

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

I. PRÉSENTATION DES COMPÉTENCES, COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS ET SAVOIRS ASSOCIÉS

Groupe de compétences n° 1 : La prise en charge des flux entrants

TACHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS ASSOCIÉS
A1T1 - L'accueil du conducteur et la prise en charge de la livraison	G1C1 - Accueillir les conducteurs (trices) G1C2 - Vérifier les documents G1C3 - Identifier les informations nécessaires à l'activité		S1 - Les flux entrants S1.1 - La chaîne logistique S1.2 - L'organisation des zones d'activités logistiques S1.3 - Les matériels de manutention S1.4 - La sécurité sur la zone d'activités logistiques S1.5 - Les documents nécessaires à la réception S1.6 - Les marchandises S1.7 - Le contrôle de la réception S1.8 - L'adressage S1.9 - Le stockage S1.10 - L'inventaire S4 - La communication professionnelle S4.1 - Les savoirs de base de la communication orale professionnelle* S4.2 - Les savoirs de base de la communication écrite professionnelle* S4.3 - Les technologies de l'information et de la communication* S5 - L'Environnement Économique et Juridique S5.1 - La notion d'entreprise, d'organisation et de management* S5.2 - Les principales notions de droit général* S5.3 - Les principales notions de droit du travail* S5.4 - Les facteurs de production S5.5 - Les principales notions de revenus*
A1T2 - La réception de la livraison	G1C4 - Décharger les marchandises selon la nature des produits et les règles de sécurité et d'hygiène G1C5 - Contrôler les quantités et l'état de la livraison G1C6 - Détecter les anomalies et les avaries G1C7 - <i>Transmettre les informations relatives aux anomalies et aux avaries**</i>		
A1T3 - Le traitement et le transfert de la livraison	G1C8 - Repérer l'implantation et l'adressage des marchandises G1C9 - Dégrouper les marchandises G1C10 - Reconditionner les marchandises G1C11 - <i>Transférer les marchandises**</i> G1C12 - Affecter les marchandises en fonction de la destination G1C13 - Saisir les informations relatives à la réception		
A1T4 - La remise en état de la zone de réception	G1C14 - <i>Trier et valoriser les déchets**</i> G1C15 - <i>Nettoyer la zone de travail**</i>		
A1T5 - La participation aux activités liées à l'inventaire	G1C16 - Compter les produits dans le cadre de l'inventaire G1C17 - Saisir les informations sur les supports d'inventaire		

Conditions de réalisation :Cadre

Au sein d'une organisation ayant une activité logistique ou dans un magasin pédagogique. Dans une situation professionnelle réelle ou simulée.

Ressources mises à disposition

- Une zone de réception équipée et sécurisée,
- une zone de cross docking et une zone d'attente,
- une zone de dégroupage / reconditionnement, de stockage équipée et sécurisée,
- des produits,
- des supports de charge,
- du matériel de déballage et d'emballage, de contrôle, de comptage et de mesure,
- des équipements de protection individuelle (EPI),
- des matériels de manutention manuels et mécanisés,
- du matériel de tri sélectif,
- du matériel de nettoyage,
- des outils informatiques et de communication adaptés.

Critères de performance :

- Les conducteurs/trices sont accueillis/ies dans le respect des consignes et procédures définies par l'entreprise,
- les informations nécessaires à son activité sont identifiées dans les documents fournis,
- le matériel adéquat est utilisé dans les conditions de sécurité prévues sur le site,
- la saisie sans erreur des informations liées au mouvement de stocks,
- les contrôles sur la marchandise sont effectués de façon rigoureuse, conformément aux procédures qualité en vigueur quand elles existent,
- les anomalies et les difficultés rencontrées sont remontées au responsable hiérarchique,
- l'ensemble des opérations de manutention (déchargement, réception, dégroupage et reconditionnement) est effectué dans le respect des principes de prévention des risques professionnels, et des consignes de sécurité du site,
- la marchandise est transférée et affectée au bon emplacement dans des conditions de sécurité adaptées,
- les zones de réception et de stockage sont entretenues et remises en état,
- les déchets sont triés et valorisés,
- les règles relatives à la sécurité et aux économies d'efforts sont respectées.

** les savoirs en italique peuvent être acquis, développés et mobilisés dans d'autres groupes de compétences.*

*** les compétences en italique sont communes à plusieurs groupes de compétences*

Groupe de compétences n° 2 : La conduite en sécurité des chariots automoteurs à conducteur porté

TACHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS ASSOCIÉS
A2T1 - Le choix d'un chariot	G2C1 - Choisir le matériel adapté à la tâche de manutention	<p>G2CP1 - Être attentif aux procédures de contrôle et de mise en conformité du chariot, de la prise en charge du chariot jusqu'à la fin de l'activité</p> <p>G2CP2 - Être vigilant aux règles de conduite, à l'ergonomie liée à la conduite et à l'environnement de travail.</p> <p>G2CP3 - Être respectueux des spécifications techniques sur l'utilisation des chariots</p> <p>G2CP4 - Être vigilant au signalement des anomalies</p> <p>Être</p>	<p>S2 - La conduite en sécurité des chariots automoteurs à conducteur porté</p> <p>S2.1 - La réglementation en matière de conduite en sécurité des chariots automoteurs à conducteur porté</p> <p>S2.2 - Les instances et organismes de prévention</p> <p>S2.3 - Les principaux facteurs d'accidents avec les chariots</p> <p>S2.4 - Les principaux types de chariots automoteurs à conducteur porté</p> <p>S2.5 - La technologie des chariots</p> <p>S2.6 - Les accessoires adaptables aux chariots</p> <p>S2.7 - Les opérations de maintenance</p> <p>S2.8 - La conduite en sécurité des chariots automoteurs</p> <p>S2.9 - Les équipements de protection individuelle</p> <p>S4 - La communication professionnelle</p> <p>S4.1 - Les savoirs de base de la communication orale professionnelle*</p> <p>S4.2 - Les savoirs de base de la communication écrite professionnelle*</p> <p>S4.3 - Les technologies de l'information et de la communication*</p>
A2T2 - La prise en charge du chariot	<p>G2C2 - Assurer le fonctionnement du chariot de manière à effectuer l'activité en sécurité</p> <p>G2C3 - Mettre le chariot en état opérationnel compte tenu des tâches à réaliser</p>		
A2T3 - La conduite en sécurité du chariot	G2C4 - Manœuvrer le chariot		
A2T4 - La prise, le levage, le déplacement d'une charge à l'aide du chariot	<p>G2C5 - Prendre une charge</p> <p>G2C6 - Déplacer une charge</p> <p>G2C7 - Déposer une charge</p>		
A2T5 - Les opérations de fin de poste	<p>G2C8 - Arrêter le chariot</p> <p>G2C9 - Signaler les anomalies et les difficultés éventuelles</p>		

Conditions de réalisation :Cadre

Au sein d'une organisation ayant une activité logistique ou dans un magasin pédagogique. Dans une situation professionnelle réelle ou simulée.

Ressources mises à disposition

- Des chariot(s) de catégorie 1, 3 et 5 (R389),
- les technologies embarquées,
- le véhicule réel ou simulé,
- l'aire d'évolution banalisée,
- les zones piétonnes,
- le palettier d'une hauteur minimale de 6 m,
- les équipements pour matérialiser les circuits (plots, quilles, panneaux de circulation,...),
- les palettes vides et charges palettisées (entre 200 kg et la capacité nominale maximale),
- le conteneur ou caisses gerbables,
- la charge grande longueur, pondéreuse...
- les équipements de sécurité et de protection,
- les éléments relatifs à l'entretien du chariot,
- les consignes et procédures de travail.

Critères de performance :

- Le chariot choisi est adapté à l'activité,
- la prise en charge, comme la mise en stationnement du chariot sont réalisées suivant le protocole de l'entreprise,
- les procédures et règles de sécurité, et de qualité sont respectées,
- la conduite et la circulation sont exécutées avec assurance, en sécurité, sans heurt, choc ou brutalité, selon le temps prescrit et en tenant compte des distances d'arrêt,
- les opérations de prise, de déplacement et de dépose sont effectuées, sans erreur, sans heurt, choc ou brutalité,
- les situations potentiellement à risques sont correctement appréciées, corrigées ou signalées,
- les anomalies et difficultés rencontrées sont signalées de façon pertinente.

* les savoirs en italique peuvent être acquis, développés et mobilisés dans d'autres groupes de compétences.

Groupe de compétences n° 3 : La prise en charge des flux sortants

TACHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS ASSOCIÉS
A3T1- La prise en charge de la commande	<p>G3C1 - Collecter les informations liées à la préparation de commandes</p> <p>G3C2 - Repérer l'implantation et l'adressage de la marchandise</p> <p>G3C3 - Suivre ou établir le circuit de prélèvements</p>		<p>S3 - Les flux sortants</p> <p>S3.1 - L'affectation des emplacements</p> <p>S3.2 - Les documents nécessaires à la préparation de commande et à l'expédition de marchandises</p> <p>S3.3 - Les matériels de manutention</p> <p>S3.4 - Les règles d'économie d'efforts</p> <p>S3.5 - Les méthodes de prélèvement</p> <p>S3.6 - La palettisation et la dépalettisation</p> <p>S3.7 - Les pictogrammes et symboles normalisés</p> <p>S3.8 - Les emballages et les unités de chargement</p> <p>S3.9 - Le reconditionnement</p> <p>S3.10 - Le traitement des déchets</p> <p>S4 – La communication professionnelle</p> <p>S4.1 - Les savoirs de base de la communication orale professionnelle*</p> <p>S4.2 - Les savoirs de base de la communication écrite professionnelle*</p> <p>S4.3 - Les technologies de l'information et de la communication*</p> <p>S5 – L'Environnement Économique et Juridique</p> <p>S5.1 - La notion d'entreprise, d'organisation et de management*</p> <p>S5.2 - Les principales notions de droit général*</p> <p>S5.3 - Les principales notions de droit du travail*</p> <p>S5.4 - Les facteurs de production*</p> <p>S5.5 - Les principales notions de revenus*</p>
A3T2 - Le traitement et le transfert de la marchandise	<p>G3C4 - Préparer la marchandise selon la nature des produits et les règles de sécurité et d'hygiène</p> <p>G3C5 - Contrôler la qualité et la conformité des produits prélevés</p> <p>G3C6 - Transmettre les informations relatives aux anomalies et aux avaries**</p> <p>G3C7 - Saisir les informations relatives à la préparation</p> <p>G3C8 - Grouper et reconditionner les commandes</p> <p>G3C9 - Constituer une unité de charge stable et équilibrée</p> <p>G3C10 - Participer à l'édition des documents administratifs</p> <p>G3C11 - Transférer les marchandises**</p>	<p>G3CP1 - Adopter une attitude professionnelle d'accueil</p> <p>G3CP2 - Être attentif à la demande du client</p> <p>G3CP3 - Être soucieux des procédures en vigueur, des règles d'hygiène, de sécurité et de manipulation des produits</p> <p>G3CP4 - Être attentif à l'ensemble des opérations</p> <p>G3CP5 - Contribuer à la sécurité et la propreté du lieu de travail</p>	
A3T3 - La prise en charge des interlocuteurs et de l'expédition	<p>G3C12 - Accueillir l'interlocuteur</p> <p>G3C13 - Charger les marchandises selon la nature des produits et les règles de sécurité et d'hygiène</p> <p>G3C14 - Transmettre les documents</p>		
A3T4 - La remise en état des zones de préparation de commandes et d'expédition	<p>G3C15 - Trier et valoriser les déchets**</p> <p>G3C16 - Nettoyer la zone de travail**</p>		

Conditions de réalisation :Cadre

Au sein d'une organisation ayant une activité logistique ou dans un magasin pédagogique. Dans une situation professionnelle réelle ou simulée.

Ressources mises à disposition

- Des zones de stockage, de préparation, de regroupement et d'expédition équipées et sécurisées,
- Du matériel de conditionnement, d'emballage, de calage, de contrôle, de marquage et d'étiquetage des produits/colis,
- des supports de charge (palette, roll, conteneur...),
- des produits,
- des équipements de protection individuelle,
- des matériels de manutention manuels ou automatisés,
- des outils numériques dédiés (scanners, RFID,...),
- du matériel de tri sélectif,
- du matériel de nettoyage,
- des consignes de travail et des procédures.

Critères de performance :

- Les procédures sont respectées,
- les informations nécessaires à son activité sont collectées et identifiées de façon conforme aux procédures,
- le matériel adéquat est utilisé selon les conditions de sécurité prévues sur le site,
- l'ensemble des opérations de manutention est effectué dans le respect des principes de prévention des risques professionnels et des consignes de sécurité du site,
- les règles relatives aux économies d'efforts sont respectées,
- le contrôle de la marchandise est effectué de façon rigoureuse,
- la procédure d'étiquetage et de marquage des produits/colis est respectée,
- le flux sortant de marchandises est conforme à la commande validée,
- la saisie des mouvements de stocks est faite sans erreur,
- les conducteurs/trices sont accueillis dans le respect des consignes et procédures de l'entreprise,
- les zones de stockage, de préparation de commande et d'expédition sont remises en état,
- les anomalies et difficultés rencontrées sont signalées,
- les déchets sont triés et valorisés.

* les savoirs en italique peuvent être acquis, développés et mobilisés dans d'autres groupes de compétences.

** les compétences en italique sont communes à plusieurs groupes de compétences

II. PRÉSENTATION DES SAVOIRS ASSOCIÉS

S1 – Les flux entrants	
SAVOIRS ASSOCIÉS	LIMITES DES SAVOIRS
S1.1 - La chaîne logistique	<ul style="list-style-type: none"> • Les intervenants de la chaîne logistique • Les sites où s'effectuent les opérations logistiques
S1.2 - L'organisation des zones d'activités logistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Les zones d'activités (réception, stockage, préparation, regroupement, expédition) • Les zones spécifiques (marchandises dangereuses, de valeur, périssables,...) • Les structures de stockage (palettier,...) • L'agencement du stockage (allée, travée, alvéole,...) • La signalisation des zones d'activités
S1.3 - Les matériels de manutention	<ul style="list-style-type: none"> • Les matériels de manutention manuels (transpalette, roll,...)
S1.4 - La sécurité sur les zones d'activités logistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles de circulation sur le site • Les règles de circulation sur la zone de réception • Les équipements de protection individuelle
S1.5 - Les documents nécessaires à la réception	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les documents du transport routier*</i> • <i>Le bon de commande*</i> • <i>Le bon de livraison*</i> • Le bon de réception
S1.6 - Les marchandises	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types de marchandises (périssables, dangereuses...) • Les familles de produits • Les précautions de manipulation • Les règles de stockage
S1.7 - Le contrôle de la réception	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types de contrôles (quantitatifs, qualitatifs) • Les outils de contrôle (balance, thermomètre, pied à coulisse,...)
S1.8 - L'adressage	<ul style="list-style-type: none"> • La codification de l'adressage • Les emplacements banalisés ou affectés
S1.9 - Le stockage	<ul style="list-style-type: none"> • La notion de stocks (mini, maxi, d'alerte) • La rupture de stocks • La fiche de stocks • Les différents outils liés aux mouvements de stocks (lecteur code-barres, tablette, système vocal,...)
S1.10 - L'inventaire	<ul style="list-style-type: none"> • Le rôle de l'inventaire • Les documents d'inventaire • Les outils relatifs aux inventaires

* les éléments en italique sont communs à plusieurs groupes de savoirs

S2 – La conduite en sécurité des chariots automoteurs à conducteur porté

SAVOIRS ASSOCIÉS	LIMITES DES SAVOIRS
S2.1 - La réglementation en matière de conduite en sécurité des chariots automoteurs à conducteur porté	<ul style="list-style-type: none"> • Les conditions pour utiliser un chariot automoteur de manutention à conducteur porté • Les responsabilités civiles et pénales encourues par le conducteur
S2.2 - Les instances et organismes de prévention	<ul style="list-style-type: none"> • Le rôle des instances et organismes de prévention
S2.3 - Les principaux facteurs d'accidents avec les chariots	<ul style="list-style-type: none"> • L'accidentabilité au travail • Les situations de danger grave et imminent • Les interdictions au transport (élévation de personnes,...) • La stabilité du chariot (notion de pivot, moment, équilibre, plaque de charge,...) • Les distances de freinage, le temps de réaction et les distances d'arrêt
S2.4 - Les principaux types de chariots automoteurs à conducteur porté	<ul style="list-style-type: none"> • La présentation des différentes catégories • Le rôle des différentes catégories dans la manutention • Les critères de choix d'un chariot (plaque de charge, masse de la marchandise, hauteur de stockage,...) • Les compléments de formation (chariot bi ou tri directionnel à poste de conduite élevable,...)
S2.5 - La technologie des chariots	<ul style="list-style-type: none"> • Les principaux organes des chariots (circuit hydraulique, batterie, freins, pneumatiques, plaque de charge et diagramme de capacité) • Les différentes motorisations : thermique, électrique. • Les hauteurs caractéristiques • Les risques associés aux organes du chariot • Les équipements du chariot liés à la protection du conducteur : bouclier, arceaux,...
S2.6 - Les accessoires adaptables aux chariots	<ul style="list-style-type: none"> • Les accessoires et les équipements porte-charge
S2.7 - Les opérations de maintenance	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents indicateurs et témoins du tableau de bord • Les batteries : types, choix • La maintenance de premier niveau et la mise en charge. • Les autres opérations de maintenance (changement d'une lampe, d'un filtre, d'une fourche abîmée,...)
S2.8 - La conduite en sécurité des chariots automoteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures de vérifications de sécurité avant utilisation • Les consignes d'installation au poste de conduite • Les manœuvres du chariot • Les différents types d'anomalies (avertisseur défaillant, pneu dégonflé,...)
S2.9 - Les équipements de protection individuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes protections individuelles liées à la manutention et aux opérations de maintenance

S3 – Les flux sortants	
SAVOIRS ASSOCIÉS	LIMITES DES SAVOIRS
S3.1 – L'affectation des emplacements	<ul style="list-style-type: none"> • L'adressage • Les emplacements banalisés ou affectés
S3.2 - Les documents nécessaires à la préparation de commandes et à l'expédition de marchandises	<ul style="list-style-type: none"> • Le bon de préparation de commande • <i>Le bon de livraison*</i> • <i>Les documents du transport routier*</i> • Les étiquettes • Le plan de chargement
S3.3 - Les matériels de manutention	<ul style="list-style-type: none"> • Les matériels de manutention manuels (transpalette, chariot de préparation de commande,...)
S3.4 - Les règles d'économie d'efforts	<ul style="list-style-type: none"> • Les risques d'atteintes à la santé en lien avec l'activité physique • Les précautions de manipulation • La manutention manuelle
S3.5 - Les méthodes de prélèvement	<ul style="list-style-type: none"> • Les plans de circulation et de stockage • Le circuit de prélèvements • Les moyens de prélèvement (automatisé ou manuel)
S3.6 - La palettisation et la dépalettisation	<ul style="list-style-type: none"> • Le positionnement des colis/produits sur la palette • La protection d'une palette (cerclage, filmage,...) • La dépalettisation
S3.7 - Les pictogrammes et les symboles normalisés	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles de marquage et les emplacements • Les pictogrammes de conditionnement, de sécurité, de manutention
S3.8 - Les emballages et les unités de chargement	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types de conditionnement (boite, bouteille...) • Les principaux supports (palette, conteneur, roll, caisse,...) • Les emballages et les unités de chargement • Les différents matériaux de protection, d'emballage et de calage (carton, papier, caisse,...) • Les moyens nécessaires à l'emballage
S3.9 - Le reconditionnement	<ul style="list-style-type: none"> • Les opérations de reconditionnement des produits
S3.10 - Le traitement des déchets	<ul style="list-style-type: none"> • Le tri sélectif des déchets • Le recyclage des déchets

* les éléments en italique sont communs à plusieurs groupes de savoirs

S4 – La communication professionnelle

SAVOIRS ASSOCIÉS	LIMITES DES SAVOIRS
S4.1 - Les savoirs de base de la communication orale professionnelle	<ul style="list-style-type: none">• Le contexte, les acteurs et l'objet de l'échange• Les formes de langage• Le langage verbal (articulation, débit, registres de langage)• Le langage non verbal (postures, gestuelle, tenue)• Les codes de politesse• Les règles de diffusion de l'information (interne, externe, confidentialité,...)• Les obstacles à la communication• Les comportements facilitateurs (écoute, empathie, respect)
S4.2 - Les savoirs de base de la communication écrite professionnelle	<ul style="list-style-type: none">• Le renseignement des supports utilisés dans le cadre de ses activités• La rédaction d'un message simple• La transmission d'un message simple (courriel, papier,...)
S4.3 - Les technologies de l'information et de la communication	<ul style="list-style-type: none">• L'utilisation d'outils mobile (lecteur de code-barres, tablette,...)• L'utilisation des outils de communication (téléphone, scanner, géolocalisation, outils de travail collaboratif,...)• L'utilisation d'Internet, intranet, EDI et fax (recherches et partages d'informations, messagerie électronique,...)

S5 – L'Environnement Économique et Juridique	
SAVOIRS	LIMITES DES SAVOIRS
S5.1 - La notion d'entreprise et son organisation	
S5.1.1 - L'entreprise logistique dans son environnement	<ul style="list-style-type: none"> • La présentation de l'entreprise et de son organisation (activités, principaux services, organigramme, liaisons fonctionnelles et hiérarchiques) • Les fournisseurs et les clients • Les autres agents économiques (banques, administration) • Le circuit économique simplifié • Les métiers de la logistique
S5.1.2 - La démarche qualité	<ul style="list-style-type: none"> • La notion de qualité • Les enjeux pour l'entreprise
S5.1.3 - La diversité des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • La classification des entreprises en fonction de leur taille et de leur activité • Les biens et les services, la production marchande et non marchande
S5.1.4 - La responsabilité sociale de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments de la responsabilité sociale de l'entreprise
S5.2 - Les principales notions de droit général	
S5.2.1 - L'organisation judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes juridictions • Leurs compétences
S5.2.2 - La responsabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types de responsabilité (civile, délictuelle, contractuelle, pénale) • Les conditions de mise en œuvre de la responsabilité • La responsabilité de l'entreprise logistique
S5.3 - Les principales notions de droit du travail	
S5.3.1 - La durée du travail	<ul style="list-style-type: none"> • La durée du travail • Les différentes formes d'aménagement du temps de travail
S5.3.2 - La formation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents dispositifs de formation continue • Les conditions de mise en œuvre
S5.4 - Les facteurs de production	
S5.4.1 - Le facteur travail	<ul style="list-style-type: none"> • La définition du facteur travail • La population active, inactive • Les qualifications
S5.4.2 - Le facteur capital	<ul style="list-style-type: none"> • La définition du facteur capital
S5.4.3 - La notion de productivité	<ul style="list-style-type: none"> • La définition de la productivité du travail • Les sources des gains de productivité • Les conséquences des gains de productivité
S5.5 - Les principales notions de revenus	
S5.5.1 - Les revenus des ménages	<ul style="list-style-type: none"> • Les revenus du travail et du capital
S5.5.2 - La redistribution	<ul style="list-style-type: none"> • Les prélèvements (impôts et cotisations) • La redistribution des revenus (prestations sociales)