



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien(ne) en Logistique d'Entreposage

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	29
Glossaire du REAC	31

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	3/34

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel «technicien(ne) en logistique d'entreposage» (arrêté du 5 mars 2007, JO du 27 avril 2007) était constitué de trois activité-types. La présente version recentre les compétences autour de deux activités, l'une caractérisée par le mouvement des marchandises, l'autre par l'organisation des équipes et la gestion du matériel. Le contenu des compétences a été actualisé et met en évidence les dimensions du développement durable dans l'entreposage.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Un questionnaire a été adressé aux professionnels, portant sur les compétences mises en œuvre et la fréquence de leur pratique. Une analyse des offres d'emploi et des fiches métier du marché a été réalisée, et une veille sectorielle permanente est assurée.

Les constats qui résultent de cette recherche témoignent que les compétences clés du métier sont maintenues.

Les outils et le contexte de travail du technicien d'entreposage évoluent en raison de la professionnalisation du secteur, du développement de la taille des entrepôts et des technologies des matériels (manutention et structures de stockage) de l'évolution des systèmes d'information en temps réel, du renforcement du cadre réglementaire (co-responsabilité du chargeur, mise en œuvre des recommandations C.N.A.M ...) et de la prise en compte des préoccupations environnementales et sécuritaires.

La nécessité d'un interlocuteur proche des opérations physiques, animateur des équipes d'opérateurs et en charge de la sécurité et de la propreté des zones de travail et de stockage, se renforce.

Tableau des activités

Ancien TP TECHNICIEN(NE) EN LOGISTIQUE D'ENTREPOSAGE	Nouveau TP Technicien(ne) en Logistique d'Entreposage
GERER LES EMPLACEMENTS ET LES PRODUITS DANS L'ENTREPOT EN REpondant AUX BESOINS SPECIFIQUES DU CLIENT.	Coordonner et contrôler les opérations liées aux mouvements des marchandises en entrepôt
ORGANISER L'ACTIVITE DES EQUIPES ET LA GESTION DU MATERIEL DE LA ZONE D'ENTREPOSAGE.	Organiser l'activité des équipes et la gestion du matériel de la zone d'entreposage
COORDONNER ET VALIDER LES OPERATIONS D'ARRIVAGE ET D'EXPEDITION DES PRODUITS.	

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	5/34

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Coordonner et contrôler les opérations liées aux mouvements des marchandises en entrepôt	1	Réguler les activités liées aux flux d'entrée et sortie de marchandises en entrepôt
		2	Renseigner et valider les documents de transport, le cas échéant en anglais
		3	Traiter les non-conformités liées aux flux d'entrée et de sortie de marchandises en entrepôt, le cas échéant en anglais
		4	Organiser les zones d'entreposage
		5	Coordonner les inventaires des produits en stock
2	Organiser l'activité des équipes et la gestion du matériel de la zone d'entreposage	6	Établir le planning d'activité des opérateurs en entrepôt
		7	Suivre les ratios de production en entrepôt
		8	Animer une équipe d'opérateurs en entrepôt
		9	Organiser l'entretien de la zone de stockage, du parc de matériel et des outils de travail

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	6/34

FICHE EMPLOI TYPE

Technicien(ne) en Logistique d'Entreposage

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le (la) technicien(ne) en logistique d'entrepôt contribue au fonctionnement optimal de l'entrepôt dans le respect des procédures de sécurité, de qualité et de protection de la santé au travail.

Il (elle) organise, coordonne et contrôle au quotidien la réception, le stockage, la préparation et l'expédition des marchandises dans la zone d'entrepôt dont il (elle) a la charge. Il (elle) lisse l'activité en fonction des ressources humaines et matérielles mises à sa disposition. Il (elle) encadre une équipe d'opérateurs : manutentionnaires, caristes, préparateurs de commandes, et toute personne nécessaire à la production de la commande. Il (elle) 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, des équipements de protection individuelle. Il (elle) affecte les emplacements aux produits, assure le suivi des stocks et veille à la conservation des marchandises. Il (elle) participe au suivi des indicateurs de production et de qualité. Régulièrement, il (elle) rend compte de son activité à son supérieur hiérarchique. En relation fréquente avec les clients, les fournisseurs, les prestataires de services et les services internes de l'entreprise, il (elle) peut être amené(e) à utiliser la langue anglaise.

Le (la) technicien(ne) en logistique d'entrepôt prend en compte au quotidien les éléments de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et de développement durable liés au contexte de son activité : il (elle) s'assure de la protection de la santé des personnes, de la sécurité des marchandises et des matériels, de la propreté des zones de travail et de stockage, de l'utilisation rationnelle des outils de travail.

Le (la) technicien(ne) en logistique d'entrepôt exerce son activité dans des entrepôts, dédiés ou prestataires de service, les dépôts de stockage d'entreprises de production, ou des plates-formes de distribution. Le port d'équipements de protection est requis. Il (elle) peut être amené(e) à participer aux tâches de manutention.

Il (elle) travaille sous la responsabilité d'un(e) responsable d'exploitation ou d'un (une) chef de dépôt, qui définit des objectifs de production, de qualité et de service client. 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 et son système d'information, le degré d'automatisation du site, la nature de marchandises, le cadre réglementaire et contractuel. Les horaires peuvent être décalés ou postés. Des astreintes sont possibles.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

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 types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Chef d'équipe d'entrepôt
- Responsable d'exploitation entreposage
- Responsable réceptions
- Responsable expéditions
- Responsable préparations
- Responsable ou gestionnaire des stocks ou des produits finis
- Chef de quai logistique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	7/34

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	8/34

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Coordonner et contrôler les opérations liées aux mouvements des marchandises en entrepôt

Réguler les activités liées aux flux d'entrée et sortie de marchandises en entrepôt
Renseigner et valider les documents de transport, le cas échéant en anglais
Traiter les non-conformités liées aux flux d'entrée et de sortie de marchandises en entrepôt, le cas échéant en anglais
Organiser les zones d'entreposage
Coordonner les inventaires des produits en stock

2. Organiser l'activité des équipes et la gestion du matériel de la zone d'entreposage

Établir le planning d'activité des opérateurs en entrepôt
Suivre les ratios de production en entrepôt
Animer une équipe d'opérateurs en entrepôt
Organiser l'entretien de la zone de stockage, du parc de matériel et des outils de travail

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mettre en œuvre et faire respecter les règles de qualité et de sécurité.
Rendre compte de l'activité, des problèmes rencontrés et proposer des solutions d'amélioration.

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) :

Conventions collectives et accords de branche selon l'activité économique de l'entreprise ou Convention Collective Nationale des transports routiers et activités auxiliaires pour les entreprises identifiées sous le code "63-1 E Entreposage non frigorifique", exerçant à titre principal, dans le secteur du transport routier, pour le compte de tiers, une activité de prestations logistiques sur des marchandises qui ne leur appartiennent pas et qui leur sont confiées (décret 2002-1622 du 31 décembre 2002).

Code(s) NSF :

311 p - Transport, manutention, magasinage

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

N1303 Intervention technique d'exploitation logistique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	9/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

Coordonner et contrôler les opérations liées aux mouvements des marchandises en entrepôt

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

Dans le respect des procédures de sécurité, de sûreté, de qualité et de protection de la santé au travail et des cahiers des charges des clients, le (la) technicien(ne) en logistique d'entreposage coordonne et contrôle au quotidien les opérations liées aux mouvements des marchandises afin de contribuer au maintien du niveau de service contractualisé avec les clients.

A partir d'un planning à court terme, le (la) technicien(ne) en logistique d'entreposage coordonne les arrivages, les réceptions, les préparations de commandes, les expéditions, le chargement et le déchargement des véhicules sur la zone de l'entrepôt. Il (elle) suit les flux physiques et régule les activités, règle les éventuels problèmes dans les limites de ses compétences et arbitre des priorités afin de répondre aux objectifs fixés en termes de productivité et de service client. Il (elle) organise les opérations de stockage et déstockage et s'assure de la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information.

Il (elle) valide les informations relatives aux flux de produits et les documents de transport nationaux et internationaux voire sous douane ou émet des réserves. Dans le respect des règles de conservation des produits, de la sécurisation des zones de stockage et des procédures de stockage, il (elle) affecte les emplacements aux différents produits, afin d'optimiser au quotidien le remplissage des espaces de stockage et d'assurer la préservation des marchandises. Il (elle) utilise les emplacements de stockage les plus adaptés pour optimiser les mouvements des marchandises et les déplacements des matériels de manutention pour maintenir la productivité attendue des opérateurs.

Il (elle) prend en compte au quotidien les éléments de la responsabilité sociale des entreprises et de développement durable : il (elle) s'assure de la sécurité des personnes et des matériels, de la conservation des marchandises.

Le (la) technicien(ne) en logistique d'entreposage exerce cette activité dans l'entrepôt ou depuis un bureau/espace bureau sous la responsabilité du hiérarchique et selon des objectifs de production et de qualité et de service client. Il (elle) est autonome dans les limites de sa fonction et du cadre réglementaire et conventionnel.

Le (la) technicien(ne) en logistique d'entreposage est en relation constante avec multiples interlocuteurs : opérateurs, hiérarchie, autres services de l'entrepôt, conducteurs routiers et livreurs, prestataires de service, clients, fournisseurs, Douane.

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, règles phytosanitaires. Les horaires peuvent être décalés ou postés et des astreintes sont possibles. Le port d'équipements de protection est requis selon la réglementation.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	11/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réguler les activités liées aux flux d'entrée et sortie de marchandises en entrepôt
Renseigner et valider les documents de transport, le cas échéant en anglais
Traiter les non-conformités liées aux flux d'entrée et de sortie de marchandises en entrepôt, le cas échéant en anglais
Organiser les zones d'entreposage
Coordonner les inventaires des produits en stock

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

Mettre en œuvre et faire respecter les règles de qualité et de sécurité
Rendre compte de l'activité, des problèmes rencontrés et proposer des solutions d'amélioration.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	12/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Organiser l'activité des équipes et la gestion du matériel de la zone d'entreposage

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

Dans le respect des procédures de sécurité, de sûreté, de qualité et de protection de la santé au travail, le (la) technicien(ne) en logistique d'entreposage planifie le programme des travaux, ajuste les moyens humains et matériels à la charge de travail prévue, afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de productivité.

Il (elle) s'assure au quotidien de la disponibilité et du bon état de l'espace de travail, des matériels, outils et équipements, et veille à leur entretien. Il (elle) anime une ou plusieurs équipes d'opérateurs, organise, coordonne et contrôle l'activité quotidienne individuelle et collective. Il (elle) suit et enregistre les indicateurs de productivité et alerte sa direction en cas de dérive. Il (elle) prend en compte au quotidien les éléments de la responsabilité sociale des entreprises et de développement durable liés au contexte de son activité : il (elle) s'assure de la protection de la santé des personnes et de la sécurité des matériels, de la propreté des zones de travail et de stockage, de l'utilisation rationnelle des outils de travail.

Le (la) technicien(ne) en logistique d'entreposage exerce cette activité dans l'entrepôt ou depuis un bureau/espace bureau sous la responsabilité du hiérarchique et selon des objectifs de production et de qualité et de service client. Il (elle) est autonome dans les limites de sa fonction et du cadre réglementaire et conventionnel.

Le (la) technicien(ne) en logistique d'entreposage est en relation constante avec multiples interlocuteurs : opérateurs, hiérarchie, autres services de l'entrepôt, conducteurs routiers et livreurs, prestataires de service, clients, fournisseurs, Douane.

Les caractéristiques des marchandises, les supports de stockage, le type de dépôt, le cadre contractuel contraignent l'environnement et les conditions de travail. Les horaires peuvent être décalés ou postés et des astreintes sont possibles. Le port d'équipements de protection est requis selon la réglementation.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	13/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Établir le planning d'activité des opérateurs en entrepôt
Suivre les ratios de production en entrepôt
Animer une équipe d'opérateurs en entrepôt
Organiser l'entretien de la zone de stockage, du parc de matériel et des outils de travail

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

Mettre en œuvre et faire respecter les règles de qualité et de sécurité.
Rendre compte de l'activité, des problèmes rencontrés et proposer des solutions d'amélioration..

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	14/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Réguler les activités liées aux flux d'entrée et sortie de marchandises en entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes de manutention et de conservation et de sécurisation des produits, suivre quotidiennement les flux physiques et le déroulement des opérations de manutention, lisser les activités et les enregistrer dans le système d'information de l'entrepôt, afin de réaliser l'ensemble des opérations dans le délai imparti et dans le cadre du niveau de service client contractualisé. Anticiper des dysfonctionnements, prévoir des solutions en cas d'aléa et les proposer aux interlocuteurs le cas échéant en anglais

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 charge de travail.

Critères de performance

Les règles de sécurité, de sureté et de qualité sont respectées.
La production des équipes est conforme aux standards visés.
Les informations transmises aux interlocuteurs sont comprises.
Le niveau de service client est maintenu.
Les informations enregistrées dans le système d'information correspondent aux opérations réalisées.

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 Responsabilité Sociale de l'Entreprise.
Connaissance globale de la chaîne logistique, des activités la constituant, de leurs interactions.
Connaissance des principaux standards de productivité de l'entreposage.
Connaissance des circuits administratifs des documents liés au transport et à l'entreposage des marchandises.
Connaissance des pictogrammes et étiquettes de sécurités utilisés en transport et entreposage.

Collecter les informations relatives aux mouvements de marchandises.
Vérifier l'ordonnancement des activités de manutention en entrepôt : chargement, déchargement des camions, déconditionnement, reconditionnement des marchandises, mise en place des produits dans les emplacements affectés.
Contrôler l'activité des opérateurs.
Respecter les règles de base de la réglementation du travail.
Appliquer les règles de sécurité (dont les protocoles de chargement et déchargement) et de protection de la santé.
Appliquer les règles de base du Développement Durable et RSE de l'entreprise : choix des matériaux, nettoyage, rangement de la zone, récupération des déchets.
Suivre les flux physiques des marchandises, leurs emballages et support de charge.
Appliquer les consignes de manutention et de conservation des produits.
Assurer le remplacement des opérateurs absents : changement d'affectation, glissement de postes, demande d'heures supplémentaires, demande d'embauche temporaire auprès de sa hiérarchie, ...
Enregistrer et rechercher des informations dans le Système d'Information de l'entrepôt.
Enregistrer les données dans le système d'information de l'entrepôt.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	15/34

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, en anglais si nécessaire.
Faire appliquer des règles et des procédures.
Alerter sa hiérarchie si nécessaire.
Échanger des informations, en anglais si nécessaire.

Adapter les priorités face aux aléas et aux urgences.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	16/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2**

Renseigner et valider les documents de transport, le cas échéant en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des documents de transport et afin de préserver la cohérence entre les mouvements physiques de marchandises et les données dans le système d'information, vérifier la présence et la conformité des documents de transports et bons de livraison, les compléter et émettre des réserves si nécessaire. Valider les données dans le système d'information et s'assurer de la disponibilité de l'ensemble des documents pour les services concernés.

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

Cette compétence s'exerce au quotidien, dans l'entrepôt, sous la responsabilité du hiérarchique. Les contraintes de temps peuvent être importantes.

Critères de performance

Les documents de transport sont validés conformément aux règles en vigueur.
L'ensemble des documents nécessaires aux mouvements de marchandises est remis à leurs destinataires.
Le système d'information est renseigné en temps réel ou quasi.
Les données enregistrées dans le système d'information sont exactes.

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

Connaissance de la réglementation nationale, communautaire et internationale relative aux documents de transport.

Connaissance des règles de base relatives aux transports nationaux et internationaux des marchandises, dont les règles douanières concernant la réception et l'expédition des marchandises.

Connaissance des principes généraux relatifs aux temps de conduite et repos des conducteurs, aux temps d'immobilisation et aux normes de poids des véhicules de transport.

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

Identifier les documents administratifs qui peuvent être rédigés en anglais, documents de transports nationaux, communautaires et internationaux, bon de livraison.

Renseigner les documents de transports nationaux, communautaires et internationaux en anglais si nécessaire.

Contrôler la conformité d'une réception de produits avec les informations des documents administratifs l'accompagnant.

Contrôler la conformité d'une réception de produits avec la commande correspondante.

Contrôler la conformité d'une expédition de produits avec les informations des documents administratifs l'accompagnant.

Contrôler la conformité d'une expédition de produits avec la commande correspondante.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	17/34

Renseigner le système d'information : enregistrement des entrées et de sorties des marchandises, statuts de marchandises, attendus et reliquats, ...

Éditer des documents de transport du système d'information de l'entrepôt.

Mettre les documents nécessaires à disposition de leurs destinataires.

Appliquer des procédures.

Transmettre des informations en temps voulu.

Alerter sa hiérarchie en cas de difficultés.

Adapter les priorités.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	18/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3**

**Traiter les non-conformités liées aux flux d'entrée et de sortie de marchandises en
entrepôt, le cas échéant en anglais**

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des réglementations et de la commande du client, repérer les anomalies et avaries lors des opérations d'arrivage, réception, expédition et livraison des marchandises et 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. Informer les personnes concernées, le cas échéant en anglais

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

Cette compétence s'exerce sous responsabilité du hiérarchique, au sein de l'entrepôt, sur la zone de travail affectée. Elle est mise en œuvre dans un contexte de variabilité des tâches, de multiplicité des informations et d'exigences de rapidité, ce qui demande des remédiations et l'adaptation des consignes.

Critères de performance

Les anomalies ou avaries sont repérées rapidement.
Les causes des non-conformités, anomalies ou avaries, sont identifiées.
Les solutions mises en œuvre sont pertinentes.
Les informations communiquées aux personnes concernées sont justes et complètes.
Les réglementations sont respectées.
Les réserves prises sont conformes.

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

Connaissance des règles de base de la réglementation des contrats de transport.
Connaissance des bases des réglementations liées à la manutention et la conservation des marchandises.
Connaissance des procédures relatives à la livraison des marchandises.
Connaissance des caractéristiques des produits, pictogrammes et étiquettes de sécurité associés.
Connaissance des documents administratifs liés aux marchandises stockées et transportées.
Connaissance des principes du Développement Durable et Responsabilité Sociétale de l'entreprise.

Appliquer les procédures de traitement des non-conformités à la livraison.

Identifier les différents documents relatifs aux réceptions et expéditions.

Identifier les non-conformités, anomalies ou avaries à la réception et lors d'une expédition.

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.

Identifier les causes des non-conformités, anomalies ou avaries: erreurs du fournisseur, du donneur d'ordres, du client, du transporteur ou liées à la chaîne administrative des documents, entorses au cadre réglementaire ou contractuel.

Rédiger des réserves à la livraison, en français et le cas échéant en anglais.

Mettre en œuvre un correctif ou une solution alternative.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	19/34

Consulter et renseigner le système d'information

Informar les opérateurs et les conducteurs des anomalies constatées.

Répondre à une réclamation : client interne ou externe, fournisseur, prestataire.

Proposer un correctif ou une solution alternative.

Alerter les interlocuteurs francophones et anglophones.

Hiérarchiser et adapter les priorités en fonction des exigences client et des exigences de la production.

Être réactif dans la communication des consignes correctives

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	20/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Organiser les zones d'entreposage

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du plan d'implantation des produits, prendre en compte les caractéristiques des marchandises, les caractéristiques des structures de stockage et leur disponibilité, les règles de conservation et de sûreté des produits et les procédures de stockage, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, afin d'affecter l'emplacement de stockage optimal aux marchandises.

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

Cette compétence s'exerce sous responsabilité du hiérarchique, le plus souvent sur la zone de travail affectée et parfois dans un bureau. Elle implique l'utilisation du système d'information du site ou d'un outil bureautique. Des déplacements dans l'entrepôt sont fréquents.

Critères de performance

Les produits sont repérables facilement.
Les déplacements des opérateurs et matériels de manutention sont optimisés.
Les règles de conservation des produits sont respectées.
Les règles de sécurité, de sûreté et de qualité sont respectées.
Les emplacements sont optimisés.

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

Connaissance des règles de conservation des produits.
Connaissance des règles d'implantation des produits dans un espace de stockage.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de sûreté.
Connaissance des différentes structures de stockage.

Utiliser les plannings prévisionnels d'activités.
Utiliser et respecter le plan d'implantation des produits dans la zone d'entreposage.
Adapter les structures de stockage aux produits.
Identifier des adresses de stockage.
Identifier les zones de stockage : sous douane, températures dirigées, ...
Utiliser le système d'information pour rechercher les emplacements disponibles de la zone de stockage.
Renseigner le système d'information avec les données d'adressage du produit.
Optimiser les déplacements des opérateurs.
Minimiser le nombre des opérations de manutention sur les marchandises.

Communiquer et faire appliquer des consignes aux opérateurs.
Faire appliquer des règles et des procédures.
Communiquer avec d'autres services internes ou externes, en anglais si nécessaire.

Organiser ses activités.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	21/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Coordonner les inventaires des produits en stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et du délai imparti, mettre en place et faire réaliser des inventaires physiques et opérations de contrôle régulier ou ponctuel et rechercher la cause des écarts, afin d'assurer la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information. Communiquer les résultats des contrôles au demandeur.

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

Cette compétence s'exerce sous responsabilité du hiérarchique, au sein de l'entrepôt, sur la zone de stockage affectée, en réponse à des besoins internes, à une demande d'un client ou à une anomalie détectée. Elle s'exerce le plus souvent simultanément à l'activité courante de l'entrepôt.

Critères de performance

Les opérations de comptage et de contrôle sont fiables.
Les procédures et consignes de travail sont appliquées.
Les données du système d'information sont mises à jour.
Les causes de l'écart de stock sont identifiées.
Les résultats du contrôle sont communiqués au demandeur.

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

Connaissance des différents types d'inventaires existants.
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.

Évaluer les conditions de faisabilité de la demande de recherche sur les stocks de marchandises.
Établir le mode opératoire d'un inventaire physique en fonction de son type.
Affecter les opérateurs aux opérations d'inventaire, de contrôle ou de recherche sur les stocks.
Inventorier des marchandises en stock.
Utiliser des lecteurs optiques.
Vérifier que tous les articles ont été inventoriés.
Éditer l'inventaire théorique du système d'information.
Rapprocher stock physique et stocks théorique (informatisé).
Repérer les écarts et les anomalies.
Traiter les écarts : identifier leurs causes et les corriger ou les valider.
Saisir et valider les données dans le système de gestion informatisé.

Communiquer les consignes de travail aux opérateurs.
Faire respecter les modes opératoires, les procédures qualité et sécurité.
Formuler la réponse adaptée (orale et écrite) à l'interlocuteur.

Identifier l'urgence d'une demande.
Hiérarchiser les priorités.
Planifier et organiser les activités.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	22/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6**

Établir le planning d'activité des opérateurs en entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des réglementations du travail, de la sécurité, de la sûreté et de la protection de la santé au travail, à partir des prévisions de mouvements de marchandises, identifier la charge de travail, combiner les moyens humains et matériels disponibles, affecter les tâches aux équipes, et établir le planning des activités à court 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 de l'entrepôt, à l'aide du système d'information du site ou d'un outil bureautique de type tableur.

Critères de performance

Les plannings sont fiables.
Les réglementations sont respectées.
Les activités prévisionnelles sont réparties équitablement.
L'ensemble des activités prévisionnelles est planifié.
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 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.

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 réguler une charge de travail.

Identifier les qualifications des opérateurs.

Vérifier la validité des contrôles techniques des outils et matériels de travail.

Renseigner un planning de disponibilité des opérateurs, des matériels, des outils et de la zone de travail.

Recenser les besoins en fournitures et outils de travail.

Planifier les contrôles techniques des matériels et les opérations nécessaires à la maintenance des équipements et à l'entretien des emplacements.

Affecter à chaque activité les opérateurs nécessaires et les matériels adaptés.

Affecter aux produits les emplacements adaptés.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	23/34

Respecter les plans de chargement et plans d'allotissement.

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

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

Informers ses équipes.

Communiquer des consignes aux opérateurs.

Arbitrer entre les différentes possibilités d'affectation.

Alerter la hiérarchie en cas de difficultés.

Hiérarchiser et réadapter les priorités.

Respecter sa délégation de responsabilité.

Organiser et ordonner ses activités avec rigueur et méthode.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	24/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7**

Suivre les ratios de production en entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'augmenter la qualité de service et la productivité, dans le cadre des procédures et des règles de gestion internes, collecter, transmettre et exploiter les indicateurs liés aux opérations de stockage, déstockage et de manutention des marchandises, renseigner les tableaux de bord, suivre l'évolution des indicateurs, les rapprocher avec le prévisionnel et proposer si nécessaire des mesures correctives.

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

Cette compétence s'exerce dans un bureau de l'entrepôt, sur un outil bureautique ou sur le système d'information du site.

Critères de performance

Les informations collectées sont justes
Les indicateurs calculés sont fiables.
Les tableaux de bord sont renseignés à la fréquence exigée.
Les indicateurs et leur évolution sont suivis.
Les informations sont transmises en temps voulu à la hiérarchie.
Les propositions d'amélioration de l'exploitation sont pertinentes.

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

Connaissance des principaux ratios et les standards de production.
Connaissance des règles de base relatives à la gestion économique des opérations logistiques, liés à son activité.

Utiliser un tableur bureautique.
Collecter les éléments nécessaires au calcul d'indicateurs de production.
Calculer des ratios de production relatifs aux opérations logistiques : ratio de production, taux de service, taux de rotation de stock, taux d'occupation du stockage, taux de panne matériel, taux de casse ou perte sur les produits ou emballages, etc.
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.

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.
Mesurer l'importance du suivi de production.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	25/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8**

Animer une équipe d'opérateurs en entrepôt

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des réglementations du travail et de la protection de la santé des salariés, de la responsabilité sociale de l'entreprise, des règles de qualité et de sécurité, coordonner l'activité des équipes, contrôler et évaluer l'activité quotidienne individuelle et collective, assurer la transmission d'informations ascendantes et descendantes, et réguler les relations entre les opérateurs, afin d'optimiser les compétences individuelles et collectives des équipes et de réaliser les commandes clients au niveau de service contractualisé.

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

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

Critères de performance

Les réglementations du travail et de la protection de la santé des salariés sont respectées.
Les règles de qualité, de sûreté et de sécurité sont respectées.
Les activités programmées sont réalisées.
Les objectifs de performances sont atteints.

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

Connaissance des bases des réglementations du travail et de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise.
Connaissance des règles de qualité et sécurité et des recommandations industrielles de la CNAM (R389).
Connaissance des éléments du cadre social réglementaire internes au site.
Connaissance des principaux standards de production liés à l'entreposage.
Connaissance des principes de la communication verbale et non verbale.

Respecter les réglementations du travail et de la Responsabilité Sociale 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.

Accueillir les nouveaux opérateurs.

Former les opérateurs lors de leur prise de poste et lors des évolutions des postes.

Réaliser des affichages d'informations liées aux activités telles que objectifs, indicateurs, résultats, horaires, consignes de sécurité, consignes de qualité, et autres notes de service.

Coordonner le travail des opérateurs.

Prendre en compte les aptitudes individuelles.

Traiter les situations conflictuelles latentes ou exprimées : malentendus, faux problèmes, incompréhension, causes de démotivation, absentéisme, erreurs, oublis.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	26/34

Identifier les erreurs, manquements et dérives aux procédures et règles de sécurité.

Conduire des réunions collectives de travail.

Conduire 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.

Hiérarchiser et réadapter les priorités.

Respecter sa délégation de responsabilité.

Prendre du recul sur les évènements

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	27/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 9

Organiser l'entretien de la zone de stockage, du parc de matériel et des outils de travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

S'appuyant sur les règles de sécurité et de qualité et les procédures de l'entreprise, veiller à la propreté des zones de travail, vérifier la disponibilité et le bon état des outils et équipements, prévoir les interventions techniques sur les matériels fixes et roulants et leur renouvellement et vérifier l'application des consignes par les opérateurs afin de garantir en permanence la sécurité des opérateurs et de maintenir le niveau de productivité.

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

Cette compétence s'exerce sous responsabilité du hiérarchique, au sein de l'entrepôt, sur une zone de travail déterminée. Elle requiert des relations avec d'autres services et des prestataires extérieurs, principalement par téléphone et courriels. Elle nécessite des déplacements réguliers sur la zone.

Critères de performance

Les règles de sécurité, d'hygiène et de protection de la santé sont respectées.
Les procédures et les règles de qualité internes sont respectées.
Les matériels fixes et roulants et les équipements sont conformes aux critères de sécurité réglementaires.
Les utilisateurs des matériels effectuent les vérifications et entretiens qui leur incombent.
Les équipements de protection individuels sont opérationnels.

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 de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise.
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.

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.
Repérer un risque potentiel sur la zone de travail ou sur les matériels et équipements.
Anticiper les besoins en équipements, consommables et outils.

Informar les services internes ou externes chargés des entretiens, des contrôles, des locations.
Communiquer aux opérateurs les consignes relatives à l'entretien des zones, 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.

Proposer la date d'un rendez-vous pour minimiser les incidences sur la production.
Définir les priorités des actions à mener.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	28/34

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mettre en œuvre et faire respecter les règles de qualité et de sécurité.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des procédures de l'entrepôt, de la responsabilité sociale 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 sont respectées.

Les procédures et modes opératoires sont appliqués.

Les dérives sont signalées.

Les opérateurs disposent de la qualification requise par leurs activités

Rendre compte de l'activité, des problèmes rencontrés et proposer des solutions d'amélioration.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes à l'entreprise, et dans le cadre de sa délégation, rendre compte et faire des propositions d'amélioration sur sa propre activité, les activités des équipes, les opérations réalisées sur la zone de travail, les problèmes rencontrés et les solutions appliquées, afin d'informer la hiérarchie et d'améliorer les pratiques.

Critères de performance

Le message écrit ou oral, est compréhensible.

Les informations transmises sont pertinentes.

Les règles internes sont respectées.

Les causes des problèmes sont repérées.

Les solutions proposées sont pertinentes.

Le rapport d'activité renseigné est adressé à la date fixée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	29/34

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type 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.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension 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 Spécialité (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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	31/34

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).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TLE	TP-00461	REAC	04	28/04/2015	11/10/2012	32/34

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."

