2020, a provoqué une augmentation importante des commandes en ligne. Les entreprises ajustent leurs organisations logistiques et entrepôts en conséquence et cherchent à rester compétitives. Dans ce contexte où la logistique ne cesse d'évoluer, les processus et démarches de l'amélioration continue sont cruciaux.

L'analyse de l'emploi établie à partir d'enquêtes auprès d'un panel d'entreprises, de l'étude d'offres d'emploi et d'entretien avec des techniciens en logistique d'entreposage a montré l'importance de l'amélioration continue dans l'entrepôt. Les techniciens en logistique d'entreposage sont amenés, en relation avec leur hiérarchie, à proposer des solutions opérationnelles d'amélioration de l'organisation et à participer à leur mise en place. La compétence « Participer à l'amélioration continue de l'entrepôt » a donc été ajoutée à l'activité-type « Planifier et encadrer les activités d'une équipe d'opérateurs en entrepôt ».

L'analyse de l'emploi a aussi montré l'importance accrue de la fiabilité de planification prévisionnelle de l'activité des opérateurs par le technicien en logistique d'entreposage. La compétence « Établir le planning des opérateurs en entrepôt » a été actualisée en ce sens.

Liste des activités

Ancien TP : Technicien en logistique d'entreposage

Activités :

- 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

Nouveau TP : Technicien en logistique d'entreposage

Activités :

- Coordonner, réguler et contrôler 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	06	14/02/2022	14/02/2022	5/36

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Coordonner, réguler et contrôler l'activité liée aux flux de marchandises dans l'entrepôt	1	Contrôler les documents et les opérations liés aux flux 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 des opérateurs en entrepôt
		6	Suivre l'activité d'une équipe d'opérateurs en entrepôt dans un tableau de bord
		7	Encadrer une équipe d'opérateurs en entrepôt
		8	Participer à l'amélioration continue de l'entrepôt

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	6/36

FICHE EMPLOI TYPE

Technicien en logistique d'entreposage

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

Dans le respect des procédures et des règles d'hygiène et de sécurité, de sûreté, de qualité, de protection de la santé des salariés et de prévention des risques au travail et dans le respect de la réglementation du travail et des cahiers des charges des clients, le technicien en logistique d'entreposage encadre une équipe d'opérateurs et contribue à l'organisation optimale des flux de marchandises dans un entrepôt.

Le technicien en logistique d'entreposage recueille les informations nécessaires à l'organisation de l'activité et établit le planning des opérateurs afin d'assurer de manière optimale la disponibilité du personnel nécessaire à la réalisation de l'activité dans les délais impartis.

Il répartit les tâches entre les opérateurs en tenant compte de leurs compétences et des situations de handicap éventuelles. Il leur attribue les matériels adéquats et 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.

Le technicien en logistique d'entreposage exerce un management de proximité et peut être amené à participer aux tâches de son équipe ou de ses collègues. Il coordonne, régule et contrôle en temps réel les activités de réception, de stockage, de préparation de commandes et d'expédition des marchandises dans la zone d'entreposage dont il est responsable. Il assure le suivi des stocks et veille à la conservation des marchandises. Il utilise un logiciel de gestion d'entrepôt.

Il suit l'activité individuelle et collective des opérateurs par l'intermédiaire de tableaux de bord qu'il renseigne et actualise.

Il s'inscrit dans le processus de l'amélioration continue de l'entreprise en proposant des solutions d'amélioration logistiques et en participant à l'organisation de leur mise en place.

En relation avec les fournisseurs, les prestataires, les services internes de l'entreprise et les clients, il peut être amené 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).

Dans le contexte de son activité, le technicien en logistique d'entreposage intègre la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et applique au quotidien les principes du développement durable. Il 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, du tri des déchets et de l'utilisation rationnelle des outils de travail.

Le technicien en logistique d'entreposage exerce son activité dans les entrepôts ou magasins de stockage, pour des prestataires de service logistiques ou pour des entreprises industrielles, de commerce de gros, ou de distribution.

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

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. L'emploi peut s'exercer dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements dans l'entrepôt.

Le port d'équipements de protection individuelle 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 distribution, *les drives*.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	7/36

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Chef d'équipe en entrepôt
- Chef d'équipe plateforme logistique
- Chef d'équipe logistique
- Chef de secteur logistique
- Responsable préparation, réception, expédition, tenue des stocks
- Responsable d'équipe logistique
- Chef de quai logistique
- Superviseur logistique

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Coordonner, réguler et contrôler l'activité liée aux flux de marchandises dans l'entrepôt
Contrôler les documents et les opérations liés aux flux 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 des opérateurs en entrepôt
Suivre l'activité d'une équipe d'opérateurs en entrepôt dans un tableau de bord
Encadrer une équipe d'opérateurs en entrepôt
Participer à l'amélioration continue de l'entrepôt

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Organiser ses actions
Evaluer ses actions

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) :
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	06	14/02/2022	14/02/2022	8/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

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

Dans le respect des procédures et des règles d'hygiène et de sécurité, de sûreté, de qualité, de protection de la santé des salariés et de prévention des risques au travail et dans le respect de la réglementation du travail et des cahiers des charges des clients, le technicien en logistique d'entreposage coordonne, régule et contrôle en temps réel les opérations liées aux flux des marchandises au sein de la zone d'activité dont il a la responsabilité. Il contribue au maintien de la qualité de service au client et de la rentabilité de l'entreprise.

Le technicien en logistique d'entreposage s'assure de la conformité des opérations et des documents ou données accompagnant les marchandises. Il repère d'éventuelles anomalies et renseigne les documents, le cas échéant en anglais, dans le respect des procédures de l'entreprise, du cahier des charges client et de la réglementation afin de minimiser les conséquences sur la qualité de service au client et la rentabilité de l'entreprise. Il vérifie et valide les données dans le système d'information. Il transmet les informations nécessaires aux interlocuteurs concernés, le cas échéant en anglais. Il s'assure de la conformité des marchandises et de leur bonne implantation en fonction de leurs caractéristiques.

Le technicien en logistique d'entreposage participe à la réalisation et à l'organisation des inventaires en tenant compte de l'activité de l'équipe. Il identifie les causes des écarts éventuels entre les stocks physiques et les données informatisées, et apporte des solutions pour les résoudre.

Il suit en temps réel les flux physiques des marchandises en les rapprochant des plannings. En référence avec les objectifs de productivité, il suit le déroulement des opérations de manutention. Il adapte les moyens humains et matériel en fonction des aléas afin de respecter les conditions du cahier des charges client. Il transmet les informations nécessaires aux interlocuteurs concernés. Il utilise un logiciel de gestion d'entrepôt.

Le technicien en logistique d'entreposage fait respecter aux opérateurs la réglementation relative à la conduite d'engins de manutention. Dans le respect de la réglementation, des règles d'hygiène et de sécurité et des procédures de l'entreprise, il repère les dysfonctionnements liés au matériel de manutention et de stockage et les traite de façon adaptée afin de préserver la sécurité des personnes et des biens. Il transmet les informations nécessaires aux interlocuteurs concernés.

Il exerce cette activité dans l'entrepôt sous la responsabilité de sa hiérarchie et selon des objectifs de production et de qualité et de service au 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...

L'environnement et les conditions de travail du technicien en logistique d'entreposage sont contraints par les caractéristiques des marchandises, les supports de stockage, le type de dépôt et le cadre contractuel, 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 flux 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	9/36

Compétences transversales de l'activité type

Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Organiser ses actions
Respecter des règles et des procédures
Evaluer ses actions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	10/36

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 procédures et des règles d'hygiène et de sécurité, de sûreté, de qualité, de protection de la santé des salariés et de prévention des risques au travail et dans le respect de la réglementation du travail et des cahiers des charges des clients, le technicien en logistique d'entrepôt suit la performance de l'activité, encadre les opérateurs d'une équipe et établit leur planning. Il contribue au déroulement optimal des opérations et à l'entente de l'équipe au sein de l'entrepôt.

Le technicien en logistique d'entrepôt recueille les informations nécessaires à l'organisation de l'activité et il calcule la charge de travail en fonction des objectifs de production. Dans le respect du cahier des charges client, il répartit les tâches entre les opérateurs en tenant compte de leurs compétences et des situations de handicap éventuelles. Il leur attribue le matériel adéquat. Il établit le planning des opérateurs de manière optimale dans le respect de la réglementation du travail et le communique aux opérateurs selon les procédures de l'entreprise.

Il collecte les données liées aux opérations de stockage, déstockage et de manutention des marchandises pour renseigner les tableaux de bord et il les actualise en calculant les ratios correspondant aux indicateurs de productivité et de qualité de son service. Il identifie les écarts avec le prévisionnel et il détermine leurs causes. Il propose des solutions d'amélioration. Il transmet le compte-rendu de son analyse aux interlocuteurs concernés.

Le technicien en logistique d'entrepôt transmet les consignes et procédures de travail aux opérateurs. Il évalue leur performance quotidienne par rapport aux objectifs. Il participe aux entretiens d'évaluation, d'évolution et de recadrage ou les réalise. Il identifie les besoins en formation des opérateurs afin de renforcer leurs compétences et d'augmenter leur polyvalence. Il prévient et gère les conflits dans le périmètre de sa responsabilité afin de réguler au quotidien les relations au sein de l'équipe et fait appel à sa hiérarchie le cas échéant.

Il analyse l'activité, identifie des axes d'amélioration et propose une solution opérationnelle d'amélioration de l'organisation, des processus ou des méthodes de travail. Il organise la mise en place de la solution et l'accompagnement de la communication adaptée aux interlocuteurs concernés.

Il exerce cette activité dans l'entrepôt sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte régulièrement. Il est en relation avec les opérateurs, les transporteurs, les clients, les fournisseurs, les prestataires ... et avec les autres services de l'entrepôt : service clientèle, administratif, des ressources humaines, achat ...

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Établir le planning des opérateurs en entrepôt
Suivre l'activité d'une équipe d'opérateurs en entrepôt dans un tableau de bord
Encadrer une équipe d'opérateurs en entrepôt
Participer à l'amélioration continue de l'entrepôt

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Evaluer ses actions
Faire preuve d'innovation et de créativité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	11/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Contrôler les documents et les opérations liés aux flux 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, s'assurer de la conformité des opérations et des documents ou données accompagnant les marchandises. Repérer d'éventuelles anomalies. Renseigner les documents, le cas échéant en anglais, afin de minimiser les conséquences sur la qualité de service au client et la rentabilité de l'entreprise. Vérifier et valider les données dans le système d'information et transmettre les informations nécessaires aux interlocuteurs concernés, le cas échéant en anglais.

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

Cette compétence s'exerce au quotidien, sous la responsabilité de sa hiérarchie. 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 ou données est vérifiée

La conformité des opérations est vérifiée

Les documents sont correctement renseignés, le cas échéant en anglais

Les informations nécessaires sont transmises aux interlocuteurs concernés, le cas échéant en anglais

Le système d'information est correctement renseigné

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

Identifier les documents liés aux mouvements de marchandises (lettre de voiture, bon de livraison, duplicata de commande, bon de préparation...), qui peuvent être rédigés en anglais (niveau A2 du CECRL)

Renseigner les documents liés aux mouvements de marchandises (lettre de voiture, bon de livraison...), qui peuvent être rédigés en anglais (niveau A2 du CECRL)

Contrôler la conformité d'une réception ou d'une expédition de produits avec les informations et les 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

Mettre en œuvre un correctif ou une solution alternative

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)

Utiliser un logiciel de gestion d'entrepôt : enregistrer les mouvements et statuts des marchandises

Transmettre des informations en temps voulu

Faire appliquer le protocole de sécurité

Hierarchiser et adapter les priorités en fonction des exigences client ou de production

Être réactif dans la communication des consignes

Informers les opérateurs et les conducteurs des anomalies constatées, le cas échéant en anglais (niveau A2 du CECRL)

Alerter les interlocuteurs, le cas échéant en anglais (niveau A2 du CECRL)

Alerter sa hiérarchie en cas de difficultés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	13/36

Répondre à une réclamation : client interne ou externe, fournisseur, prestataire le cas échéant en anglais (niveau A2 du CECRL)

Travailler en collaboration avec les différents services internes et externes à l'entreprise

Respecter sa délégation de responsabilité

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

Connaissance de la réglementation relative aux temps d'immobilisation des véhicules de transport de marchandises

Connaissance de la recommandation R432 de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) pour le chargement et le déchargement des poids lourds à quai

Connaissance des principes de base des modes de gestion des pools de palettes ouverts et fermés

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 (ADR1.3 et code du travail)

Connaissance globale de la chaîne logistique, des activités la constituant et de leurs interactions

Connaissance des documents administratifs liés aux marchandises stockées et transportées

Connaissance des circuits administratifs des documents liés au transport et à l'entreposage des marchandises

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

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

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)

Connaissance des pratiques recommandées par l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) pour la préservation des données numériques et des systèmes d'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	14/36

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 et dans le respect des procédures, s'assurer que les marchandises sont conformes et sont implantées en fonction de leurs caractéristiques et dans le respect des règles de stockage, d'hygiène et de sécurité.

Participer à la réalisation et à l'organisation des inventaires en tenant compte de l'activité de l'équipe. Identifier les causes des écarts entre les stocks physiques et les données informatisées et proposer des solutions permettant de les résoudre. Saisir les données dans le système d'information.

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

Cette compétence s'exerce sous la responsabilité de la hiérarchie 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 marchandises sont respectées

La conformité des marchandises implantées est vérifiée

Les inventaires sont organisés et réalisés en tenant compte de l'activité de l'équipe

Les causes des écarts de stock sont identifiées

Les propositions de résolution des causes des écarts sont pertinentes

Les données sont saisies dans le système d'information

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

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

Implanter un produit en fonction de ses caractéristiques

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

Utiliser le système d'information pour rechercher les emplacements disponibles

Actualiser les données dans le système de gestion d'entrepôt

Utiliser des terminaux informatiques portables

Identifier les écarts de stocks, leurs causes et les corriger

Organiser les opérations de comptage et d'inventaire en fonction de l'activité

Affecter les opérateurs aux comptages, aux contrôles ou aux recherches sur les stocks

Utiliser des méthodes de diagnostic et de résolution de problème

Faire appliquer les règles et les procédures de comptage et d'inventaire

Communiquer et faire appliquer des consignes aux opérateurs

Communiquer avec d'autres services internes ou externes

Communiquer les résultats des inventaires selon la forme convenue

Travailler en collaboration avec les différents services internes et externes à l'entreprise

Respecter son périmètre de responsabilité

Connaissance des règles de conservation des produits

Connaissance des différentes zones de stockage : sous douane, températures dirigées, ...

Connaissance des différentes structures de stockage

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	15/36

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 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 des flux physiques et d'informations des produits

Connaissance des méthodes de diagnostic et de résolution de problème

Connaissance des principales fonctionnalités d'un système de gestion d'entrepôt

Connaissance des éléments relatifs à la conduite des chariots du référentiel des recommandations CACES® R489 et R485 de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)

Connaissance des éléments relatifs à la conduite des plateformes élévatrices mobiles de personnes du référentiel de la recommandation CACES® R486 de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)

Connaissance des pratiques recommandées par l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) pour la préservation des données numériques et des systèmes d'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	16/36

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

Faire respecter aux opérateurs la réglementation relative à la conduite des engins de manutention. Dans le respect de la réglementation, des règles d'hygiène et de sécurité et des procédures de l'entreprise, repérer les dysfonctionnements liés au matériel de manutention et de stockage et les traiter de façon adaptée afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens. Transmettre les informations nécessaires aux interlocuteurs concernés.

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 de stockage. Elle nécessite des déplacements réguliers dans l'entrepôt.

Critères de performance

La réglementation relative à la conduite d'engins de manutention est respectée
Les dysfonctionnements liés aux matériels de manutention et de stockage sont repérés
Les dysfonctionnements liés aux matériels de manutention et de stockage sont traités de façon adaptée
Les informations nécessaires sont transmises aux interlocuteurs concernés

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

Faire appliquer les consignes, procédures et règles de rangement, de propreté et de sécurité
Suivre le planning des dates de visites, contrôles et vérifications techniques des matériels de manutention
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 de manutention et des structures de stockage
S'assurer de l'effectivité des vérifications journalières prescrites pour le matériel de manutention
S'assurer de l'opérationnalité des équipements de sécurité obligatoires sur un espace d'entreposage
Vérifier que les chariots de manutention sont adaptés à la zone d'évolution
Repérer un risque potentiel sur la zone de travail ou sur les matériels et équipements
Appliquer les règles de base du développement durable : choix des matériaux, nettoyage, rangement de la zone, récupération et tri des déchets, ...

Prioriser les actions à mener pour palier un dysfonctionnement ou une anomalie
Anticiper les besoins en équipements, consommables et outils

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

Communiquer les besoins en matériel selon la forme convenue
Alerter la hiérarchie ou les services concernés en cas de risques ou de manquements graves aux règles de sécurité
Respecter sa délégation de responsabilité

Connaissance des règles de sécurité, d'hygiène et de protection de la santé applicable en entrepôt
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité
Connaissance des procédures, les protocoles de sécurité et les règles de qualité internes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	17/36

Connaissance des principales règles liées aux contrôles et agréments des matériels fixes et roulants utilisés en entreposage

Connaissance des différentes solutions d'automatisation en entrepôt

Connaissance des règles de base du développement durable

Connaissance des règles de base de la responsabilité sociétale de l'entreprise

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 des éléments relatifs à la conduite des chariots du référentiel des recommandations CACES® R489 et R485 de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)

Connaissance des éléments relatifs à la conduite des plateformes élévatrices mobiles de personnes du référentiel de la recommandation CACES® R486 de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	18/36

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 et des règles de sécurité, de sûreté et de qualité, suivre en temps réel les flux physiques des marchandises en les rapprochant des plannings. En référence avec les objectifs de productivité, suivre le déroulement des opérations de manutention. Adapter les moyens humains et matériels en fonction des aléas afin de respecter le cahier des charges client. Transmettre les informations nécessaires 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 de sa hiérarchie. Les conditions de mise en œuvre varient selon la fluctuation de l'activité.

Critères de performance

Les règles de sécurité, de sûreté et de qualité sont respectées
La réglementation est respectée
Les informations nécessaires sont transmises aux interlocuteurs concernés
Le cahier des charges client est respecté
Les activités sont adaptées aux aléas

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

Collecter les informations relatives aux mouvements des marchandises
Créer des tableaux et actualiser des données à l'aide d'un tableur bureautique
Rechercher, saisir et valider les données dans le système de gestion informatisé de l'entrepôt
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 au travail
Appliquer et faire respecter les règles de sûreté de l'entreprise
Appliquer et faire respecter les règles de base du développement durable
Faire appliquer les consignes de manutention et de conservation des produits
Donner et faire appliquer des consignes aux opérateurs
Faire appliquer des règles et des procédures
Suivre les flux physiques des marchandises, leurs emballages et support de charge
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

Adapter l'activité des opérateurs en temps réel
Assurer le remplacement des opérateurs absents : changement d'affectation, glissement de postes, ...
Adapter les priorités face aux aléas et aux urgences

Travailler en collaboration avec les différents services internes et externes à l'entreprise
Rendre compte de l'activité à sa hiérarchie
Respecter sa délégation de responsabilité

Connaissance des règles de sécurité liées à la manutention des marchandises
Connaissance des principes généraux de sûreté des zones de stockage

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	19/36

Connaissance des règles de bases de la réglementation du travail
 Connaissance du contrat type général applicable aux transports publics routiers de marchandises pour la partie concernant les rôles et responsabilité des parties lors des opérations de chargement et de déchargement
 Connaissance du contrat type général applicable aux transports publics routiers de marchandises pour la partie concernant l'identification du véhicule et les durées de mise à disposition en vue du chargement ou du déchargement
 Connaissance des principes du développement durable
 Connaissance des principes de la responsabilité sociétale de l'entreprise
 Connaissance des règles de bases de la législation du travail
 Connaissance des principaux éléments de la convention collective à laquelle est rattachée son entreprise
 Connaissance des éléments relatifs à la conduite des chariots du référentiel des recommandations CACES® R489 et R485 de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)
 Connaissance des éléments relatifs à la conduite des plateformes élévatrices mobiles de personnes du référentiel de la recommandation CACES® R486 de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)
 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 principales fonctionnalités d'un système de gestion d'entrepôt
 Connaissance des pratiques recommandées par l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) pour la préservation des données numériques et des systèmes d'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	20/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Établir le planning des opérateurs en entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation et de la sécurité au travail, recueillir les informations nécessaires à l'organisation de l'activité et calculer la charge de travail en fonction des objectifs de production. Dans le respect du cahier des charges du client, répartir les tâches entre les opérateurs en tenant compte de leurs compétences et des situations de handicap éventuelles. Leur attribuer le matériel adéquat. Établir le planning des opérateurs, de manière optimale, dans le respect de la réglementation du travail et le communiquer 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

Les informations nécessaires à l'organisation de l'activité sont recueillies
Le calcul de la charge de travail de l'activité est exact
Le cahier des charges client est respecté
Le planning des opérateurs établi dans le respect de la réglementation du travail est optimisé
Les tâches sont réparties en tenant compte des compétences et des situations de handicap éventuelles des opérateurs
Le matériel attribué est adéquat
Le planning des opérateurs leur est communiqué selon les procédures de l'entreprise

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

Collecter les informations relatives aux mouvements de marchandises
Déterminer et répartir une charge de travail
Utiliser un tableur bureautique pour déterminer les besoins en personnel et établir un planning d'activité
Utiliser un système de gestion informatisé d'entrepôt
Renseigner et suivre un planning de congés ou d'absence des opérateurs
Renseigner et suivre un tableau de disponibilité et mobilisation du matériel de manutention
Affecter à chaque activité les opérateurs nécessaires et les matériels adaptés
Appliquer les mesures relatives à l'aménagement, à l'adaptation ou à la transformation du poste de travail du salarié
Prendre en compte les incidences de ses choix sur la rentabilité de l'activité
Identifier les compétences des opérateurs

Ordonner l'ensemble des activités en fonction du prévisionnel : chargement, déchargement, préparation de commandes, mise en stock, ...

Communiquer les plannings aux opérateurs en temps voulu

Redéfinir une organisation de travail prenant en compte les besoins éventuels de la personne en situation de handicap

Travailler en collaboration avec les différents services internes et externes à l'entreprise

Informers ses équipes

Rendre compte à sa hiérarchie

Respecter sa délégation de responsabilité

Connaissance des règles de bases de la législation du travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	21/36

Connaissance des principaux éléments de la convention collective à laquelle est rattachée son entreprise
 Connaissance des conditions d'utilisation des différents types de matériel de manutention
 Connaissance des éléments relatifs à la conduite des chariots du référentiel des recommandations CACES® R489 et R485 de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)
 Connaissance des éléments relatifs à la conduite des plateformes élévatrices mobiles de personnes du référentiel de la recommandation CACES® R486 de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)
 Connaissance des principales règles de sécurité, d'hygiène, de sureté, de protection de la santé et de prévention des risques au travail
 Connaissance du rôle de la médecine du travail relatif à l'aptitude médicale du salarié
 Connaissance de la réglementation en vigueur sur l'accessibilité
 Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle et des principaux aménagements génériques correspondant à l'activité du service
 Connaissance des recommandations émises par le défenseur des droits sur la notion « d'aménagement raisonnable »
 Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention
 Connaissance des principaux standards de production de l'entrepôt
 Connaissance des principales fonctionnalités d'un système de gestion d'entrepôt
 Connaissance des fonctions de base d'un tableur bureautique
 Connaissance des pratiques recommandées par l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) pour la préservation des données numériques et des systèmes d'information
 Connaissance du contrat type général applicable aux transports publics routiers de marchandises pour la partie concernant les rôles et responsabilité des parties lors des opérations de chargement et de déchargement
 Connaissance du contrat type général applicable aux transports publics routiers de marchandises pour la partie concernant l'identification du véhicule et les durées de mise à disposition en vue du chargement ou du déchargement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	22/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Suivre l'activité d'une équipe d'opérateurs en entrepôt dans un tableau de bord

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et des règles de gestion internes, renseigner les tableaux de bord avec les données collectées, relatives aux opérations de stockage, déstockage et de manutention des marchandises. Actualiser les tableaux de bord en calculant les ratios correspondant aux indicateurs de productivité et de qualité. Identifier les écarts avec le prévisionnel et déterminer leurs causes. Proposer des solutions. Transmettre le compte-rendu de l'analyse aux interlocuteurs concernés.

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 tableaux de bord sont correctement renseignés
Les ratios correspondant aux indicateurs de productivité et de qualité sont correctement calculés
Les écarts avec le prévisionnel sont identifiés
Les causes des écarts sont déterminées
Les propositions de solution sont pertinentes
Le compte-rendu de l'analyse est transmis aux interlocuteurs concernés

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

Créer des tableaux et actualiser des données à l'aide d'un tableur bureautique
Créer un tableau de bord simple
Calculer des ratios de productivité et de qualité relatifs aux opérations logistiques
Analyser l'évolution d'un indicateur sur une période donnée
Identifier les dérives et les écarts de l'activité par rapport au prévisionnel
Identifier les causes des écarts de l'activité

Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Alerter sa hiérarchie en temps voulu
Informier les opérateurs des dérives et anomalies constatées
Respecter sa délégation de responsabilité

Connaissance des principales fonctionnalités d'un système de gestion d'entrepôt
Connaissance des fonctions de base d'un tableur bureautique
Connaissance des indicateurs d'activité et des principaux ratios liés à l'entreposage
Connaissance des procédures qualité
Connaissance de base relative à la réglementation du travail
Connaissance des pratiques recommandées par l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) pour la préservation des données numériques et des systèmes d'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	23/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Encadrer une équipe d'opérateurs en entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation du travail et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, de qualité et de protection de la santé des salariés, transmettre les consignes et procédures de travail à l'équipe. Évaluer les performances quotidiennes des opérateurs par rapport aux objectifs. Participer aux entretiens d'évaluation, d'évolution et de recadrage ou les réaliser. Identifier les besoins de formation des opérateurs afin de renforcer leurs compétences et d'augmenter leur polyvalence. Prévenir et gérer les conflits dans son périmètre de responsabilité afin de réguler au quotidien les relations au sein de l'équipe et faire appel à sa hiérarchie le cas échéant.

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 règles d'hygiène et de sécurité, de qualité et de protection de la santé des salariés sont respectées
Les consignes et les procédures de travail sont transmises à l'équipe
Les performances des opérateurs sont évaluées par rapport aux objectifs
Les besoins en formation sont identifiés
Le périmètre de responsabilité est respecté dans la prévention et la gestion des conflits
Les entretiens sont réalisés selon la forme convenue

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

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 et de l'INRS liées à l'entreposage
Rédiger une note de service
Connaissance des principales fonctionnalités d'un système de gestion d'entrepôt
Accueillir et former les nouveaux opérateurs
Accueillir un nouveau collaborateur en situation de handicap
Partager avec son équipe la légitimité des aménagements préconisés
Appliquer les mesures relatives à l'aménagement, à l'adaptation ou à la transformation du poste de travail du salarié
Réaliser des affichages d'informations liées aux activités telles que objectifs, indicateurs, résultats, horaires, consignes de sécurité et de qualité, autres notes de service
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 un briefing
Conduire ou participer à des réunions collectives de travail
Conduire ou participer à des entretiens avec les opérateurs d'évaluation, d'évolution, de recadrage, ...
Faire appliquer les procédures de travail

Prendre en compte les capacités, les aptitudes individuelles et les situations de handicap éventuelles
Identifier les besoins de formations des opérateurs et les proposer à la hiérarchie
Appréhender les événements 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	06	14/02/2022	14/02/2022	25/36

Communiquer des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Communiquer des objectifs
 Formuler des remarques vis à vis des opérateurs
 Coopérer avec les autres services
 Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs
 Respecter son niveau de responsabilité

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 des recommandations CACES® R 489 et 485 de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAM)
 Connaissance des éléments relatifs à la conduite des plateformes élévatrices mobiles de personnes du référentiel de la recommandation CACES® R486 de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)
 Connaissance des éléments du règlement intérieur du site
 Connaissance des règles de bases de la législation du travail
 Connaissance des principaux éléments de la convention collective à laquelle est rattachée son entreprise
 Connaissance des indicateurs d'activité et des principaux ratios 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 technique de la conduite du briefing
 Connaissance de base des techniques de management
 Connaissance de base des techniques de gestion de conflit
 Connaissance des fonctionnalités de base d'un logiciel de traitement de texte
 Connaissance des fonctionnalités de base d'un tableur
 Connaissance des fonctionnalités d'un logiciel de gestion d'entrepôt
 Connaissance des pratiques recommandées par l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) pour la préservation des données numériques et des systèmes d'information
 Connaissance en matière de protection des données personnelles (CNIL et RGPD)
 Connaissance de base des réglementations liées à la protection des données personnelles (CNIL et RGPD)
 Connaissance des thèmes abordés dans la convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	26/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Participer à l'amélioration continue de l'entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, des règles de sécurité et de qualité, en relation et sous la responsabilité de sa hiérarchie, analyser l'activité, identifier des axes d'amélioration et proposer une solution opérationnelle d'amélioration de l'organisation, des processus ou des méthodes de travail. Organiser la mise en place de la solution et l'accompagner de la communication adaptée aux interlocuteurs concernés.

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

Cette compétence s'exerce au quotidien, dans l'entrepôt, en collaboration avec les opérateurs et sous la responsabilité de sa hiérarchie.

Critères de performance

Les axes d'amélioration sont identifiés

La solution opérationnelle proposée est pertinente

La mise en place de la solution opérationnelle est organisée

La mise en place de la solution opérationnelle est communiquée de façon adaptée aux interlocuteurs concernés

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

Conduire des groupes de travail

Identifier des pistes de progrès

Définir le contenu d'une procédure

Rédiger des procédures et modes opératoires

Utiliser les fonctionnalités de base d'un tableur bureautique

Utiliser les fonctionnalités de base d'un logiciel de traitement de texte

Vérifier la pertinence des procédures au regard de l'activité de travail des collaborateurs

Proposer des pistes d'améliorations

Prendre en compte les incidences sur les coûts induits par ses choix

Communiquer des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs

Coopérer avec les autres services

Connaissance des principes du développement durable

Connaissance des principes de la responsabilité sociétale de l'entreprise

Connaissance des règles de bases de la législation du travail

Connaissance des principaux éléments de la convention collective à laquelle est rattachée son entreprise

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 principes d'une démarche Qualité

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

Connaissance des principales obligations en matière de prévention des risques

Connaissance des dispositifs réglementaires de l'entreposage

Connaissance des processus des activités de l'entrepôt

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	27/36

Connaissance des techniques de communication écrite et orale
Connaissance des règles de base relatives à la gestion économique des opérations logistiques
Connaissance des méthodes de gestion et d'organisation du travail
Connaissance des principes de l'amélioration continue
Connaissance des outils de l'amélioration continue tels que : « Roue de Deming », « Méthode 5S », « Méthode 8 D », ...
Connaissance des outils d'analyse tels que : « QQQQCP », « Pareto », ...

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	28/36

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des procédures de l'entrepôt, en fonction des cahiers des charges client et de l'activité du service, échanger avec des interlocuteurs internes et externes à l'entrepôt en adaptant sa communication à la nature de l'information et au destinataire.

Expliquer, développer une idée de solution opérationnelle dans le cadre de l'amélioration continue en entrepôt. Rendre compte de l'activité à sa hiérarchie.

Comprendre et donner des informations relatives aux activités quotidiennes en anglais (niveau A2 du CECRL).

Critères de performance

La communication est adaptée aux destinataires et à la nature de l'information

Le compte-rendu de l'activité est précis

La solution opérationnelle est expliquée et développée

Les informations relatives aux activités quotidiennes sont échangées en anglais (niveau A2 du CECRL)

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des procédures de l'entrepôt, de la responsabilité sociétale de l'entreprise, en fonction des cahiers des charges client et dans le respect des règles de la sécurité et de la qualité, travailler et coopérer au sein d'une équipe. Apporter des informations utiles au bon déroulement de l'activité à l'équipe et proposer des solutions aux dysfonctionnements. Participer à des réunions et se coordonner avec différents acteurs internes ou externes pour produire des solutions opérationnelles d'amélioration. Accompagner l'équipe pour l'atteinte des objectifs de productivité et de qualité.

Critères de performance

Les informations utiles au bon déroulement de l'activité sont apportées à l'équipe

Les solutions aux dysfonctionnements sont apportées

La participation aux réunions et la coordination avec différents acteurs produisent des solutions opérationnelles d'amélioration

L'équipe est accompagnée pour l'atteinte des objectifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	29/36

Organiser ses actions

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, du cahier des charges client, des procédures de l'entreprise et des règles de sureté et de qualité, affecter les ressources humaines nécessaires à la réalisation des tâches quotidiennes et leur attribuer le matériel adéquat. Adapter les activités aux aléas et au déroulement des opérations. Établir le planning des opérateurs à court ou moyen terme et le réajuster en fonction de la situation.

Critères de performance

Les ressources humaines nécessaires sont affectées aux tâches quotidiennes
Le matériel adéquat est attribué
Les activités sont adaptées aux aléas et aux déroulements des opérations
Le planning des opérateurs est ajusté à la situation

Evaluer ses actions

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, des procédures de l'entreprise et des règles de sureté et de qualité, coordonner et réguler l'activité liée aux flux de marchandises attendus et apprécier globalement le résultat de ces actions sur le respect du cahier des charges clients.
En exploitant les données du tableau de bord et en s'appuyant sur les indicateurs de qualité et de productivité, identifier les écarts avec le prévisionnel et mesurer ses résultats.

Critères de performance

La coordination et la régulation de l'activité permet de respecter le cahier des charges clients
Les écarts avec le prévisionnel sont identifiés
La mesure des résultats est pertinente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	30/36

Glossaire technique

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.

Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)

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.

CLP (Classification, Labelling and Packaging)

En Europe, le règlement CPL établit les règles de classification, d'étiquetage et d'emballage des produits chimiques.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	REAC	TP-00461	06	14/02/2022	14/02/2022	31/36

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	06	14/02/2022	14/02/2022	33/36

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	06	14/02/2022	14/02/2022	34/36

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."

