

Brochure n° 3026

**Convention collective nationale**

IDCC : 1436. – **SUCRERIES,**  
**SUCRERIES-DISTILLERIES, RAFFINERIES DE SUCRE**

---

Brochure n° 3030

**Convention collective nationale**

IDCC : 2567. – **INDUSTRIE DES GLACES,**  
**SORBETS ET CRÈMES GLACÉES**

---

Brochure n° 3060

**Convention collective nationale**

IDCC : 1930. – **MEUNERIE**

---

Brochure n° 3092

**Convention collective nationale**

IDCC : 504. – **INDUSTRIES ALIMENTAIRES DIVERSES**

---

Brochure n° 3102

**Convention collective nationale**

IDCC : 1747. – **ACTIVITÉS INDUSTRIELLES  
DE BOULANGERIE ET PÂTISSERIE**

---

Brochure n° 3124

**Convention collective nationale**

IDCC : 112. – **INDUSTRIE LAITIÈRE**

---

Brochure n° 3125

**Convention collective nationale**

IDCC : 1586. – **INDUSTRIES CHARCUTIÈRES  
(Salaisons, charcuteries, conserves de viandes)**

---

Brochure n° 3127

**Convention collective nationale**

IDCC : 1396. – **INDUSTRIES DE PRODUITS  
ALIMENTAIRES ÉLABORÉS**

---

Brochure n° 3178

**Convention collective nationale**

IDCC : 200. – **EXPLOITATIONS FRIGORIFIQUES**

---

Brochure n° 3247

**Convention collective nationale**

IDCC : 1513. – **ACTIVITÉS DE PRODUCTION  
DES EAUX EMBOUTEILLÉES,  
DE BOISSONS RAFRAÎCHISSANTES  
SANS ALCOOL ET DE BIÈRE**

---

Brochure n° 3270

**Convention collective nationale**

IDCC : 2410. – **BISCOTTERIES, BISCUITERIES,  
CÉRÉALES PRÊTES À CONSOMMER  
OU À PRÉPARER, CHOCOLATERIES,  
CONFISERIES, ALIMENTS DE L'ENFANCE  
ET DE LA DIÉTÉTIQUE,  
PRÉPARATIONS POUR ENTREMETTS  
ET DESSERTS MÉNAGERS**

---

Brochure n° 3294

**Convention collective nationale**

IDCC : 1987. – **PÂTES ALIMENTAIRES SÈCHES  
ET COUSCOUS NON PRÉPARÉ**

---

ACCORD DU 20 JUIN 2007  
RELATIF À LA RECONNAISSANCE DES CQP IA  
DANS DIVERSES BRANCHES DES INDUSTRIES ALIMENTAIRES  
NOR : ASET0751087M

Entre :

Alliance 7 ;

Association des entreprises de produits alimentaires élaborés (Adepale) ;

L'association des brasseurs de France ;

La chambre syndicale des eaux minérales ;

Le syndicat des boissons rafraîchissantes ;

L'association nationale de la meunerie française ;

Le syndicat national des industriels de la nutrition animale ;

Le syndicat de la rizerie française ;

La chambre syndicale des raffineurs et conditionneurs de sucre de France (CSRCSF) ;

Le syndicat national des fabricants de sucre de France (SNFS) ;

Le comité français du café (CFC) ;

La FEDALIM pour le compte de :

– syndicat national des fabricants de bouillons et de potages (SNFBP) ;

– fédérations des industries condimentaires de France (FICF) ;

– syndicat national des fabricants de vinaigres (SNFV) ;

– syndicat national des transformateurs de poivres, épices, aromates et vanille (SNPE) ;

– syndicat du thé et des plantes à infusion (STEPI) ;

– syndicat de la chicorée de France (SCF) ;

La fédération française des industriels charcutiers, traiteurs, transformateurs de viandes (FICT) ;

La fédération des entreprises de boulangerie et pâtisserie françaises (FEBPF) ;

Le groupement indépendant des terminaux de cuisson ;

Le syndicat des fabricants industriels de glaces, sorbets, crèmes glacées (SFIG) ;

Le syndicat des industriels fabricants de pâtes alimentaires de France (SIFPAF),

D'une part, et

La fédération générale agroalimentaire (FGA) CFDT ;

La fédération générale des travailleurs de l'agriculture et de l'alimentation (FGTA) FO ;

La fédération des syndicats des commerces, services et force de vente (CFSV) CFTC ;

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

## PRÉAMBULE

Afin de répondre aux besoins spécifiques de qualifications des personnels de leurs entreprises, les principales branches des industries alimentaires ont chacune créé et développé des certificats de qualifications professionnelles dits CQP, sur la base des compétences professionnelles requises dans le métier.

Malgré des variations quant à leurs dénominations, ces différents CQP concernent des métiers voisins ou similaires et les référentiels descriptifs de ces derniers visent pour l'essentiel des activités et compétences communes.

C'est pourquoi, les branches ont décidé de conduire ensemble et paritaire-ment un travail d'identification des éléments transversaux en vue de l'élaboration des référentiels CQP « harmonisés », du modèle respectif de grilles d'évaluation (tuteur, formateur, évaluation par le jury ou le professionnel) et d'un guide méthodologique pour aider à la mise en œuvre de ces CQP.

A ce jour, 13 CQP sont harmonisés.

Considérant que la reconnaissance des certificats de qualification professionnelle des industries alimentaires, dits CQP IA, participe également à la sécurisation des parcours professionnels et favorise la mobilité, les partenaires sociaux décident de prendre en compte ces travaux et de conclure le présent accord précisant tant au bénéfice des entreprises que des salariés, qu'un CQP IA – reposant notamment sur un référentiel « harmonisé » – a la même valeur quelle que soit la branche, signataire du présent accord, l'ayant délivré.

C'est pourquoi, les parties sont convenues de ce qui suit :

## Article 1<sup>er</sup>

### *Définition des CQP IA*

Les CQP IA sont des certificats de qualification professionnelle délivrés par une branche signataire du présent accord sur la base des référentiels « harmonisés », du modèle respectif de grilles d'évaluation (tuteur, formateur, évaluation par le jury ou le professionnel) et d'une méthodologie de mise en œuvre, dans le respect des modalités définies ci-après.

Ils reposent sur des emplois dont l'essentiel des contenus en termes d'activités et de compétences est commun aux industries alimentaires représentées par les branches signataires relevant du champ d'application des conventions collectives précisées en annexe 4.

## Article 2

### *Adoption des 13 référentiels harmonisés des CQP*

Chacune des branches signataires adopte le tronc commun des référentiels harmonisés (annexe 2) et le modèle respectif de grilles d'évaluation (annexe 3).

En conséquence, elle peut ainsi délivrer, sous réserve des dispositions de l'article 3, ces CQP IA, listés ci-après :

- gestionnaire de l'administration du personnel et de la paie ;
- agent de maintenance ;
- agent logistique ;
- attaché commercial ;
- conducteur de ligne ;
- conducteur de machines ;
- ouvrier qualifié de nettoyage industriel ;
- préparateur ;
- responsable d'équipe ;
- responsable de secteur/d'atelier ;
- responsable d'équipe logistique ;
- technicien de maintenance ;
- télévendeur.

### **Article 3**

#### *Modalités de mise en œuvre et de délivrance des CQP IA*

Pour garantir leur valeur, les branches signataires s'engagent à mettre en œuvre et délivrer les CQP IA en s'appuyant sur les étapes méthodologiques de mise en œuvre présentées en annexe 1.

Les fédérations signataires s'engagent à informer régulièrement leurs entreprises :

- d'une part, de la liste des CQP IA ayant fait l'objet d'une reconnaissance commune ;
- d'autre part, du fait qu'un CQP IA a la même valeur quelle que soit la branche l'ayant délivré.

### **Article 4**

#### *Modification et évolution des CQP IA*

Les référentiels d'emplois et de compétences comprennent un tronc commun d'activités et de compétences indispensables pour qualifier l'emploi.

Les branches s'interdisent de modifier isolément le contenu du tronc commun des référentiels d'emplois et de compétences.

En conséquence, toute modification de ces CQP IA nécessite la négociation d'un avenant au présent accord.

Toutefois, ce tronc commun peut être complété, par des spécificités propres aux branches ou aux entreprises.

## **Article 5**

*Modèle de grilles d'évaluation  
(formateur, tuteur, évaluation par le jury ou le professionnel) des CQP IA*

Les parties conviennent de mettre en œuvre les modèles de grilles d'évaluation et de se revoir, à la demande d'une des parties signataires, pour examiner les difficultés rencontrées et les adaptations qui pourraient être apportées.

## **Article 6**

*Création de nouveaux CQP. – Information préalable*

Lorsque les partenaires sociaux d'une branche signataire du présent accord envisagent la création d'un nouveau CQP, les partenaires sociaux des autres branches sont informés par l'intermédiaire de la CNPIE avant le début des travaux afin d'identifier si des intérêts communs existent. Dans cette hypothèse, la création d'un CQP IA sera mise en œuvre par les branches signataires.

## **Article 7**

*Suivi de l'accord*

Un bilan de cet accord sera effectué chaque année à compter de 2009.

## **Article 8**

*Durée de l'accord et date d'effet*

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et prend effet dès sa signature.

Son extension sera demandée auprès du ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité par l'ANIA.

Fait à Paris, le 20 juin 2007.

(Suivent les signatures.)

---

*Nota.* – Les annexes 1 à 3 au présent accord ne sont pas reproduites dans la présente parution mais consultables sur le site : [journal-officiel.gouv.fr](http://journal-officiel.gouv.fr), rubrique : BO conventions collectives, à la suite du présent texte.

## ANNEXE 4

---

### Conventions collectives concernées :

Cet accord institue des dispositions spécifiques au profit de tous les salariés liés par un contrat de travail à une entreprise ou un établissement relevant du champ d'application des conventions collectives nationales (CCN) suivantes :

Biscotterie, biscuiteries, chocolateries, confiseries, céréales prêtes à consommer ou à préparer, aliments de l'enfance et de la diététique, préparation des entremets et desserts ménagers (CCN du 17 mai 2004).

(Codes NAF : 15.8 F, 15.8K, 15.8T partiel, 15.8V partiel, 15.6B partiel, 15.6D partiel, 15.3 F partiel).

Industries de produits alimentaires élaborés (CCN du 17 janvier 1952) (Codes NAF : 15.1E partiel, 15.2Z partiel, 15.3A, 15.3E partiel, 15.3 F partiel, 15.8A partiel, 15.8M partiel)

Activités de production des eaux embouteillées, boissons rafraîchissantes sans alcool et bière (CCN du 24 novembre 1988 – mise à jour le 18 juillet 2002) (Codes NAF : 15.9N, 15.9S, 15.9T)

Meunerie (CCN du 16 juin 1996), (Codes NAF : 15.6A, 15.6B, 15.7A),

Industries alimentaires diverses (CCN du 27 mars 1969) (Codes NAF : 15.3E partiel, 15.8P partiel, 15.8R partiel, 15.8V).

Industries des produits exotiques (CCN du 1<sup>er</sup> avril 1969) (Codes NAF : 15.8P partiel et 15.8R partiel).

Sucreries, sucreries-distilleries, raffineries de sucre (CCN du 1<sup>er</sup> octobre 1986) (Code NAF : 15.8H).

Industries charcutières (CCN du 1<sup>er</sup> juillet 1958, mise à jour le 9 avril 1990) (Codes NAF : 15.1E, 15.3D)

Industrie laitière (CCN du 20 mai 1955, modifiée le 1<sup>er</sup> décembre 1976) (Codes NAF : 15.51, 15.5A, 15.5B, 15.5C, 15.5D, 15.8T)

Activités industrielles de boulangerie-pâtisserie (CCN du 13 juillet 1993) (Codes NAF : 15.8A, 15.8B).

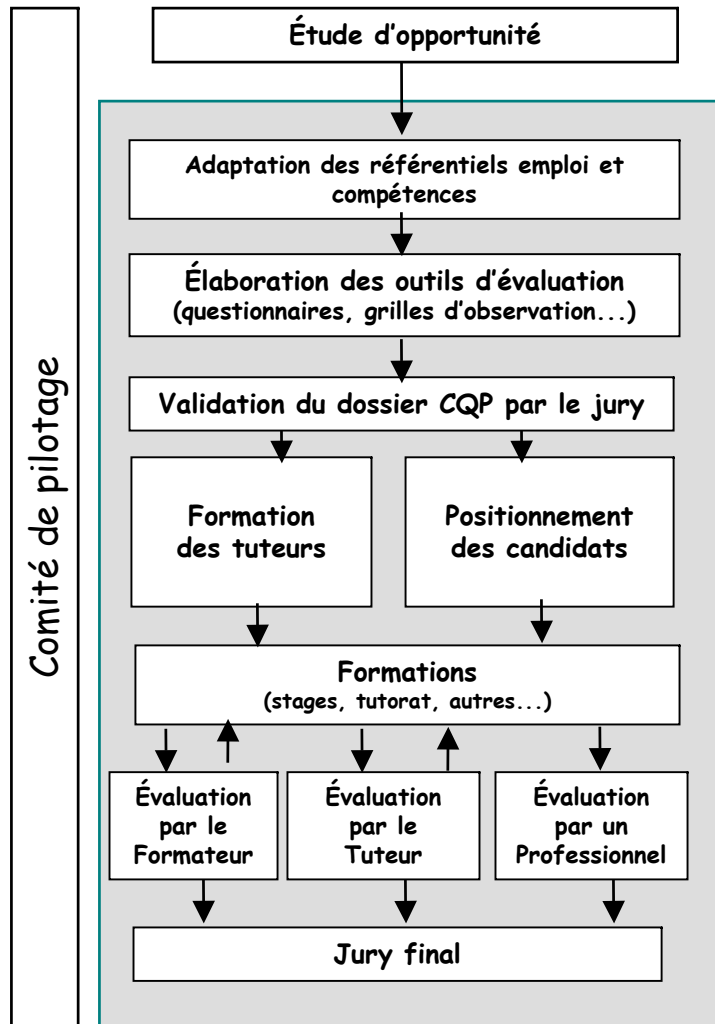
Industries des glaces, sorbets et crèmes glacées (CCN du 15 octobre 1996) (Code NAF : 15.5 F).

Pâtes alimentaires sèches et couscous non préparé (CCN du 3 juillet 1997) (Code NAF : 15.8M).

Exploitations frigorifiques (CCN du 10 juillet 1956) (Code NAF : 63.1D).



## Annexe 1 – Etapes clés de mise en œuvre des CQP IAA



**L'ADAPTATION** : le référentiel national est adapté aux spécificités de l'entreprise dans laquelle le CQP est mis en œuvre.

**L'EVALUATION** : elle s'effectue sur la base d'outils créés pour apprécier le niveau de maîtrise de l'emploi et des compétences par chacun des candidats.

**LE TUTEUR** : acteur central de la démarche, il évalue accompagne le candidat tout au long du parcours. Il est formé pour assurer pleinement sa mission.

**LA FORMATION** : elle n'est pas systématique dans la mesure où le professionnalisme du candidat peut recouvrir d'emblée le référentiel du CQP visé.

**LE JURY** : il peut intervenir dès l'amont pour valider la cohérence du projet CQP de l'entreprise. Il s'entretient, à l'issue de la démarche, avec chaque candidat et statue, au regard des évaluations réalisées par le tuteur, le formateur et un professionnel, sur l'attribution du CQP.

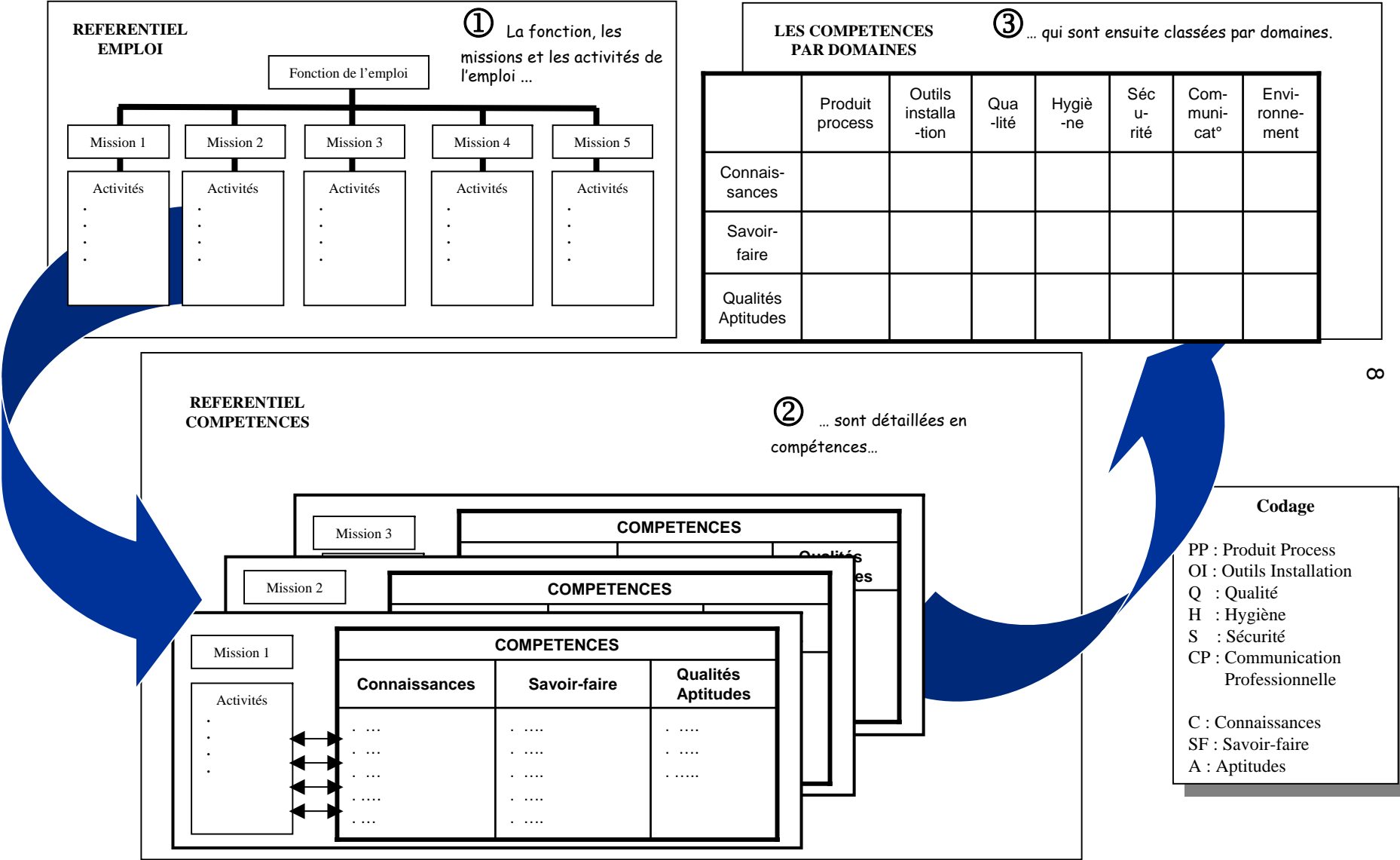
## **Annexe 2 – Les référentiels CQP harmonisés**

### **Les 13 référentiels harmonisés**

- Gestionnaire de l'administration du personnel et de la paie: p.9
  - Agent de maintenance :p.19
    - Agent logistique : p.37
    - Attaché commercial : p.47
    - Conducteur de ligne : p.55
  - Conducteur de machines: p.69
- Ouvrier qualifié en nettoyage industriel : p.82
  - Préparateur : p.95
  - Responsable d'équipe : p.109
- Responsable de secteur / d'atelier : p.122
- Responsable d'équipe logistique : p. 135
  - Technicien de maintenance : p. 146
  - Télévendeur : p. 167

# La structure du référentiel

Les treize référentiels sont structurés de manière identique selon le schéma suivant :





Certificat de Qualification Professionnelle

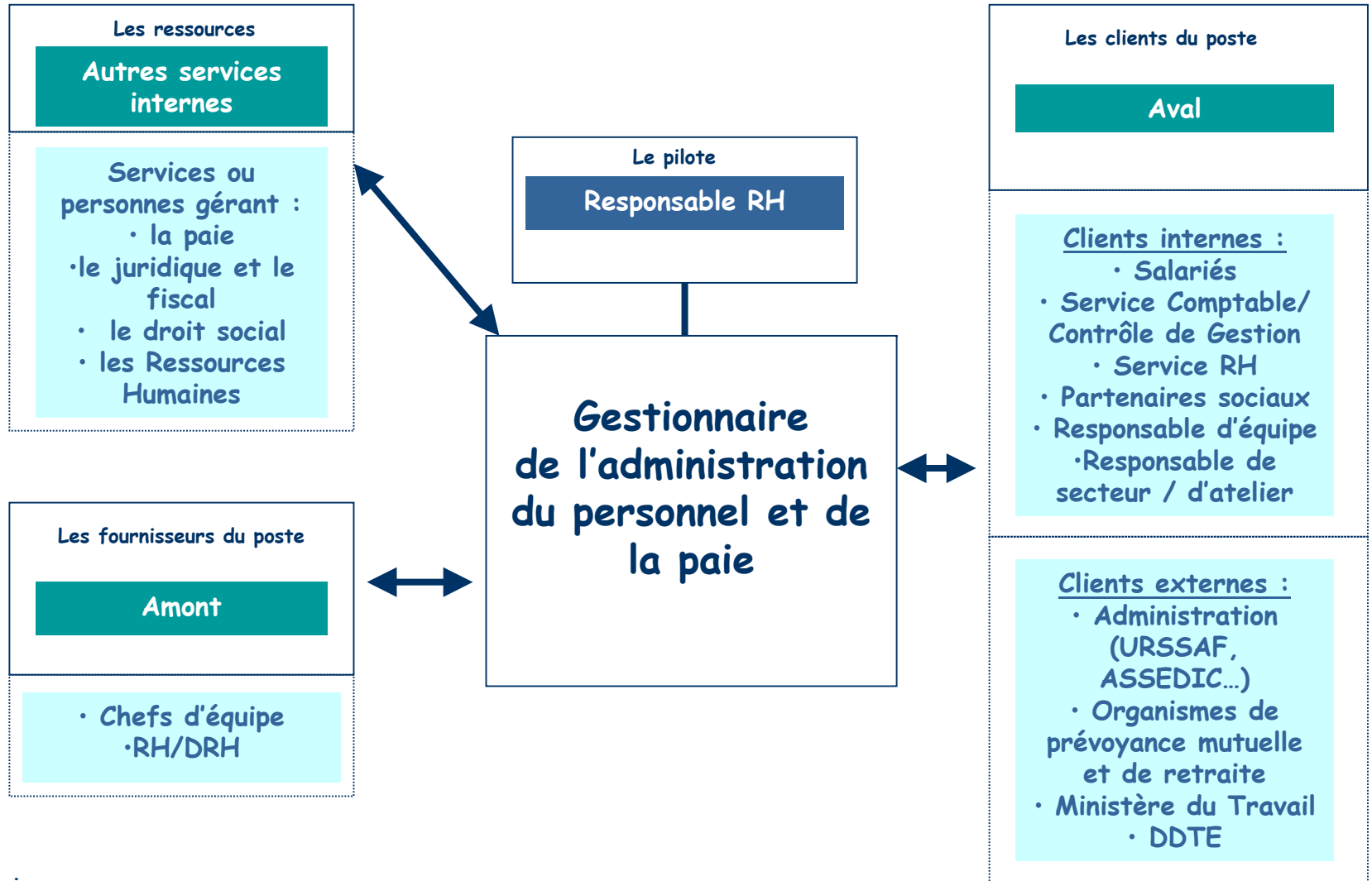
Industries Alimentaires

Gestionnaire de l'administration  
du personnel et de la paie

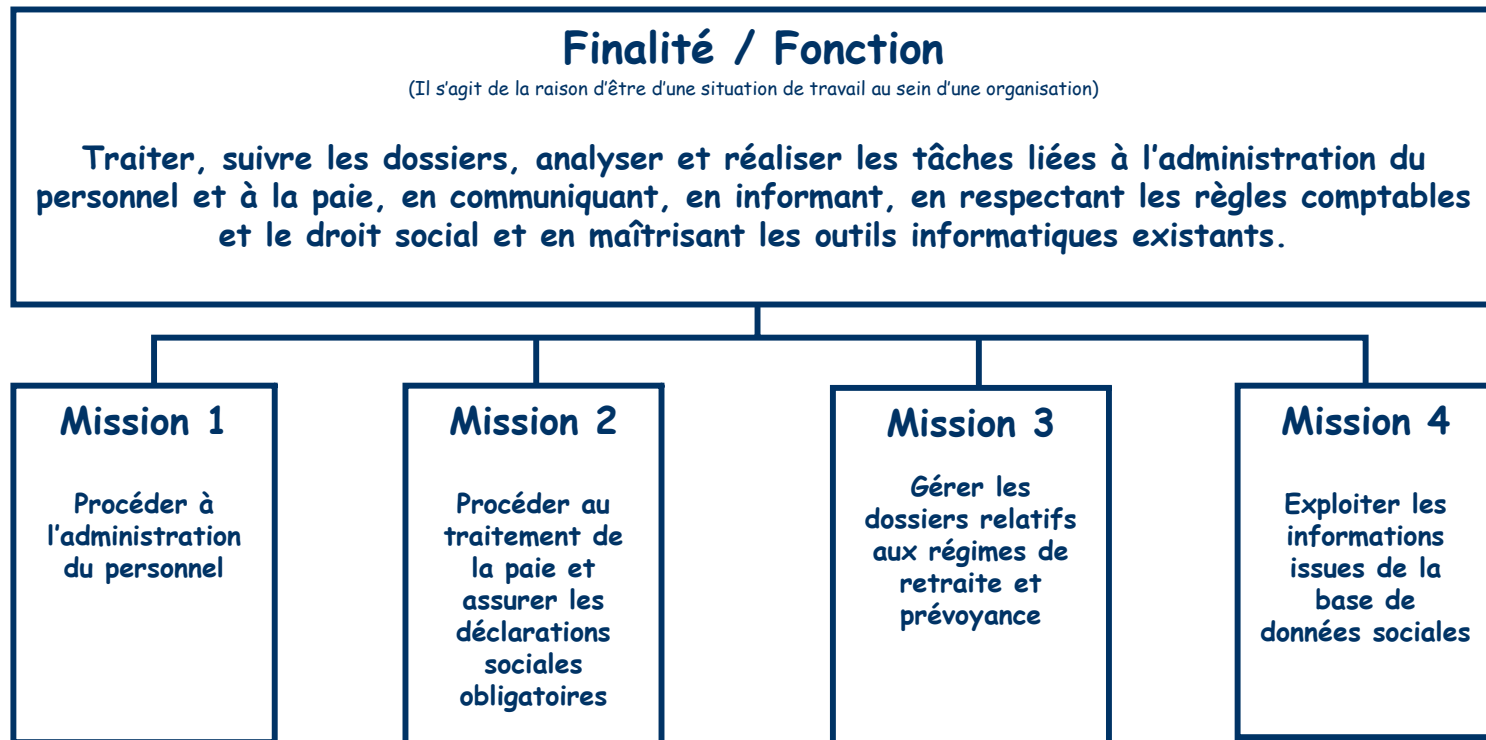
6

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

# Les différentes relations fonctionnelles



# La définition de l'emploi



**Situation  
hiérarchique**

Sous la responsabilité d'un responsable RH ou d'un responsable de l'administration du personnel et de la paie

# Le référentiel emploi

Traiter, suivre les dossiers, analyser et réaliser les tâches liées à l'administration du personnel et à la paie, en communiquant, en informant, en respectant les règles comptables et le droit social et en maîtrisant les outils informatiques existants.

## M1 Procéder à l'administration du personnel

- M1A1\*- Assurer administrativement les entrées (accueil, information, mouvements, déclarations obligatoires, etc.).
- M1A2 - Gérer administrativement les événements liés à la vie du salarié (avenants au contrat, constitution de dossiers, etc.).
- M1A3 - Assurer administrativement le traitement des sorties (démissions /licenciements/ fins de contrats) et produire les documents nécessaires.
- M1A4 - Organiser et gérer les archives.
- M1A5 - Renseigner et informer les salariés.

## M2 Procéder au traitement de la paie et assurer les déclarations sociales obligatoires

- M2A1 - Saisir les données de la paie (dates d'embauche, sorties, mutations, rémunération, incidents de présence, etc.).
- M2A2 - Examiner, traiter les incidents de paie et les situations particulières (ex: départs, saisies-arrêts, etc.).
- M2A3 - Contrôler le processus de la paie, éditer les états de contrôle (en masse et individuels) et alerter.
- M2A4 - Réaliser les règlements en utilisant les différents moyens de paiement à disposition
- M2A5 - Procéder aux contrôles (DADS/TDS et DADS/CRC).
- M2A6 - Effectuer les déclarations sociales obligatoires.
- M2A7 - Renseigner et informer les salariés.

## M3 Gérer les dossiers relatifs aux régimes de retraite et prévoyance

- M3A1 - Mettre en place et suivre les dossiers de prévoyance avec les organismes concernés selon les dispositions propres à l'entreprise.
- M3A2 - Mettre en place et suivre les dossiers de retraite avec les organismes concernés selon les dispositions propres à l'entreprise.
- M3A3 - Assurer et contrôler le paiement des cotisations aux organismes concernés.
- M3A4 - Renseigner les salariés sur les cotisations et les garanties propres à chaque régime.

## M4 Exploiter les informations issues de la base de données sociales

- M4A1 - Informer la comptabilité, le contrôle de gestion (re-facturation, analyse des écarts, etc.).
- M4A2 - Procéder aux ajustements sur les cotisations, valider la paie, la comptabilité et la DADS (Déclaration Annuelle des Données Sociales), la déclaration CRC (Caisse de Retraite Complémentaire) et autres déclarations.
- M4A3 - Fournir les informations nécessaires à la Direction et aux autres responsables pour la gestion de leur personnel.
- M4A4 - Fournir les informations nécessaires à la Direction, en vue des réunions et négociations avec les partenaires sociaux.
- M4A5 - Mettre à disposition les informations nécessaires à l'élaboration du bilan social et des enquêtes sur le personnel.

\*M1A1 : Mission 1 – Activité 1

# Le référentiel compétences

Codage

AD : Administration du personnel  
PA : Paie  
CS : Couvertures sociales  
B : Bureautique  
CP : Communication professionnelle  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

## COMPETENCES

### CONNAISSANCES

### SAVOIR-FAIRE

### QUALITES APTITUDES

#### M1 Procéder à l'administration du personnel

- ♦ M1A1\* - Assurer administrativement les entrées (accueil, information, mouvements, déclarations obligatoires, etc.).
- ♦ M1A2 - Gérer administrativement les événements liés à la vie du salarié (avenants au contrat, constitution de dossiers, etc.).
- ♦ M1A3 - Assurer administrativement le traitement des sorties (démissions/ licenciements/ fins de contrats) et produire les documents nécessaires.
- ♦ M1A4 - Organiser et gérer les archives.
- ♦ M1A5 - Renseigner et informer les salariés.

- ADC1 - Citer les informations légales actualisées sur les sujets traités, via :
  - le droit du travail,
  - les Conventions Collectives,
  - les accords collectifs,
  - les accords d'entreprise et d'établissement,
  - le règlement intérieur,
  - les contrats,
  - la législation sur la couverture sociale.

#### Techniques métier

- ADSF1 - Lire, valider, exploiter un contrat de travail.
- ADSF2 - Mettre à jour les dossiers et les fichiers.
- ADSF3 - Effectuer les formalités d'affiliation auprès des organismes sociaux.
- ADSF4 - Établir les différentes déclarations (Déclaration Unique à l'Embauche, Déclaration de la Main d'Œuvre, etc.) et tenir à jour le registre unique du personnel.
- ADSF5 - Effectuer les déclarations relatives aux arrêts de travail et assurer les liens avec la Sécurité Sociale (système de subrogation, gestion des indemnités journalières, etc.).
- ADSF6 - Suivre les temps de travail et évaluer les incidences sur la paie.
- ADSF7 - Suivre, rémunérer et administrer les absences (Congés, RTT, etc.).
- ADSF8 - Traiter les opérations relatives au départ d'un salarié (solde de tout compte, certificat de travail, attestation ASSEDIC, etc.).
- ADSF9 - Contrôler la cohérence des données.

#### Organisation

- ADSF10 - Mettre en œuvre les procédures définies.
- ADSF11 - Créer des dossiers et les faire vivre astucieusement.
- ADSF12 - Trier / classer les informations pertinentes.
- ADSF13 - Gérer les priorités.

#### Informatique/bureautique

- BSF1 - Utiliser de façon autonome les outils informatiques mis à disposition (ex : saisie de données, lancement de traitements, consultation et recherche d'informations).
- BSF2 - En particulier, saisir et présenter des documents simples sur un traitement de texte.
- BSF6 - Télé transmettre des données.

#### Communication

- CPSF1 - Communiquer efficacement avec les responsables d'équipe afin de comprendre et interpréter les incohérences.
- CPSF2 - Assurer les relations avec les organismes administratifs et professionnels.

- Bon relationnel
- Sens du service client
- Rigueur
- Capacité d'analyse
- Pragmatisme
- Méthode
- Pédagogie



# Le référentiel compétences

## Codage

AD : Administration du personnel  
PA : Paie  
CS : Couvertures sociales  
B : Bureautique  
CP : Communication professionnelle  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

## COMPETENCES

M2 Procéder au traitement de la paie et assurer les déclarations sociales obligatoires	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ M2A1 - Saisir les données de la paie (dates d'embauche, sorties, mutations, rémunération, incidents de présence, etc.)</li> <li>♦ M2A2 - Examiner, traiter les incidents de paie et les situations particulières (ex: départs, saisies- arrêts, etc.).</li> <li>♦ M2A3 - Contrôler le processus de la paie, éditer les états de contrôle (en masse et individuels) et alerter.</li> <li>♦ M2A4 - Réaliser les règlements en utilisant les différents moyens de paiement à disposition</li> <li>♦ M2A5 - Procéder aux contrôles (DADS/TDS et DADS/CRC).</li> <li>♦ M2A6 - Effectuer les déclarations sociales obligatoires.</li> <li>♦ M2A7 - Renseigner et informer les salariés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PAC1 - Citer les généralités en matière de droit social.</li> <li>• PAC2 - Décrire les accords de branche, les conventions collectives.</li> <li>• PAC3 - Identifier les accords d'entreprise et d'établissement applicables.</li> <li>• PAC4 - Citer les réglementations applicables aux différentes situations rencontrées (tous types de départs, absences, maladie, temps de travail, sujétions particulières, etc.)</li> <li>• PAC5 - Expliquer des notions de comptabilité (identifier l'exploitation comptable des données issues de la paie).</li> <li>• PAC6 - Décrire les cotisations salariales et patronales (base, tranche, taux).</li> </ul>	<p><u>Techniques métier</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PASF1 - Calculer la paie (net fiscal, net à payer), dans toutes les situations rencontrées (entrées, départs, tous événements affectant la vie du salarié dans l'entreprise).</li> <li>• PASF2 - Établir un bulletin de paie manuellement.</li> <li>• PASF3 - Calculer les coûts salariaux (rémunération, primes, charges patronales et fiscales).</li> <li>• PASF4 - Régler les salaires, acomptes, avances et acomptes collectifs (virement, télé-transmission, etc.).</li> <li>• PASF5 - Contrôler le cas échéant les bases de calcul de l'intéressement et de la participation.</li> <li>• PASF6 - Saisir, établir, éditer et contrôler tous les documents relatifs à la paie (bulletins de paie, attestations, déclarations sociales, paiements, etc.).</li> </ul> <p><u>Informatique/bureautique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BSF1 - Utiliser de façon autonome les outils informatiques mis à disposition (ex : saisie de données, lancement de traitements, consultation et recherche d'informations).</li> <li>• BSF3 - En particulier, créer des formules sur tableur.</li> <li>• BSF6 - Télé transmettre des données.</li> </ul> <p><u>Communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CPSF1 - Communiquer efficacement avec les responsables d'équipe afin de comprendre et interpréter les incohérences.</li> <li>• CPSF2 - Assurer les relations avec les organismes administratifs et professionnels.</li> <li>• CPSF3 - Présenter clairement des informations.</li> <li>• CPSF5 - Argumenter pour convaincre.</li> <li>• CPSF6 - Vulgariser la paie : répondre à une question de façon intelligible par tous.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité d'analyse</li> <li>• Curiosité</li> <li>• Capacité de remise en cause</li> <li>• Pédagogie</li> <li>• Bon relationnel</li> <li>• Rigueur</li> <li>• Méthode</li> <li>• Capacité à assumer ses décisions et responsabilités en argumentant</li> </ul>

# Le référentiel compétences

## Codage

AD : Administration du personnel  
PA : Paie  
CS : Couvertures sociales  
B : Bureautique

CP : Communication professionnelle  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	COMPETENCES		QUALITES APTITUDES
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	
<b>M3 Gérer les dossiers relatifs aux régimes de retraite et prévoyance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• M3A1 - Mettre en place et suivre les dossiers de prévoyance avec les organismes concernés selon les dispositions propres à l'entreprise.</li> <li>• M3A2 - Mettre en place et suivre les dossiers de retraite avec les organismes concernés selon les dispositions propres à l'entreprise.</li> <li>• M3A3 - Assurer et contrôler le paiement des cotisations aux organismes concernés.</li> <li>• M3A4 - Renseigner les salariés sur les cotisations et les garanties propres à chaque régime.</li> </ul>	<u>Législation sociale</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CSC1 - Citer les informations actualisées relatives au droit social, aux Conventions Collectives, aux accords collectifs, aux accords d'entreprise, aux accords d'établissement, au règlement intérieur.</li> <li>• CSC2 - Citer les généralités sur la prévoyance et la retraite.</li> <li>• CSC3 - Décrire le régime social et fiscal des garanties.</li> </ul>	<u>Techniques métier</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CSSF1 - Calculer les indemnités journalières du régime de prévoyance en cas d'absence de longue durée.</li> <li>• CSSF2 - Émettre les adhésions mutuelle, prévoyance, retraite complémentaire.</li> <li>• CSSF3 - Comprendre un contrat de mutuelle et savoir renseigner les salariés sur leurs garanties.</li> <li>• CSSF4 - Comprendre un contrat de prévoyance et savoir renseigner les salariés sur leurs garanties.</li> <li>• CSSF5 - Assurer les relations avec les organismes administratifs et professionnels.</li> <li>• CSSF6 - Établir, contrôler et envoyer dans les délais les déclarations sociales.</li> </ul> <u>Informatique/bureautique</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BSF1 - Utiliser de façon autonome les outils informatiques mis à disposition (ex : saisie de données, lancement de traitements, consultation et recherche d'informations).</li> <li>• BSF4 - En particulier, vérifier les cotisations à l'aide d'un tableur.</li> <li>• BSF6 - Télé transmettre des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sens du relationnel</li> <li>• Pédagogie</li> <li>• Sens de l'organisation</li> <li>• Rigueur</li> <li>• Méthode</li> <li>• Capacité d'analyse</li> </ul>

# Le référentiel compétences

## Codage

AD : Administration du personnel  
PA : Paie  
CS : Couvertures sociales  
B : Bureautique

CP : Communication professionnelle  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M4 Exploiter les informations issues de la base de données sociales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• M4A1 - Informer la comptabilité, le contrôle de gestion (re-facturation, analyse des écarts, etc.).</li> <li>• M4A2 - Procéder aux ajustements sur les cotisations, valider la paie, la comptabilité et la DADS (Déclaration Annuelle des Données Sociales), la déclaration CRC ( Caisse de Retraite Complémentaire) et autres déclarations.</li> <li>• M4A3 - Fournir les informations nécessaires à la Direction et aux autres responsables pour la gestion de leur personnel.</li> <li>• M4A4 - Fournir les informations nécessaires à la Direction, en vue des réunions et négociations avec les partenaires sociaux.</li> <li>• M4A5 - Mettre à disposition les informations nécessaires à l'élaboration du bilan social et des enquêtes sur le personnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PAC7 - Décrire des notions comptables (contenu et objet) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les provisions à caractère social (congrés payés, RTT, indemnités de départ en retraite, etc.),</li> <li>• les charges (les éléments bruts, les cotisations salariales et patronales, les éléments payés non soumis à cotisation, etc.),</li> <li>• les taxes assises sur les salaires.</li> </ul> </li> <li>• PAC8 - Décrire les mécanismes de cotisations sociales (les caisses, les taux, les assiettes, les plafonds, les régularisations).</li> <li>• PAC9 - Expliquer la notion de « coût global » (brut, charges sociales, avantages en nature, indemnités journalières (IJ), etc.).</li> </ul>	<p><u>Techniques métier</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PASF7 - Identifier et analyser les écarts.</li> <li>• PASF8 - Rechercher et analyser les informations issues de la paie et de la base de données sociales (ex : évolutions de salaires, d'effectifs, d'absentéisme, etc.).</li> </ul> <p><u>Informatique/bureautique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BSF1 - Utiliser de façon autonome les outils informatiques mis à disposition (ex : saisie de données, lancement de traitements, consultation et recherche d'informations).</li> <li>• BSF5 - En particulier, réaliser des tableaux de bord (formules, tableaux croisés dynamiques, sous-totaux, etc.).</li> </ul> <p><u>Communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CPSF1 - Communiquer efficacement avec les responsables d'équipe afin de comprendre et interpréter les incohérences.</li> <li>• CPSF4 - Construire un argumentaire.</li> <li>• CPSF6 - Vulgariser la paie : répondre à une question de façon intelligible par tous.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rigueur</li> <li>• Méthode</li> <li>• Capacité d'analyse</li> <li>• Écoute</li> <li>• Sens du relationnel</li> <li>• Pédagogie</li> <li>• Capacité à argumenter et soutenir ses idées</li> </ul>

# Les compétences par domaines

## Codage

AD : Administration du personnel  
PA : Paie  
CS : Couvertures sociales  
B : Bureautique  
CP : Communication professionnelle  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	ADMINISTRATION DU PERSONNEL	PAIE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ADC1 - Citer les informations légales actualisées sur les sujets traités, via : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le droit du travail,</li> <li>- les Conventions Collectives,</li> <li>- les accords collectifs,</li> <li>- les accords d'entreprise et d'établissement,</li> <li>- le règlement intérieur,</li> <li>- les contrats,</li> <li>- la législation sur la couverture sociale.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● PAC1 - Citer les généralités en matière de droit social.</li> <li>● PAC2 - Décrire les accords de branche, les conventions collectives.</li> <li>● PAC3 - Identifier les accords d'entreprise et d'établissement applicables.</li> <li>● PAC4 - Citer les réglementations applicables aux différentes situations rencontrées (tous types de départs, absences, maladie, temps de travail, sujétions particulières, etc.)</li> <li>● PAC5 - Expliquer des notions de comptabilité (identifier l'exploitation comptable des données issues de la paie).</li> <li>● PAC6 - Décrire les cotisations salariales et patronales (base, tranche, taux).</li> <li>● PAC7 - Décrire des notions comptables (contenu et objet) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les provisions à caractère social (congrés payés, RTT, indemnités de départ en retraite, etc.),</li> <li>- les charges (les éléments bruts, les cotisations salariales et patronales, les éléments payés non soumis à cotisation, etc.),</li> <li>- les taxes assises sur les salaires.</li> </ul> </li> <li>● PAC8 - Décrire les mécanismes de cotisations sociales (les caisses, les taux, les assiettes, les plafonds, les régularisations).</li> <li>● PAC9 - Expliquer la notion de « coût global » (brut, charges sociales, avantages en nature, indemnités journalières (IJ), etc.).</li> </ul>
Savoir-faire	<p><u>Techniques métier</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ADSF1 - Lire, valider, exploiter un contrat de travail.</li> <li>● ADSF2 - Mettre à jour les dossiers et les fichiers.</li> <li>● ADSF3 - Effectuer les formalités d'affiliation auprès des organismes sociaux.</li> <li>● ADSF4 - Établir les différentes déclarations (Déclaration Unique à l'Embauche, Déclaration de la Main d'Œuvre, etc.) et tenir à jour le registre unique du personnel.</li> <li>● ADSF5 - Effectuer les déclarations relatives aux arrêts de travail et assurer les liens avec la Sécurité Sociale (système de subrogation, gestion des indemnités journalières, etc.).</li> <li>● ADSF6 - Suivre les temps de travail et évaluer les incidences sur la paie.</li> <li>● ADSF7 - Suivre, rémunérer et administrer les absences (Congés, RTT, etc.).</li> <li>● ADSF8 - Traiter les opérations relatives au départ d'un salarié (solde de tout compte, certificat de travail, attestation ASSEDIC, etc.).</li> <li>● ADSF9 - Contrôler la cohérence des données.</li> </ul> <p><u>Organisation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ADSF10 - Mettre en œuvre les procédures définies.</li> <li>● ADSF11 - Créer des dossiers et les faire vivre astucieusement.</li> <li>● ADSF12 - Trier / classer les informations pertinentes.</li> <li>● ADSF13 - Gérer les priorités.</li> </ul>	<p><u>Techniques métier</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● PASF1 - Calculer la paie (net fiscal, net à payer), dans toutes les situations rencontrées (entrées, départs, tous événements affectant la vie du salarié dans l'entreprise).</li> <li>● PASF2 - Établir un bulletin de paie manuellement.</li> <li>● PASF3 - Calculer les coûts salariaux (rémunération, primes, charges patronales et fiscales)</li> <li>● PASF4 - Régler les salaires, acomptes, avances et acomptes collectifs (virement, télé-transmission, etc.).</li> <li>● PASF5 - Contrôler le cas échéant les bases de calcul de l'intéressement et la participation.</li> <li>● PASF6 - Saisir, établir, éditer et contrôler tous les documents relatifs à la paie.(bulletins de paie, attestations, déclarations sociales, paiements, etc.).</li> <li>● PASF7 - Identifier et analyser les écarts.</li> <li>● PASF8 - Rechercher et analyser les informations issues de la paie et de la base de données sociales (ex : évolutions de salaires, d'effectifs, d'absentéisme, etc.).</li> </ul>
Qualités Aptitudes	Sens du relationnel, sens du service client, rigueur, capacité d'analyse, pragmatisme, méthode, pédagogie	Capacité d'analyse, curiosité, capacité de remise en cause, pédagogie, sens du relationnel, rigueur, méthode, capacité à assumer ses décisions et responsabilités en argumentant

# Les compétences par domaines

## Codage

AD : Administration du personnel  
PA : Paie  
CS : Couvertures sociales  
B : Bureautique  
CP : Communication professionnelle  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	COUVERTURES SOCIALES	BUREAUTIQUE	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSC1 - Citer les informations actualisées relatives au droit social, aux Conventions Collectives, aux accords collectifs, aux accords d'entreprise, aux accords d'établissement, au règlement intérieur.</li> <li>• CSC2 - Citer les généralités sur la prévoyance et la retraite.</li> <li>• CSC3 - Décrire le régime social et fiscal des garanties.</li> </ul>		
Savoir-faire	<p><u>Techniques métier</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CSSF1 - Calculer les indemnités journalières du régime de prévoyance en cas d'absence de longue durée.</li> <li>• CSSF2 - Émettre les adhésions mutuelle, prévoyance, retraite complémentaire.</li> <li>• CSSF3 - Comprendre un contrat de mutuelle et savoir renseigner les salariés sur leurs garanties.</li> <li>• CSSF4 - Comprendre un contrat de prévoyance et savoir renseigner les salariés sur leurs garanties.</li> <li>• CSSF5 - Assurer les relations avec les organismes administratifs et professionnels.</li> <li>• CSSF6 - Établir, contrôler et envoyer dans les délais les déclarations sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BSF1 - Utiliser de façon autonome les outils informatiques mis à disposition (ex : saisie de données, lancement de traitements, consultation et recherche d'informations).</li> <li>• BSF2 - En particulier, saisir et présenter des documents simples sur un traitement de texte.</li> <li>• BSF3 - En particulier, créer des formules sur tableur.</li> <li>• BSF4 - En particulier, vérifier les cotisations à l'aide d'un tableur.</li> <li>• BSF5 - En particulier, réaliser des tableaux de bord (formules, tableaux croisés dynamiques, sous-totaux, etc.).</li> <li>• BSF6 - Télé transmettre des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPSF1 - Communiquer efficacement avec les responsables d'équipe afin de comprendre et interpréter les incohérences.</li> <li>• CPSF2 - Assurer les relations avec les organismes administratifs et professionnels.</li> <li>• CPSF3 - Présenter clairement des informations.</li> <li>• CPSF4 - Construire un argumentaire.</li> <li>• CPSF5 - Argumenter pour convaincre.</li> <li>• CPSF6 - Vulgariser la paie : répondre à une question de façon intelligible par tous.</li> </ul>
Qualités Aptitudes	Sens du relationnel, pédagogie, sens de l'organisation, rigueur, méthode, capacité d'analyse	Rigueur, méthode	Écoute, capacité de remise en cause, capacité à argumenter et soutenir ses idées, pédagogie, sens du relationnel



Certificat de Qualification Professionnelle

Industries Alimentaires

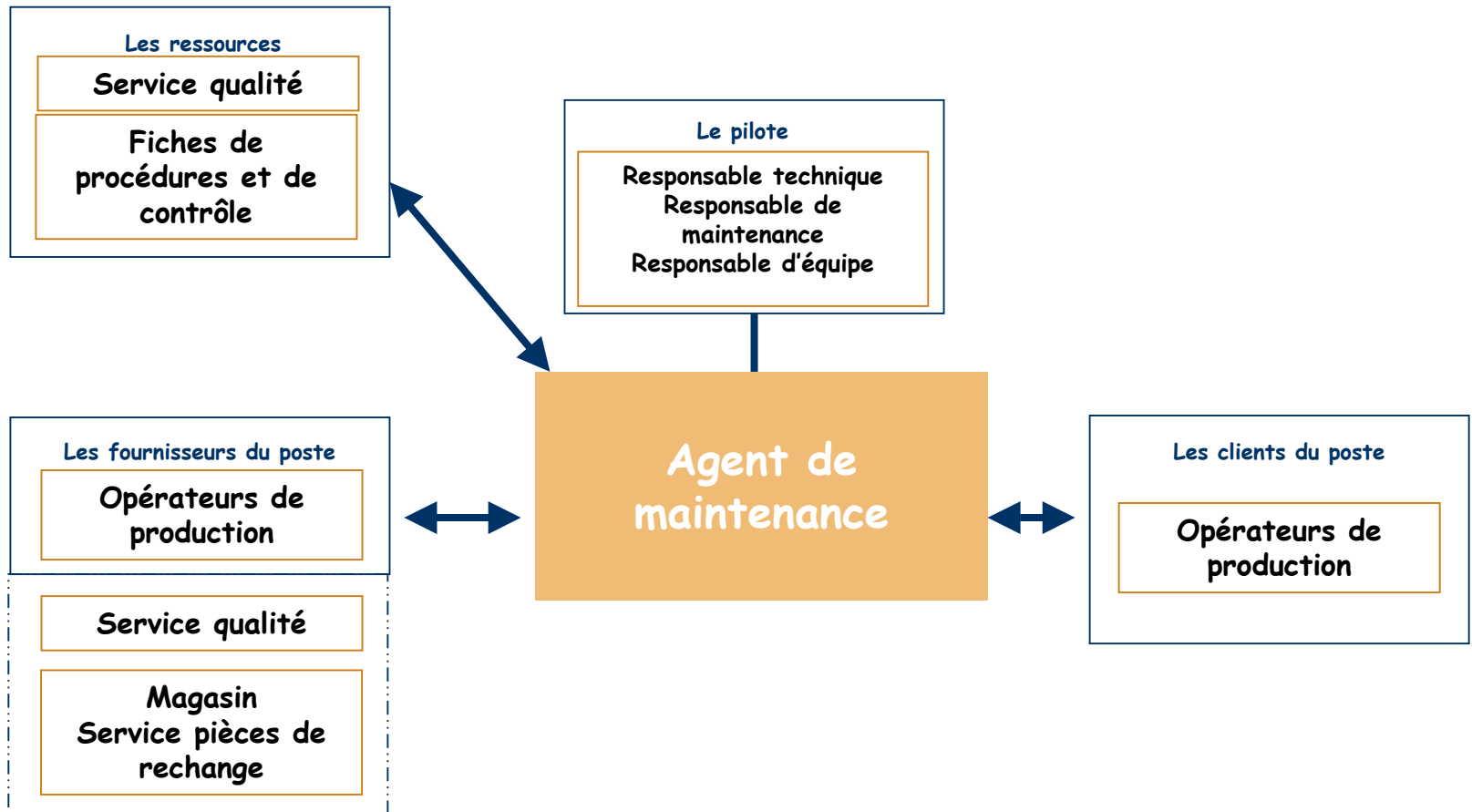


Agent de maintenance

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

# Les différentes relations fonctionnelles

20



Lors des changements d'équipes, pour la passation des consignes, l'agent de maintenance est en relation avec des homologues.

Agent de maintenance

# La définition de l'emploi

## Finalité / Fonction

(Il s'agit de la raison d'être d'une situation de travail au sein d'une organisation)

**Assurer le bon fonctionnement d'installations comprenant plusieurs technologies (mécanique, électrique, etc.) en participant à leur mise en service, en assurant leur surveillance et leur dépannage (maintenance curative) et en assurant les interventions de maintenance préventive définies.**

### Mission 1

Préparer les interventions

### Mission 2

Réaliser les activités de maintenance (installation, maintenance curative et préventive)

### Mission 3

Respecter et appliquer les consignes  
Sécurité,  
Hygiène,  
Qualité,  
Environnement

### Mission 4

Diffuser les informations

### Situation hiérarchique

Sous la responsabilité d'un responsable technique, d'un chef d'équipe ou d'un agent de maîtrise



# Le référentiel emploi

Assurer le bon fonctionnement d'installations comprenant plusieurs technologies (mécanique, électrique, etc.) en participant à leur mise en service, en assurant leur surveillance et leur dépannage (maintenance curative) et en assurant les interventions de maintenance préventive définies.

## M1 Préparer les interventions

- ♦ M1A1\* - Prendre connaissance des consignes d'intervention (cahier de suivi de l'équipe précédente, demandes des exploitants, planning de maintenance préventive).
- ♦ M1A2 - Collecter les informations nécessaires à son intervention en se référant à la documentation technique mise à sa disposition (modes opératoires, schémas, plans, durée de l'intervention, etc.), en surveillant le bon fonctionnement des installations et en s'informant auprès des exploitants.
- ♦ M1A3 - Préparer les outillages nécessaires à ses interventions.
- ♦ M1A4 - Prendre les pièces nécessaires à ses interventions et remplacer les pièces non utilisées dans le respect des consignes définies.
- ♦ M1A5 - Utiliser les outils de suivi des stocks mis à sa disposition.

## M2 Réaliser les activités de maintenance

### Mise en service des installations

- ♦ M2A1 - Assurer, hors production, la mise en service des installations destinées à la réalisation d'une production donnée.
- ♦ M2A2 - Peut être amené à réaliser, en cours de production, des réglages de fonctionnement des installations non effectués par les exploitants.
- ♦ M2A3 - Participer à l'installation des nouveaux équipements.

### Maintenance curative

- ♦ M2A4 - Diagnostiquer la (ou les) cause(s) du dysfonctionnement ou de la panne constatés sur l'installation.
- ♦ M2A5 - Evaluer la durée et les moyens nécessaires à son intervention.
- ♦ M2A6 - Faire appel à son collègue, à un technicien ou à sa hiérarchie en cas de difficultés.
- ♦ M2A7 - Peut être amené à déterminer l'urgence entre plusieurs dépannages simultanés en coordination avec les exploitants.
- ♦ M2A8 - Effectuer les dépannages dans le respect des modes opératoires définis.
- ♦ M2A9 - Remettre l'installation et le poste de travail en situation opérationnelle.

### Maintenance préventive

- ♦ M2A10 - Intervenir en fonction des indications de sa hiérarchie et/ou d'un planning d'intervention pré-défini en tenant compte des priorités relevant de la maintenance curative.
- ♦ M2A11 - Réaliser des contrôles et/ou des interventions programmés dans le respect des modes opératoires définis.

## M3 Respecter et appliquer les consignes Sécurité, Hygiène, Qualité, Environnement

- ♦ M3A1 - Respecter les consignes de sécurité des personnes et des installations dans l'ensemble de ses activités.
- ♦ M3A2 - Respecter les consignes d'hygiène lors de ses interventions.
- ♦ M3A3 - Appliquer les procédures qualité définies pour ses activités.
- ♦ M3A4 - Respecter les consignes de gestion de l'environnement définies pour ses activités.

## M4 Diffuser les informations

- ♦ M4A1 - Remplir les fiches de comptes-rendus d'interventions en utilisant les moyens mis à sa disposition (fiches de suivi, historique des pannes, etc.).
- ♦ M4A2 - Rendre compte à sa hiérarchie de ses interventions (réparations réalisées, anomalies constatées, écart par rapport au planning de maintenance préventive, etc.).
- ♦ M4A3 - Faire remonter les informations concernant l'amélioration de l'outil de travail et des interventions de maintenance (propositions, suggestions, etc.).
- ♦ M4A4 - Informer les exploitants, le cas échéant, des travaux réalisés ou à réaliser dans un objectif de coordination.
- ♦ M4A5 - Aider les exploitants pour un fonctionnement optimum des installations.
- ♦ M4A6 - Peut être amené à exercer un tutorat auprès d'exploitants sur leurs postes de travail (utilisation des équipements, réalisation de certains réglages).

\*M1A1 : Mission 1 – Activité 1

# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Assurer le bon fonctionnement d'installations comprenant plusieurs technologies (mécanique, électrique, etc.) en participant à leur mise en service, en assurant leur surveillance et leur dépannage (maintenance curative) et en assurant les interventions de maintenance préventive définies.

## M1 Préparer les interventions

- Faire part, le cas échéant, des besoins de renouvellement de commande.
- Commander les pièces qui lui sont nécessaires dans le cadre de ses interventions et d'une délégation pré-établie.

## M2 Réaliser les activités de maintenance

### Mise en service des installations

- Participer à l'installation des nouveaux équipements et à la fiabilisation des installations existantes (M2A3).

### Maintenance curative

- Faire appel à son collègue, à un technicien, à sa hiérarchie ou à un service extérieur en cas de difficultés (M2A6).
- Remettre l'installation et le poste de travail en situation opérationnelle (nettoyage) ((M2A9).

## M3 Respecter et appliquer les consignes Sécurité, Hygiène, Qualité, Environnement

## M4 Diffuser les informations

- Informers les exploitants ou le service qualité, le cas échéant, des travaux réalisés ou à réaliser dans un objectif de coordination (M4A4).
- Aider les exploitants ou le service qualité pour un fonctionnement optimum des installations (M4A5).

### Légende

ADEPALE

L'ALLIANCE 7

# Le référentiel compétences

Codage

M : Maintenance  
EI : Environnement  
industriel  
Q : Qualité  
H : Hygiène

C : Communication  
S : Sécurité  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

## M1 Préparer les interventions

- M1A1 - Prendre connaissance des consignes d'intervention (cahier de suivi de l'équipe précédente, demandes des exploitants, planning de maintenance préventive).
- M1A2 - Collecter les informations nécessaires à son intervention en se référant à la documentation technique mise à sa disposition (modes opératoires, schémas, plans, durée de l'intervention, etc.), en surveillant le bon fonctionnement des installations et en s'informant auprès des exploitants.
- M1A3 - Préparer les outillages nécessaires à ses interventions.
- M1A4 - Prendre les pièces nécessaires à ses interventions et remplacer les pièces non utilisées dans le respect des consignes définies.
- M1A5 - Utiliser les outils de suivi des stocks mis à sa disposition.

\*CC1 : Communication Connaissance 1

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CC1* - Identifier les consignes d'interventions (contenu, sources, etc.).</li> <li>■ CC2 - Identifier la documentation technique nécessaire à une intervention donnée.</li> <li>■ MC1 - Savoir utiliser la documentation technique.</li> <li>■ MC2 - Identifier les caractéristiques du bon fonctionnement des installations.</li> <li>■ CC3 - Identifier les informations nécessaires à collecter pour ses interventions.</li> <li>■ MC3 - Identifier les outillages nécessaires à une intervention donnée.</li> <li>■ MC4 - Identifier les caractéristiques des pièces détachées.</li> <li>■ MC11 - Expliquer les consignes de suivi des stocks.</li> <li>■ MC12 - Expliquer les consignes de demande d'achat et/ou de commandes de pièces détachées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CSF1 - Prendre en compte les consignes d'intervention</li> <li>■ CSF2 - Réunir la documentation technique nécessaire à une intervention donnée.</li> <li>■ MSF1 - Utiliser et respecter la documentation technique des installations (fiches techniques, modes opératoires de maintenance et d'utilisation des installations, etc.).</li> <li>■ MSF2 - Observer le fonctionnement et les symptômes d'une installation.</li> <li>■ MSF3 - Anticiper les dérives de fonctionnement.</li> <li>■ CSF3 - Demander des informations complémentaires en fonction de l'intervention à réaliser.</li> <li>■ CSF4 - Utiliser un langage technique adapté.</li> <li>■ MSF4 - Choisir et préparer les moyens nécessaires à ses interventions (outillages, appareils de mesure, manutention, etc.).</li> <li>■ MSF5 - Choisir les pièces détachées en fonction des interventions à réaliser.</li> <li>■ MSF27 - Réaliser la sortie (ou la rentrée) de pièces de rechange conformément aux consignes définies.</li> <li>■ MSF28 - Enregistrer la sortie (ou la rentrée) de pièces détachées sur les supports mis à sa disposition.</li> <li>■ MSF29 - Informer le magasinier pour signaler toutes les anomalies et/ou déclencher une demande d'achat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ MA1 - Etre rigoureux et précis.</li> <li>■ MA2 - Etre vigilant vis-à-vis du bon fonctionnement des installations.</li> <li>■ MA3 - Etre capable d'anticipation.</li> <li>■ MA4 - Etre conscient de l'importance du respect des consignes et modes opératoires.</li> <li>• MA5 - Etre conscient que ses interventions ont un impact en terme de coût pour l'entreprise (temps passé, prix des pièces, etc.).</li> </ul>

# Le référentiel compétences

Codage

M : Maintenance  
EI : Environnement  
industriel  
Q : Qualité  
H : Hygiène

C : Communication  
S : Sécurité  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

## M2 Réaliser les activités de maintenance

### Mise en service des installations

- ♦ M2A1 - Assurer, hors production, la mise en service des installations destinées à la réalisation d'une production donnée.
- ♦ M2A2 - Peut être amené à réaliser, en cours de production, des réglages de fonctionnement des installations non effectués par les exploitants.
- ♦ M2A3 - Participer à l'installation des nouveaux équipements.

### Maintenance curative

- ♦ M2A4 - Diagnostiquer la (ou les) cause(s) du dysfonctionnement ou de la panne constatés sur l'installation.
- ♦ M2A5 - Evaluer la durée et les moyens nécessaires à son intervention.
- ♦ M2A6 - Faire appel à son collègue, à un technicien ou à sa hiérarchie en cas de difficultés.
- ♦ M2A7 - Peut être amené à déterminer l'urgence entre plusieurs dépannages simultanés en coordination avec les exploitants.
- ♦ M2A8 - Effectuer les dépannages dans le respect des modes opératoires définis.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ EIC1 - Expliquer les productions et les process correspondants à son champ d'action dans l'entreprise.</li> <li>■ EIC2 - Identifier les outils de production nécessaires à un process donné.</li> <li>■ MC5 - Connaître les principes de fonctionnement et les procédures d'utilisation des installations calorifiques et/ou frigorifiques.</li> <li>■ MC6 - Expliquer les principes des réglages des différentes installations.</li> <li>■ EIC3 - Lire le planning de production.</li> <li>■ MC7 - Lire et interpréter un schéma pneumatique pour pouvoir réaliser des montages simples.</li> <li>■ MC8 - Lire un schéma hydraulique pour régler les débits et pressions d'une installation.</li> <li>■ MC9 - Situer le fonctionnement d'une installation dans un contexte d'automatisme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ EISF1 - Préparer les installations de production en fonction de la fabrication à réaliser.</li> <li>■ EISF2 - Maîtriser le fonctionnement des installations.</li> <li>■ MSF18 - Procéder à la mise en route des installations calorifiques et/ou frigorifiques.</li> <li>■ MSF6 - Réaliser et d'optimiser les réglages des installations.</li> <li>■ MSF7 - Installer de nouveaux équipements conformément à un mode opératoire.</li> <li>■ MSF21 - Rechercher les informations relatives à la défaillance à partir de l'observation du fonctionnement et des symptômes.</li> <li>■ MSF22 - Emettre des hypothèses sur l'origine de la panne.</li> <li>■ MSF23 - Réaliser des mesures ou des contrôles pour vérifier le fonctionnement des éléments.</li> <li>■ MSF24 - Identifier l'anomalie ou les éléments défectueux.</li> <li>■ MSF25 - Prévoir, en fonction du diagnostic réalisé, les délais et les moyens nécessaires et disponible pour l'intervention.</li> <li>■ MSF11 - Evaluer le niveau technique de l'intervention.</li> <li>■ MSF12 - Décider de son intervention ou faire appel à une assistance si nécessaire.</li> <li>■ EISF3 - Prendre en compte le planning et les impératifs de production.</li> <li>■ EISF4 - Proposer des interventions tenant compte des contraintes de la production.</li> <li>■ MSF8 - Dans le respect des modes opératoires définis, interrompre les liaisons mécaniques, électriques et fluidiques de l'installation.</li> <li>■ MSF9 - Démonter et déposer les éléments mis en cause.</li> <li>■ MSF10 - Confirmer son diagnostic.</li> <li>■ MSF13 - Décider du changement ou de la retouche des éléments mis en cause.</li> <li>■ MSF14 - Réaliser des retouches ou réglages de ces éléments.</li> <li>■ MSF15 - Changer, remonter et régler les éléments concernés par l'intervention.</li> <li>■ MSF16 - Rétablir les liaisons mécaniques, électriques et fluidiques de l'installation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ MA1 - Etre rigoureux et précis.</li> <li>■ MA5 - Etre conscient que ses interventions ont un impact en terme de coût pour l'entreprise (temps passé, prix des pièces, etc.).</li> <li>■ MA6 - Etre conscient des limites de ses interventions.</li> <li>■ MA7 - Etre conscient de l'importance de ses interventions sur la production.</li> <li>■ MA4 - Etre conscient de l'importance du respect des consignes et modes opératoires.</li> </ul>

# Le référentiel compétences

Codage

M : Maintenance  
EI : Environnement  
industriel  
Q : Qualité  
H : Hygiène

C : Communication  
S : Sécurité  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

## M2 Réaliser les activités de maintenance (suite)

- ♦ M2A9 - Remettre l'installation et le poste de travail en situation opérationnelle.

### Maintenance préventive

- ♦ M2A10 - Intervenir en fonction des indications de sa hiérarchie et/ou d'un planning d'intervention pré-défini en tenant compte des priorités relevant de la maintenance curative.
- ♦ M2A11 - Réaliser des contrôles et/ou des interventions programmés dans le respect des modes opératoires définis.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ MC10 - Expliquer les consignes et modes opératoires relevant de la maintenance préventive.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ EISF5 - Ajuster les réglages en fonction des écarts constatés.</li> <li>■ EISF6 - Remettre le poste de travail en situation opérationnelle.</li> <li>■ MSF26 - Suivre les indications et planning de maintenance préventive.</li> <li>■ MSF17 - Dans le respect des modes opératoires définis, vérifier, nettoyer et lubrifier les éléments relevant de la maintenance préventive.</li> <li>■ MSF19 - Assurer les relevés et contrôles de maintenance préventive et, dans la mesure du possible, les analyser.</li> <li>■ MSF20 - Réaliser les interventions de démontage, changement, réglage et remontage définies.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA1 - Etre rigoureux et précis.</li> <li>• MA7 - Etre conscient de l'importance de ses interventions sur la production.</li> </ul>

# Le référentiel compétences

Codage

M : Maintenance  
EI : Environnement  
industrial  
Q : Qualité  
H : Hygiène

C : Communication  
S : Sécurité  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

## M3 Respecter et appliquer les consignes Sécurité, Hygiène, Qualité, Environnement

♦ M3A1 - Respecter les consignes de sécurité des personnes et des installations dans l'ensemble de ses activités.

♦ M3A2 - Respecter les consignes d'hygiène lors de ses interventions.

♦ M3A3 - Appliquer les procédures qualité définies pour ses activités.

♦ M3A4 - Respecter les consignes de gestion de l'environnement définies pour ses activités.

## COMPETENCES

### CONNAISSANCES

- SC1 - Identifier les sources de dangers électriques, mécaniques, pneumatiques et hydrauliques.
- SC2 - Comprendre les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière de sécurité (circulation, gestes et postures, incendie, manutention, etc.).
- SC3 - Identifier les limites de ses interventions en fonction des habilitations.
- SC4 - Identifier le rôle et le fonctionnement du CHSCT.
- HC1 - Expliquer les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière d'hygiène.
- HC2 - Identifier les règles liées à l'hygiène spécifiques aux interventions de maintenance.
- QC1 - Citer les enjeux et les principes de la démarche qualité de l'entreprise.
- QC2 - Identifier les procédures qualité concernant ses activités.
- QC3 - Identifier les critères de qualité des produits.
- EIC4 - Citer les enjeux et les risques liés à l'environnement concernant ses activités.

### SAVOIR-FAIRE

- SSF1 - Appliquer et de respecter les consignes de sécurité définies.
- SSF2 - Inventorier les conditions de sécurité à mettre en œuvre lors des interventions.
- SSF3 - Consigner les installations dans le cadre des interventions.
- SSF4 - S'assurer de l'efficacité du dispositif de mise en sécurité.
- SSF5 - Respecter les règles de gestes et postures.
- HSF1 - Appliquer et respecter les règles d'hygiène lors de ses interventions (tenue, coiffe, etc.).
- HSF2 - Ranger et de nettoyer le poste de travail après son intervention.
- QSF1 - Appliquer et respecter les procédures qualité définies pour le poste.
- EISF7 - Appliquer et respecter les consignes de gestion de l'environnement concernant le stockage, l'utilisation et le devenir des produits utilisés (huiles, solvants, etc.).

### QUALITES APTITUDES

- SA1 - Etre conscient des risques liés à la sécurité.
- SA2 - Etre vigilant et rigoureux vis-à-vis de la sécurité.
- SA3 - Adopter une comportement correct vis-à-vis d'un risque.
- HA1 - Adapter son comportement à l'endroit où il se trouve.
- HA2 - Etre conscient de l'importance de l'hygiène dans un environnement agro-alimentaire.
- HA3 - Etre vigilant et rigoureux vis-à-vis des risques liés à l'hygiène.
- QA1 - Etre conscient de l'importance de la démarche qualité.
- QA2 - Etre conscient de l'importance et des enjeux d'une démarche environnementale.

# Le référentiel compétences

Codage

M : Maintenance  
EI : Environnement  
industriel  
Q : Qualité  
H : Hygiène

C : Communication  
S : Sécurité  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

## M4 Diffuser les informations

- ◆ M4A1 - Remplir les fiches de comptes-rendus d'interventions en utilisant les moyens mis à sa disposition (fiches de suivi, historique des pannes, etc.).
- ◆ M4A2 - Rendre compte à sa hiérarchie de ses interventions (réparations réalisées, anomalies constatées, écart par rapport au planning de maintenance préventive, etc.).
- ◆ M4A3 - Faire remonter les informations concernant l'amélioration de l'outil de travail et des interventions de maintenance (propositions, suggestions, etc.).
- ◆ M4A4 - Informer les exploitants ou la qualité, le cas échéant, des travaux réalisés ou à réaliser dans un objectif de coordination.
- ◆ M4A5 - Aider les exploitants ou la qualité pour un fonctionnement optimum des installations.
- ◆ M4A6 - Peut être amené à exercer un tutorat auprès d'exploitants sur leurs postes de travail (utilisation des équipements, réalisation de certains réglages).

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● CC4 - Identifier les principes d'une communication écrite et orale efficace.</li> <li>● CC5 - Identifier les informations nécessaires à ses différents interlocuteurs pour un bon déroulement de l'activité.</li> <li>● CC6 - Identifier le rôle et les missions de ses principaux interlocuteurs.</li> <li>● CC7 - Identifier les principes de base de la formation au poste de travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● CSF5 - Renseigner les différents documents mis à sa disposition.</li> <li>■ CSF6 - Etablir le bilan de ses interventions (temps passé, incidents, etc.).</li> <li>■ CSF7 - Proposer des points d'amélioration (diminution des risques d'accidents, diminution des pannes, etc.).</li> <li>■ CSF8 - Fournir aux opérateurs les informations nécessaires.</li> <li>■ CSF9 - Veiller à une bonne coordination avec les services fabrication et conditionnement.</li> <li>■ CSF10 - Communiquer dans un langage adapté à ses interlocuteurs.</li> <li>■ CSF11 - Etre tuteur sur les postes de travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CA1 - Etre fiable dans la transmission d'informations.</li> <li>■ CA2 - Etre capable d'analyser des situations avec un esprit critique.</li> <li>■ CA3 - Adopter un comportement facilitant la coordination et les échanges entre les services de maintenance et production.</li> <li>■ CA4 - Être conscient de l'importance de la communication et de la coopération inter-services.</li> <li>■ CA5 - Adopter un comportement didactique pour transmettre des savoir-faire.</li> </ul>



# Les compétences par domaines

## Codage

M : Maintenance  
EI : Environnement industriel  
Q : Qualité  
H : Hygiène  
C : Communication  
S : Sécurité  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	MAINTENANCE	ENVIRONNEMENT INDUSTRIEL	SECURITE
Connaissances	<p><b>Technicité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MC1 - Savoir utiliser la documentation technique.</li> <li>MC2 - Identifier les caractéristiques du bon fonctionnement des installations.</li> <li>MC3 - Identifier les outillages nécessaires à une intervention donnée.</li> <li>MC4 - Identifier les caractéristiques des pièces détachées.</li> <li>MC5 - Connaître les principes de fonctionnement et les procédures d'utilisation des installations calorifiques et/ou frigorifiques.</li> <li>MC6 - Expliquer les réglages des différentes installations.</li> <li>MC7 - Lire et interpréter un schéma pneumatique pour pouvoir réaliser des montages simples.</li> <li>MC8 - Lire un schéma hydraulique pour régler les débits et pressions d'une installation.</li> <li>MC9 - Situer le fonctionnement d'une installation dans un contexte d'automatisme.</li> <li>MC10 - Expliquer les consignes et modes opératoires relevant de la maintenance préventive.</li> </ul> <p><b>Méthode</b></p> <p><b>Stock</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MC11 - Expliquer les consignes de suivi des stocks.</li> <li>MC12 - Expliquer les consignes de demande d'achat et/ou de commandes de pièces détachées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EIC1 - Expliquer les productions et les process correspondants à son champ d'action dans l'entreprise.</li> <li>EIC2 - Identifier les outils de production nécessaires à un process donné.</li> <li>EIC3 - Lire le planning de production.</li> <li>EIC4 - Citer les enjeux et les risques liés à l'environnement concernant ses activités.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SC1 - Identifier les sources de dangers électriques, mécaniques, pneumatiques et hydrauliques.</li> <li>SC2 - Comprendre les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière de sécurité (circulation, gestes et postures, incendie, manutention, etc.).</li> <li>SC3 - Identifier les limites de ses interventions en fonction des habilitations.</li> <li>SC4 - Identifier le rôle et le fonctionnement du CHSCT.</li> </ul>



# Les compétences par domaines

Codage

M : Maintenance  
EI : Environnement industriel  
Q : Qualité  
H : Hygiène  
C : Communication  
S : Sécurité  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

## Savoir-faire

	MAINTENANCE	ENVIRONNEMENT INDUSTRIEL	SECURITE
	<p><b>Technicité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MSF1 - Utiliser et respecter la documentation technique des installations (fiches techniques, modes opératoires de maintenance et d'utilisation des installations, etc.).</li> <li>MSF2 - Observer le fonctionnement et les symptômes de dysfonctionnement d'une installation.</li> <li>MSF3 - Anticiper les dérives de fonctionnement.</li> <li>MSF4 - Choisir et préparer les moyens nécessaires à ses interventions (outillages, appareils de mesure, manutention, etc.).</li> <li>MSF5 - Choisir les pièces détachées en fonction des interventions à réaliser.</li> <li>MSF6 - Réaliser et optimiser les réglages des installations.</li> <li>MSF7 - Installer de nouveaux équipements conformément à un mode opératoire.</li> <li>MSF8 - Dans le respect des modes opératoires définis, interrompre les liaisons mécaniques, électriques et fluidiques de l'installation.</li> <li>MSF9 - Démonter et déposer les éléments mis en cause.</li> <li>MSF10 - Confirmer son diagnostic.</li> <li>MSF11 - Evaluer le niveau technique de l'intervention.</li> <li>MSF12 - Décider de son intervention ou faire appel à une assistance si nécessaire.</li> <li>MSF13 - Décider du changement ou de la retouche des éléments mis en cause.</li> <li>MSF14 - Réaliser des retouches ou réglages de ces éléments.</li> <li>MSF15 - Changer, remonter et régler les éléments concernés par l'intervention.</li> <li>MSF16 - Rétablir les liaisons mécaniques, électriques et fluidiques de l'installation.</li> <li>MSF17 - Dans le respect des modes opératoires définis, vérifier, nettoyer et lubrifier les éléments relevant de la maintenance préventive.</li> <li>MSF18 - Procéder, le cas échéant, à la mise en route des installations calorifiques et/ou frigorifiques.</li> <li>MSF19 - Assurer les relevés et contrôles de maintenance préventive et, dans la mesure du possible, les analyser.</li> <li>MSF20 - Réaliser les interventions de démontage, changement, réglage et remontage définies.</li> </ul> <p><b>Méthode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MSF21 - Rechercher les informations relatives à la défaillance à partir de l'observation du fonctionnement et des symptômes.</li> <li>MSF22 - Emettre des hypothèses sur l'origine de la panne.</li> <li>MSF23 - Réaliser des mesures ou des contrôles pour vérifier le fonctionnement des éléments.</li> <li>MSF24 - Identifier l'anomalie ou les éléments défectueux.</li> <li>MSF25 - Prévoir, en fonction du diagnostic réalisé, les délais et les moyens nécessaires et disponibles pour l'intervention.</li> <li>MSF26 - Suivre les indications et planning de maintenance préventive.</li> </ul> <p><b>Stock</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MSF27 - Réaliser la sortie (ou la rentrée) de pièces de rechange conformément aux consignes définies.</li> <li>MSF28 - Enregistrer la sortie (ou la rentrée) de pièces détachées sur les supports mis à sa disposition.</li> <li>MSF29 - Informer le magasinier pour signaler toutes les anomalies et/ou déclencher une demande d'achat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EISF1 - Préparer les installations de production en fonction de la fabrication à réaliser.</li> <li>EISF2 - Maîtriser le fonctionnement des installations.</li> <li>EISF3 - Prendre en compte le planning et les impératifs de production.</li> <li>EISF4 - Proposer des interventions tenant compte des contraintes de la production.</li> <li>EISF5 - Ajuster les réglages en fonction des écarts constatés.</li> <li>EISF6 - Remettre le poste de travail en situation opérationnelle.</li> <li>EISF7 - Appliquer et respecter les consignes de gestion de l'environnement concernant le stockage, l'utilisation et le devenir des produits utilisés (huiles, solvants, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SSF1 - Appliquer et respecter les consignes de sécurité définies.</li> <li>SSF2 - Inventorier les conditions de sécurité à mettre en œuvre lors des interventions.</li> <li>SSF3 - Consigner les installations dans le cadre des interventions.</li> <li>SSF4 - S'assurer de l'efficacité du dispositif de mise en sécurité.</li> <li>SSF5 - Respecter les règles de gestes et postures.</li> </ul>

# Les compétences par domaines

## Codage

M : Maintenance  
EI : Environnement industriel  
Q : Qualité  
H : Hygiène  
C : Communication  
S : Sécurité  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	MAINTENANCE	ENVIRONNEMENT INDUSTRIEL	SECURITE
Qualités / Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ MA1 - Etre rigoureux et précis.</li> <li>■ MA2 - Etre vigilant vis-à-vis du bon fonctionnement des installations.</li> <li>■ MA3 - Etre capable d'anticipation.</li> <li>■ MA4 - Etre conscient de l'importance du respect des consignes et modes opératoires.</li> <li>■ MA5 - Etre conscient que ses interventions ont un impact en terme de coût pour l'entreprise (temps passé, prix des pièces, etc.).</li> <li>■ MA6 - Etre conscient des limites de ses interventions.</li> <li>■ MA7 - Etre conscient de l'importance de ses interventions sur la production.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ SA1 - Etre conscient des risques liés à la sécurité.</li> <li>■ SA2 - Etre vigilant et rigoureux vis-à-vis de la sécurité.</li> <li>■ SA3 - Adopter une comportement correct vis-à-vis d'un risque.</li> </ul>

# Les compétences par domaines

Codage

M : Maintenance  
EI : Environnement  
industriel

Q : Qualité  
H : Hygiène

C : Communication  
S : Sécurité

C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	HYGIENE	QUALITE	COMMUNICATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ HC1 - Expliquer les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière d'hygiène.</li> <li>■ HC2 - Identifier les règles liées à l'hygiène spécifiques aux interventions de maintenance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ QC1 - Citer les enjeux et les principes de la démarche qualité de l'entreprise.</li> <li>■ QC2 - Identifier les procédures qualité concernant ses activités.</li> <li>■ QC3 - Identifier les critères de qualité des produits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CC1 - Identifier les consignes d'interventions (contenu, sources, etc.).</li> <li>■ CC2 - Identifier la documentation technique nécessaire à une intervention donnée.</li> <li>■ CC3 - Identifier les informations nécessaires à collecter pour ses interventions.</li> <li>■ CC4 - Identifier les principes d'une communication écrite et orale efficace.</li> <li>■ CC5 - Identifier les interlocuteurs disposant des informations nécessaires au déroulement de l'activité.</li> <li>■ CC6 - Identifier le rôle et les missions de ses principaux interlocuteurs.</li> <li>■ CC7 - Identifier les principes de base de la formation au poste de travail.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ HSF1 - Appliquer et respecter les règles d'hygiène lors de ses interventions (tenue, coiffe, etc.).</li> <li>■ HSF2 - Ranger et nettoyer le poste de travail après son intervention.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● QSF1 - Appliquer et respecter les procédures qualité définies pour le poste.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CSF1 - Prendre en compte les consignes d'intervention.</li> <li>■ CSF2 - Réunir la documentation technique nécessaire à une intervention donnée.</li> <li>■ CSF3 - Demander des informations complémentaires en fonction de l'intervention à réaliser.</li> <li>■ CSF4 - Utiliser un langage technique adapté.</li> <li>■ CSF5 - Renseigner les différents documents mis à sa disposition.</li> <li>■ CSF6 - Etablir le bilan de ses interventions (temps passé, incidents, etc.).</li> <li>■ CSF7 - Proposer des points d'amélioration (diminution des risques d'accidents, diminution des pannes, etc.).</li> <li>■ CSF8 - Fournir aux opérateurs les informations nécessaires.</li> <li>■ CSF9 - Veiller à une bonne coordination avec les services fabrication et conditionnement.</li> <li>■ CSF10 - Communiquer dans un langage adapté à ses interlocuteurs.</li> <li>■ CSF11 - Etre tuteur sur les postes de travail.</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ HA1 - Adapter son comportement à l'endroit où il se trouve.</li> <li>■ HA2 - Etre conscient de l'importance de l'hygiène dans un environnement agro-alimentaire.</li> <li>■ HA3 - Etre vigilant et rigoureux vis-à-vis des risques liés à l'hygiène.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ QA1 - Etre conscient de l'importance de la démarche qualité.</li> <li>■ QA2 - Etre conscient de l'importance et des enjeux d'une démarche environnementale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CA1 - Etre fiable dans la transmission d'informations.</li> <li>■ CA2 - Etre capable d'analyser des situations avec un esprit critique.</li> <li>■ CA3 - Adopter un comportement facilitant la coordination et les échanges entre les services de maintenance et production.</li> <li>■ CA4 - Etre conscient de l'importance de la communication et de la coopération inter-services.</li> <li>■ CA5 - Adopter un comportement didactique pour transmettre des savoir-faire.</li> </ul>

# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

## Codage

M : Maintenance  
EI : Environnement  
industriel  
Q : Qualité  
H : Hygiène

C : Communication  
S : Sécurité  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	MAINTENANCE	ENVIRONNEMENT INDUSTRIEL	SECURITE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Maîtriser les connaissances théoriques et technologiques de mécanique (exigences du niveau 3 de la norme maintenance).</li> <li>• Maîtriser les connaissances théoriques et technologiques correspondant aux exigences de la norme* maintenance sur au moins l'une des deux technologies, mécanique et électricité (niveau 2 pour l'une et niveau 3 pour l'autre).</li> <li>• Maîtriser les connaissances théoriques et technologiques d'électronique (exigences du niveau 3 de la norme maintenance).</li> <li>• Situer dans une installation le rôle des différentes fonctions électroniques.</li> <li>• Identifier l'architecture d'un système automatisé et donner la fonction des différents organes.</li> <li>• Identifier l'architecture d'un système régulé et donner la fonction des différents organes.</li> <li>• Expliquer la (ou les) méthode(s) d'analyse et de résolution de pannes à utiliser.</li> <li>• Décrire les principales méthodes d'analyse et de résolution de panne.</li> <li>• Expliquer les notions de fiabilité, disponibilité et maintenabilité d'un équipement ou d'une installation.</li> <li>• Expliquer les principes des mesures ou contrôles à réaliser.</li> <li>• Décrire la ou les méthodes utilisées dans la réalisation d'une mesure ou un contrôle.</li> <li>• Identifier les indications relevant de la maintenance préventive.</li> <li>• Décrire les différentes méthodes de maintenance et en citer les caractéristiques principales (curatif, préventif, systématique, préventif conditionnel, etc.)</li> <li>• Connaître le fonctionnement de la saisie manuelle et/ou informatique des stocks.</li> <li>• Connaître les enjeux de la gestion des stocks de pièce de rechange.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifier les principales bases de productivité.</li> </ul>	
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer les essais et la remise en service de l'installation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Procéder aux essais de remise en service.</li> <li>■ Prendre en compte les impératifs de production.</li> </ul>	

\* Une synthèse de cette norme est proposée à la fin de ce CQP.

# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

**Codage**  
M : Maintenance  
EI : Environnement  
industriel  
Q : Qualité  
H : Hygiène  
C : Communication  
S : Sécurité  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	HYGIENE	QUALITE	COMMUNICATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Connaître les risques et les sources de contamination microbiologiques, chimiques et physiques pouvant provenir de ses activités.</li> <li>■ Citer les risques et les différentes sources de contamination.</li> <li>■ Citer les principes de nettoyage et désinfection.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifier les critères d'efficacité à respecter (taux de marge, taux de panne, rendement, etc.).</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Appliquer des mesures préventives concernant les corps étrangers.</li> <li>■ Appliquer des mesures préventives relatives à l'introduction de corps étrangers dans le produit.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Appréhender le langage technique utilisé par d'autres.</li> </ul>

# Les cinq niveaux de maintenance de la norme AFNOR

Ces niveaux sont donnés à titre indicatif et leur utilisation pratique n'est concevable qu'entre des parties qui sont convenues sur leur définition précise, selon le type de bien à maintenir.

## 1er niveau

Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'organes accessibles sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement, ou échange d'éléments consommables accessibles en toute sécurité, tels que voyants ou certains fusibles, etc.

Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par l'exploitant du bien, sur place, sans outillages et à l'aide des instructions d'installation.

Le stock de pièces consommables nécessaires est faible.

## 2ème niveau

Dépannages par échanges standard des éléments prévus à cet effet et opérations mineures de maintenance préventive, telles que graissage ou contrôle de bon fonctionnement.

Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par un technicien habilité de qualification moyenne, sur place, avec l'outillage portable défini par les instructions de maintenance et à l'aide de ces mêmes instructions.

On peut se procurer les pièces de rechange transportables nécessaires sans délai et à proximité immédiate du lieu d'exploitation.

Note : un technicien est habilité lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur une machine présentant certains risques potentiels et est désigné pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés compte tenu de ses connaissances et aptitudes.

## 3ème niveau

Identification et diagnostic des pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations mécaniques mineures et toutes opérations courantes de maintenance préventive telles que le réglage général ou le réaligement des appareils de mesure.

Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par un technicien spécialisé, sur place ou dans le local de maintenance, à l'aide de l'outillage prévu dans les instructions de maintenance ainsi que des appareils de mesure et de réglage, et éventuellement des bancs d'essais et de contrôle des équipements et en utilisant l'ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance du bien, ainsi que les pièces approvisionnées par le magasin, et à l'aide de ces mêmes instructions.

On peut se procurer les pièces de rechange transportables nécessaires sans délai et à proximité immédiate du lieu d'exploitation.

Note : un technicien est habilité lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur une machine présentant certains risques potentiels et est désigné pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés compte tenu de ses connaissances et aptitudes.

# Les cinq niveaux de maintenance de la norme AFNOR (suite)

## 4ème niveau

Tous les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction. Ce niveau comprend aussi le réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance et, éventuellement, la vérification des étalons de travail par les organismes spécialisés.

Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique très spécialisé, dans un atelier spécialisé doté d'un outillage général (moyens mécaniques, de câblage, de nettoyage, etc.) et éventuellement des bancs de mesure et des étalons de travail nécessaires, à l'aide de toutes documentations générales ou particulières.

## 5ème niveau

Rénovation, reconstruction ou exécution des réparations importantes confiées à un atelier central ou à une unité extérieure.

Commentaire : par définition, ce type de travaux est donc effectué par le constructeur, ou par le reconstruteur, avec des moyens définis par le constructeur et donc proches de la fabrication.



Certificat de Qualification Professionnelle

Industries Alimentaires

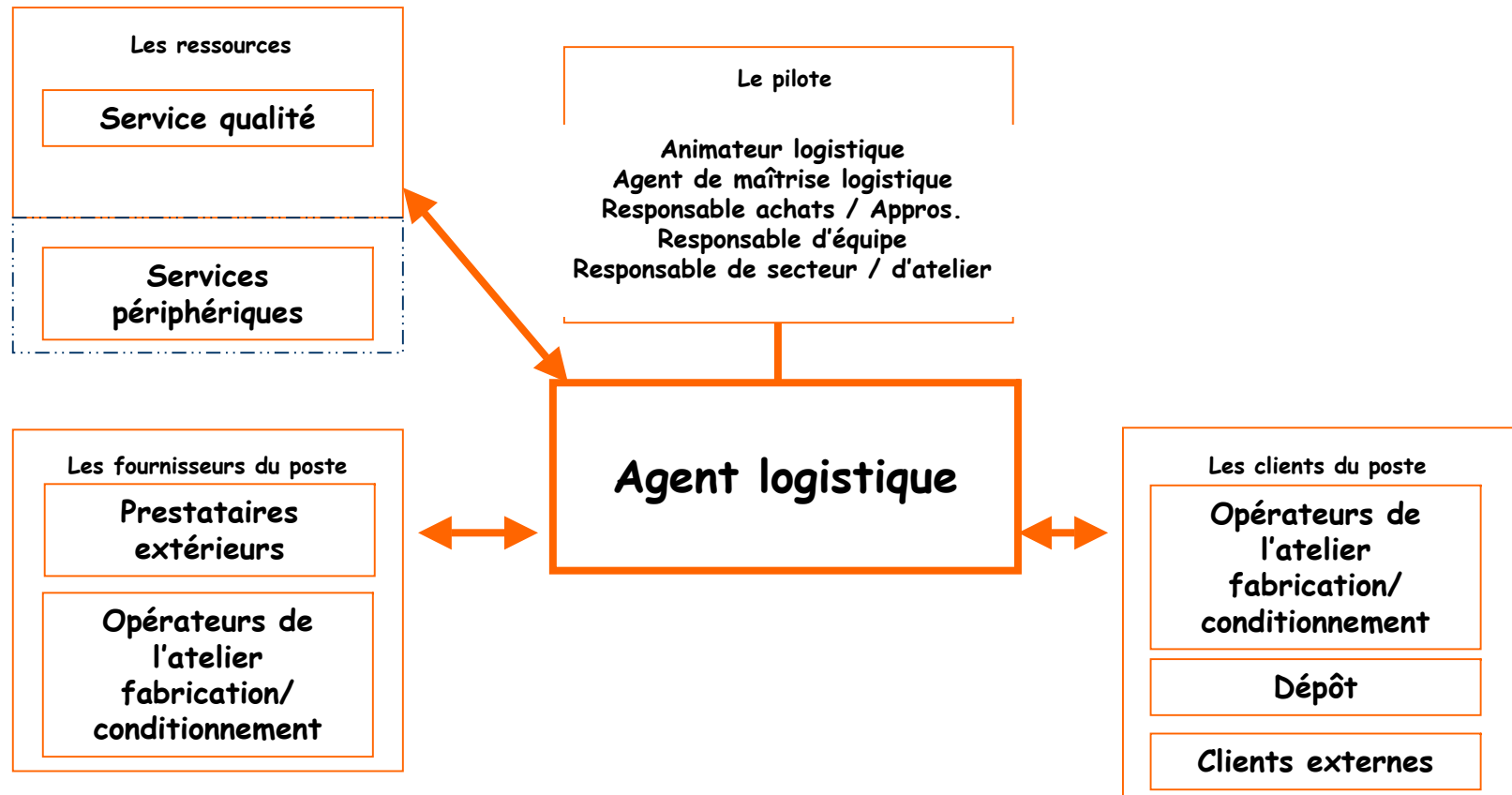


Agent logistique

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »



# Les différentes relations fonctionnelles



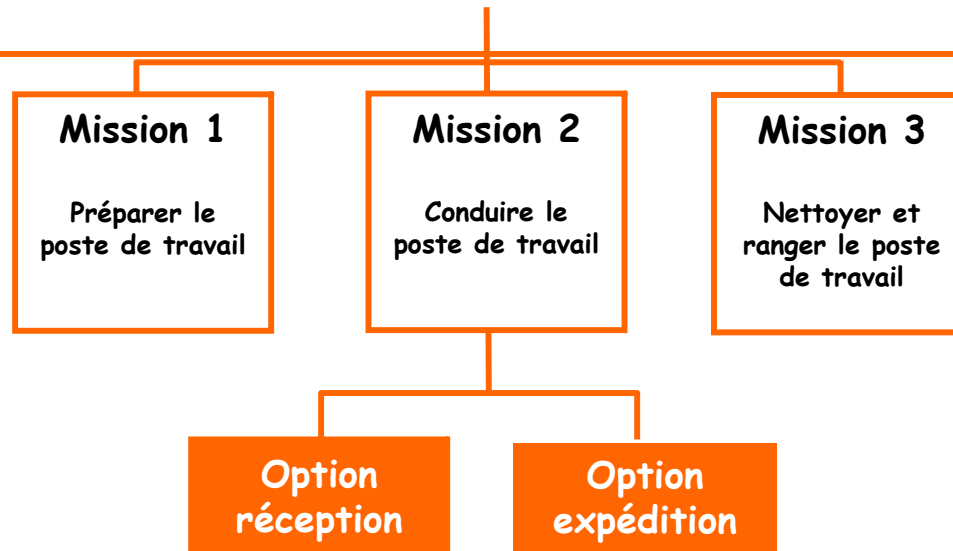
Lors des changements d'équipes, l'agent logistique passe les consignes (travail en cours, problèmes rencontrés, etc.) à des homologues.

# La définition de l'emploi

## Finalité / Fonction

(Il s'agit de la raison d'être d'une situation de travail au sein d'une organisation)

**Assurer d'une manière autonome la réception, le contrôle, l'enregistrement, le stockage et l'expédition des matières premières vers les ateliers de fabrication/conditionnement et des produits finis vers les clients en respectant les standards de sécurité, qualité, hygiène et productivité.**



### Situation hiérarchique

Sous la responsabilité d'un agent de maîtrise logistique, d'un animateur logistique ou d'un responsable de secteur / d'atelier.

# Le référentiel emploi

Assurer d'une manière autonome la réception, le contrôle, l'enregistrement, le stockage et l'expédition des matières premières vers les ateliers de fabrication/conditionnement et des produits finis vers les clients en respectant les standards de sécurité, qualité, hygiène et productivité.

## M1 Préparer le poste de travail.

- M1A1\* - Arriver au poste de travail avec une tenue conforme aux standards d'hygiène et de sécurité de l'entreprise (port des chaussures de sécurité, charlotte, combinaison, etc.)
- M1A2 - Contrôler l'état de propreté de son poste de travail.
- M1A3 - S'informer des consignes de l'équipe précédente.
- M1A4 - Effectuer toutes les opérations préalables et indispensables au démarrage des équipements (quais, laser, chariots électriques, banderoleuses, etc.) en respectant les consignes de sécurité. Mettre en service son poste de travail (PC, consoles informatiques, etc.).
- M1A5 - Préparer l'organisation de son activité (suivi des flux sur le tableau d'expédition/réception).
- M1A6 - Procéder à une vérification hygiène et sécurité (fuites d'eau, détérioration, etc.) des zones de stockage et des rayonnages.

## M2 Conduire le poste de travail

- M2A1 - Consulter le planning des réceptions et des expéditions.
- M2A2 - Effectuer les activités de sorties, contrôles et constitutions de palettes au sol.
- M2A3 - Accueillir les chauffeurs.
- M2A4 - Stocker les produits dans les rayonnages ou en stockage de masse.
- M2A5 - Utiliser tous les équipements spécifiques pour le stockage et le déstockage, le chargement ou le déchargement des camions et le transfert des produits.
- M2A6 - Rechercher à l'aide de l'outil informatique les références posant des problèmes de gestion (ruptures, manquants, anomalies) et effectuer les mouvements informatiques adéquats aux régularisations des écarts.
- M2A7 - Appliquer les procédures d'utilisation et de maintien des équipements et matériels (mise en charge des batteries de chariot, fermeture des portes de quai, déconnexions des systèmes informatiques).
- M2A8 - Effectuer les mouvements divers (retours, non qualité, écarts d'inventaire, etc.), les identifier et réaliser les transactions informatiques nécessaires à la traçabilité des produits. Les justifier par écrit auprès de l'animateur logistique.
- M2A9 - Participer aux inventaires du magasin.
- M2A10 - Détecter les non-conformités et les dysfonctionnements éventuels par rapport aux produits et aux équipements. En cas d'anomalie, remplir une fiche de non-conformité.
- M2 A11 - Peut être amené à conduire des engins de manutention.

## M3 Nettoyer et ranger le poste de travail.

- M3A1 - Procéder au nettoyage systématique des installations, du matériel et de l'environnement des équipements, en référence aux consignes et procédures.
- M3A2 - Ranger le matériel aux emplacements prévus à cet effet.

### OPTION RECEPTION

- M2AR1 - S'assurer que les livraisons et les expéditions ateliers soient effectuées.
- M2AR2 - Effectuer les activités de réception, stockage, livraisons ateliers, déchargements, préparations prélèvements, récupération et tri des palettes vides.
- M2AR3 - Vérifier les documents de transports et formuler des réserves si besoin.
- M2AR4 - Effectuer le déchargement des camions et signaler le cas échéant les non conformités (sécurité, palettisation, camions, etc.).
- M2AR5 - Renseigner et valider les documents de réception après contrôle.
- M2AR6 - Effectuer et enregistrer informatiquement les réceptions et les commandes de livraisons ateliers.
- M2AR7 - S'assurer des livraisons aux ateliers et des chargements de camions dans les délais et la qualité requis.

### OPTION EXPEDITION

- M2AE1 - Effectuer les activités de chargement et d'expédition.
- M2AE2 - Remettre le document de transport après vérification du lot à expédier.
- M2AE3 - Effectuer et enregistrer informatiquement les déstockages et expéditions.
- M2AE4 - Suivre les sorties pour l'expédition des palettes de produit finis du magasin.
- M2AE5 - S'assurer des expéditions et des chargements de camions dans les délais et la qualité requis.
- M2AE6 - Peut être amené à préparer les commandes en fonction du planning et conformément aux documents de commande.

# Le référentiel compétences

## Codage

FP : Flux Produit S : Sécurité  
OI : Outils Installation Q : Qualité  
C : Communication H : Hygiène  
SF : Savoir-faire C : Connaissances

### M1 Préparer le poste de travail.

- M1A1 - Arriver au poste de travail avec une tenue conforme aux standards d'hygiène et de sécurité de l'entreprise (port des chaussures de sécurité, charlotte, combinaison, etc.)
- M1A2 - Contrôler l'état de propreté de son poste de travail.
- M1A3 - S'informer des consignes de l'équipe précédente.
- M1A4 - Effectuer toutes les opérations préalables et indispensables au démarrage des équipements (quais, laser, chariots électriques, banderoles, etc.) en respectant les consignes de sécurité. Mettre en service son poste de travail (PC, consoles informatiques, etc.).
- M1A5 - Préparer l'organisation de son activité (suivi des flux sur le tableau d'expédition/réception).
- M1A6 - Procéder à une vérification hygiène et sécurité (fuites d'eau, détérioration, etc.) des zones de stockage et des rayonnages.

### COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• HC2* - Citer les règles de base en matière d'hygiène.</li> <li>• SC1 - Citer les zones à risques et les différents types de danger.</li> <li>• SC3 - Nommer, localiser et justifier les différents moyens de protection individuelle et collective.</li> <li>• OIC1 - Identifier les équipements et les matériels et décrire leur utilisation.</li> <li>• CC1 - Récupérer les informations utiles à son poste.</li> <li>• FPC1 - Se situer dans une relation client-fournisseur (nature, contenu et circuit des flux : réception, expédition, livraison de bien, réception et stockage produit matières, produits semi-finis, produits finis).</li> <li>• OIC2 - Citer, reconnaître les différents outils mis à sa disposition et apprécier leur état de fonctionnement.</li> <li>• CC3 - Lister et expliquer l'utilité de l'ensemble des documents de travail mis à sa disposition au poste (modes opératoires, documents de suivi et d'enregistrement des consignes ...).</li> <li>• QC2 - Citer les critères qualité de l'entreprise et de son poste (standards, paramètres, critères de conformité) et citer les contrôles effectués par lui-même ou le service qualité.</li> <li>• CC2 - Situer son activité par rapport à l'activité de l'entreprise.</li> <li>• QC3 - Expliquer la notion client/fournisseur dans l'entreprise (expliquer l'impact de la qualité de son activité sur le client interne).</li> <li>• SC4 - Expliquer le rôle et le fonctionnement du CHSCT.</li> <li>• QC1 - Expliquer son rôle dans la traçabilité des produits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ HSF2 - Appliquer des mesures préventives concernant les risques de corps étrangers.</li> <li>■ HSF4 - Etre capable de rigueur et de vigilance vis-à-vis des risques liés à l'hygiène.</li> <li>■ SSF3 - Utiliser les protections individuelles et collectives.</li> <li>■ OISF1 - Maintenir les équipements en bon état de fonctionnement.</li> <li>■ QSF2 - Exécuter les contrôles définis sur son poste.</li> <li>■ CSF1 - Transmettre des informations à ses différents interlocuteurs internes et externes.</li> <li>■ CSF5 - Utiliser les outils de communication mis à sa disposition.</li> <li>■ CSF3 - Recueillir auprès de ses interlocuteurs amont et aval les informations utiles à son activité.</li> <li>■ FPSF2 - Interpréter les documents qui fixent les conditions du flux (ordre de commande, de transfert, d'expédition) et intervenir le cas échéant (réserve sur les documents de transport).</li> <li>■ FPSF1 - Utiliser les outils informatiques.</li> <li>■ OISF3 - Identifier les dysfonctionnements des équipements et les signaler à l'animateur logistique.</li> <li>■ SSF6 - Assurer une vigilance dans le respect des consignes de sécurité et signaler le cas échéant.</li> <li>■ CSF4 - Alerter les services concernés en cas de non-conformité.</li> <li>■ CSF6 - Mener à bien la résolution d'un problème ou d'une action d'amélioration avec accompagnement.</li> <li>■ CSF2 - Accueillir et former un nouvel arrivant.</li> </ul>	<p>Attentif, Méthodique, Organisé, Rigoureux, Vigilant, Réactif, Conscientieux, Se repérer dans l'espace.</p>

\*HC2 : Hygiène Connaissance 2

# Le référentiel compétences

## Codage

FP : Flux Produit S : Sécurité  
OI : Outils Installation Q : Qualité  
C : Communication H : Hygiène  
SF : Savoir-faire C : Connaissances

### M2 Conduire le poste de travail.

- M2A1 - Consulter le planning des réceptions et des expéditions.
- M2A2 - Effectuer les activités de sorties, contrôles et constitutions de palettes au sol.
- M2A3 - Accueillir les chauffeurs.
- M2A4 - Stocker les produits dans les rayonnages ou en stockage de masse.
- M2A5 - Utiliser tous les équipements spécifiques pour le stockage et le déstockage, le chargement ou le déchargement des camions et le transfert des produits.
- M2A6 - Rechercher à l'aide de l'outil informatique les références posant des problèmes de gestion (ruptures, manquants, anomalies) et effectuer les mouvements informatiques adéquats aux régularisations des écarts.
- M2A7 - Appliquer les procédures d'utilisation et de maintien des équipements et matériels (mise en charge des batteries de chariot, fermeture des portes de quai, déconnexions des systèmes informatiques).
- M2A8 - Effectuer les mouvements divers (retours, non qualité, écarts d'inventaire, etc.), les identifier et réaliser les transactions informatiques nécessaires à la traçabilité des produits. Les justifier par écrit auprès de l'animateur logistique.
- M2A9 - Participer aux inventaires du magasin.
- M2A10 - Détecter les non-conformités et les dysfonctionnements éventuels par rapport aux produits et aux équipements. En cas d'anomalie, remplir une fiche de non-conformité.
- M2 A11 - Peut être amené à conduire des engins de manutention.

### COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■CC1 - Récupérer les informations utiles à son poste.</li> <li>■FPC2 - Identifier les différents produits, connaître la codification (matières premières, emballage, produits finis).</li> <li>■FPC3 - Maîtriser les connaissances de base liées aux aspects juridiques du transport.</li> <li>■OIC2 - Citer, reconnaître les différents outils mis à sa disposition et apprécier leur état de fonctionnement.</li> <li>■OIC4 - Citer les différents modes de stockage et les justifier selon les produits.</li> <li>■OIC3 - Citer les étapes des modes opératoires.</li> <li>■QC2 - Citer les critères qualité de l'entreprise et de son poste (standards, paramètres, critères de conformité) et citer les contrôles effectués par lui-même ou le service qualité.</li> <li>■QC1 - Expliquer son rôle dans la traçabilité des produits.</li> <li>■QC3 - Expliquer la notion client/fournisseur dans l'entreprise (expliquer l'impact de la qualité de son activité sur le client interne).</li> <li>■QC4 - Situer son activité dans l'environnement interne et externe de l'entreprise.</li> <li>■HC3 - Citer les zones à risque et citer les sources de contamination et les différents types de dangers liés à la sécurité alimentaire.</li> <li>■SC2 - Expliquer les comportements, actions conformes et non-conformes en particulier pour les engins de manutention.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■FPSF2 - Interpréter les documents qui fixent les conditions du flux (ordre de commande, de transfert, d'expédition) et intervenir le cas échéant (réserve sur les documents de transport).</li> <li>■FPSF3 - S'orienter dans l'espace pour assurer avec efficacité le flux.</li> <li>■SSF2 - Appliquer les gestes et postures.</li> <li>■FPSF1 - Utiliser les outils informatiques.</li> <li>■OISF2 - Maîtriser les transactions informatiques nécessaires à son activité.</li> <li>■SSF4 - Utiliser les matériels spécifiques aux différentes activités (nacelle, chariots grande hauteur).</li> <li>■FPSF4 - Repérer les anomalies (palette non identifiée ou introuvable) et les traiter avec méthode.</li> <li>■OISF3 - Identifier les dysfonctionnements des équipements et les signaler à l'animateur logistique.</li> <li>■QSF1 - Exécuter son activité en fonction des impératifs qualité liés à son poste.</li> <li>■QSF2 - Exécuter les contrôles définis sur son poste.</li> <li>■OISF1 - Maintenir les équipements en bon état de fonctionnement.</li> <li>■HSF1 - Exécuter son activité dans le respect des procédures.</li> <li>■HSF3 - Adapter son comportement vis-à-vis de l'endroit où il se trouve.</li> <li>■QSF3 - Identifier les non-conformités et y remédier ou les signaler.</li> <li>■CSF4 - Alerter les services concernés en cas de non-conformité.</li> <li>■SSF1 - Exécuter son activité en respectant les procédures et consignes de sécurité.</li> <li>■SSF5 - Appliquer les consignes de sécurité en matière de stockage.</li> <li>■SSF6 - Assurer une vigilance dans le respect des consignes de sécurité et signaler le cas échéant.</li> <li>■CSF2 - Accueillir et former un nouvel arrivant.</li> </ul>	<p>Attentif, Méthodique, Organisé, Rigoureux, Vigilant, Réactif, Conscientieux, Se repérer dans l'espace.</p>

# Le référentiel compétences

## Codage

FP : Flux Produit S : Sécurité  
OI : Outils Installation Q : Qualité  
C : Communication H : Hygiène  
SF : Savoir-faire C : Connaissances

## M2 Conduire le poste de travail.

(activités spécifiques à la réception ou l'expédition)

### OPTION RECEPTION

- M2AR1 - S'assurer que les livraisons et les expéditions ateliers soient effectuées.
- M2AR2 - Effectuer les activités de réception, stockage, livraisons ateliers, déchargements, préparations prélèvements, récupération et tri des palettes vides.
- M2AR3 - Vérifier les documents de transports et formuler des réserves si besoin.
- M2AR4 - Effectuer le déchargement des camions et signaler le cas échéant les non conformités (sécurité, palettisation, camions, etc.).
- M2AR5 - Renseigner et valider les documents de réception après contrôle.
- M2AR6 - Effectuer et enregistrer informatiquement les réceptions et les commandes de livraisons ateliers.
- M2AR7 - S'assurer des livraisons aux ateliers et des chargements de camions dans les délais et la qualité requis.

### OPTION EXPEDITION

- M2AE1 - Effectuer les activités de chargement et d'expédition.
- M2AE2 - Remettre le document de transport après vérification du lot à expédier.
- M2AE3 - Effectuer et enregistrer informatiquement les déstockages et expéditions.
- M2AE4 - Suivre les sorties pour l'expédition des palettes de produit finis du magasin.
- M2AE5 - S'assurer des expéditions et des chargements de camions dans les délais et la qualité requis.
- M2AE6 - Peut être amené à préparer les commandes en fonction du planning et conformément aux documents de commande.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• QC4 - Situer son activité dans l'environnement interne et externe de l'entreprise</li> <li>• CC1 - Récupérer les informations utiles à son poste.</li> <li>• QC3 - Expliquer la notion client/fournisseur dans l'entreprise (expliquer l'impact de la qualité de son activité sur le client interne).</li> <li>• FPC2 - Identifier les différents produits, connaître la codification (matières premières, emballage, produits finis).</li> <li>• FPC3 - Maîtriser les connaissances de base liées aux aspects juridiques du transport.</li> <li>• OIC3 - Citer les étapes des modes opératoires.</li> <li>• OIC4 - Citer les différents modes de stockage et les justifier selon les produits.</li> <li>• QC1 - Expliquer son rôle dans la traçabilité des produits.</li> <li>• QC2 - Citer les critères qualité de l'entreprise et de son poste (standards, paramètres, critères de conformité) et citer les contrôles effectués par lui-même ou le service qualité.</li> <li>• SC2 - Expliquer les comportements, actions conformes et non-conformes en particulier pour les engins de manutention.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CSF3 - Recueillir auprès de ses interlocuteurs amont et aval les informations utiles à son activité.</li> <li>■ FPSF2 - Interpréter les documents qui fixent les conditions du flux (ordre de commande, de transfert, d'expédition) et intervenir le cas échéant (réserve sur les documents de transport).</li> <li>■ FPSF3 - S'orienter dans l'espace pour assurer avec efficacité le flux.</li> <li>■ SSF2 - Appliquer les gestes et postures.</li> <li>■ SSF4 - Utiliser les matériels spécifiques aux différentes activités (nacelle, chariots grande hauteur).</li> <li>■ FPSF1 - Utiliser les outils informatiques.</li> <li>■ OISF2 - Maîtriser les transactions informatiques nécessaires à son activité.</li> <li>■ CSF5 - Utiliser les outils de communication mis à sa disposition.</li> <li>■ QSF1 - Exécuter son activité en fonction des impératifs qualité liés à son poste.</li> <li>■ QSF2 - Exécuter les contrôles définis sur son poste.</li> <li>■ HSF1 - Exécuter son activité dans le respect des procédures.</li> <li>■ HSF3 - Adapter son comportement vis-à-vis de l'endroit où il se trouve.</li> <li>■ SSF1 - Exécuter son activité en respectant les procédures et consignes de sécurité.</li> <li>■ SSF5 - Appliquer les consignes de sécurité en matière de stockage.</li> <li>■ SSF6 - Assurer une vigilance dans le respect des consignes de sécurité et signaler le cas échéant.</li> </ul>	<p>Attentif, Méthodique, Organisé, Rigoureux, Vigilant, Réactif, Conscientieux Se repérer dans l'espace.</p>

# Le référentiel compétences

## Codage

FP : Flux Produit S : Sécurité  
OI : Outils Installation Q : Qualité  
C : Communication H : Hygiène  
SF : Savoir-faire C : Connaissances

### M3 Nettoyer et ranger le poste de travail

● M3A1 - Procéder au nettoyage systématique des installations du matériel et de l'environnement des équipements, en référence aux consignes et procédures.

● M3A2 - Ranger le matériel aux emplacements prévus à cet effet.

### COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■OIC1 - Identifier les équipements et les matériels et décrire leur utilisation.</li> <li>■OIC2 - Citer, reconnaître les différents outils mis à sa disposition et apprécier leur état de fonctionnement.</li> <li>■QC2 - Citer les critères qualité de l'entreprise et de son poste (standards, paramètres, critères de conformité) et citer les contrôles effectués par lui-même ou le service qualité.</li> <li>■HC1 - Citer les produits et les règles de nettoyage nécessaires à l'entretien de son poste.</li> <li>■HC2 - Citer les règles de base en matière d'hygiène.</li> <li>■HC3 - Citer les zones à risque et citer les sources de contamination et les différents types de dangers liés à la sécurité alimentaire.</li> <li>■SC1 - Citer les zones à risques et les différents types de danger.</li> <li>■SC2 - Expliquer les comportements, actions conformes et non-conformes en particulier pour les engins de manutention.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OISF1 - Maintenir les équipements en bon état de fonctionnement.</li> <li>■OISF3 - Identifier les dysfonctionnements des équipements et les signaler à l'animateur logistique.</li> <li>QSF2 - Exécuter les contrôles définis sur son poste.</li> <li>■QSF3 - Identifier les non-conformités et y remédier ou les signaler.</li> <li>■HSF2 - Appliquer des mesures préventives concernant les risques de corps étrangers.</li> <li>■HSF4 - Etre capable de rigueur et de vigilance vis-à-vis des risques liés à l'hygiène.</li> <li>■SSF1 - Exécuter son activité en respectant les procédures et consignes de sécurité.</li> <li>■SSF5 - Appliquer les consignes de sécurité en matière de stockage.</li> <li>■SSF6 - Assurer une vigilance dans le respect des consignes de sécurité et signaler le cas échéant.</li> <li>■CSF4 - Alerter les services concernés en cas de non-conformité.</li> </ul>	<p>Attentif, Méthodique, Organisé, Rigoureux, Vigilant, Réactif, Conscientieux, Se repérer dans l'espace.</p>



# Les compétences par domaines

## Codage

FP : Flux Produit S : Sécurité  
OI : Outils Installation Q : Qualité  
C : Communication H : Hygiène  
SF : Savoir-faire C : Connaissances

	FLUX PRODUIT	OUTILS INSTALLATION	QUALITE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■FPC1 - Se situer dans une relation client-fournisseur (nature, contenu et circuit des flux : réception, expédition, livraison de bien, réception et stockage produit matières, produits semi-finis, produits finis).</li> <li>■FPC2 - Identifier les différents produits, connaître la codification (matières premières, emballage, produits finis).</li> <li>■FPC3 - Maîtriser les connaissances de base liées aux aspects juridiques du transport.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OIC1 - Identifier les équipements et les matériels et décrire leur utilisation.</li> <li>■OIC2 - Citer, reconnaître les différents outils mis à sa disposition et apprécier leur état de fonctionnement.</li> <li>■OIC3 - Citer les étapes des modes opératoires.</li> <li>■OIC4 - Citer les différents modes de stockage et les justifier selon les produits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■QC1 - Expliquer son rôle dans la traçabilité des produits.</li> <li>■QC2 - Citer les critères qualité de l'entreprise et de son poste (standards, paramètres, critères de conformité) et citer les contrôles effectués par lui-même ou le service qualité.</li> <li>■QC3 - Expliquer la notion client/fournisseur dans l'entreprise (expliquer l'impact de la qualité de son activité sur le client interne).</li> <li>■QC4 - Situer son activité dans l'environnement interne et externe de l'entreprise.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■FPSF1 - Utiliser les outils informatiques.</li> <li>■FPSF2 - Interpréter les documents qui fixent les conditions du flux (ordre de commande, de transfert, d'expédition) et intervenir le cas échéant (réserve sur les documents de transport).</li> <li>■FPSF3 - S'orienter dans l'espace pour assurer avec efficacité le flux.</li> <li>■FPSF4 - Repérer les anomalies (palette non identifiée ou introuvable) et les traiter avec méthode.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OISF1 - Maintenir les équipements en bon état de fonctionnement.</li> <li>■OISF2 - Maîtriser les transactions informatiques nécessaires à son activité.</li> <li>■OISF3 - Identifier les dysfonctionnements des équipements et les signaler à l'animateur logistique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■QSF1 - Exécuter son activité en fonction des impératifs qualité liés à son poste.</li> <li>■QSF2 - Exécuter les contrôles définis sur son poste.</li> <li>■QSF3 - Identifier les non-conformités et y remédier ou les signaler.</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<p>Attentif, Méthodique, Organisé, Rigoureux, Vigilant, Réactif, Conscientieux, Se repérer dans l'espace.</p>		



# Les compétences par domaines

## Codage

FP : Flux Produit S : Sécurité  
OI : Outils Installation Q : Qualité  
C : Communication H : Hygiène  
SF : Savoir-faire C : Connaissances

	HYGIENE	SECURITE	COMMUNICATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■HC1 - Citer les produits et les règles de nettoyage nécessaires à l'entretien de son poste.</li> <li>■HC2 - Citer les règles de base en matière d'hygiène.</li> <li>■HC3 - Citer les zones à risque et citer les sources de contamination et les différents types de dangers liés à la sécurité alimentaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■SC1 - Citer les zones à risques et les différents types de danger.</li> <li>■SC2 - Expliquer les comportements, actions conformes et non-conformes en particulier pour les engins de manutention.</li> <li>■SC3 - Nommer, localiser et justifier les différents moyens de protection individuelle et collective.</li> <li>■SC4 - Expliquer le rôle et le fonctionnement du CHSCT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CC1 - Récupérer les informations utiles à son poste.</li> <li>■CC2 - Situer son activité par rapport à l'activité de l'entreprise.</li> <li>■CC3 - Lister et expliquer l'utilité de l'ensemble des documents de travail mis à sa disposition au poste (modes opératoires, documents de suivi et d'enregistrement des consignes ...).</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■HSF1 - Exécuter son activité dans le respect des procédures.</li> <li>■HSF2 - Appliquer des mesures préventives concernant les risques de corps étrangers.</li> <li>■HSF3 - Adapter son comportement vis-à-vis de l'endroit où il se trouve.</li> <li>■HSF4 - Etre capable de rigueur et de vigilance vis-à-vis des risques liés à l'hygiène.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■SSF1 - Exécuter son activité en respectant les procédures et consignes de sécurité.</li> <li>■SSF2 - Appliquer les gestes et postures.</li> <li>■SSF3 - Utiliser les protections individuelles et collectives.</li> <li>■SSF4 - Utiliser les matériels spécifiques aux différentes activités (nacelle, chariots grande hauteur).</li> <li>■SSF5 - Appliquer les consignes de sécurité en matière de stockage.</li> <li>■SSF6 - Assurer une vigilance dans le respect des consignes de sécurité et signaler le cas échéant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CSF1 - Transmettre des informations à ses différents interlocuteurs internes et externes.</li> <li>■CSF2 - Accueillir et former un nouvel arrivant.</li> <li>■CSF3 - Recueillir auprès de ses interlocuteurs amont et aval les informations utiles à son activité.</li> <li>■CSF4 - Alerter les services concernés en cas de non-conformité.</li> <li>■CSF5 - Utiliser les outils de communication mis à sa disposition.</li> <li>■CSF6 - Mener à bien la résolution d'un problème ou d'une action d'amélioration avec accompagnement.</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<p>Attentif, Méthodique, Organisé, Rigoureux, Vigilant, Réactif, Conscientieux, Se repérer dans l'espace.</p>		



Certificat de Qualification Professionnelle

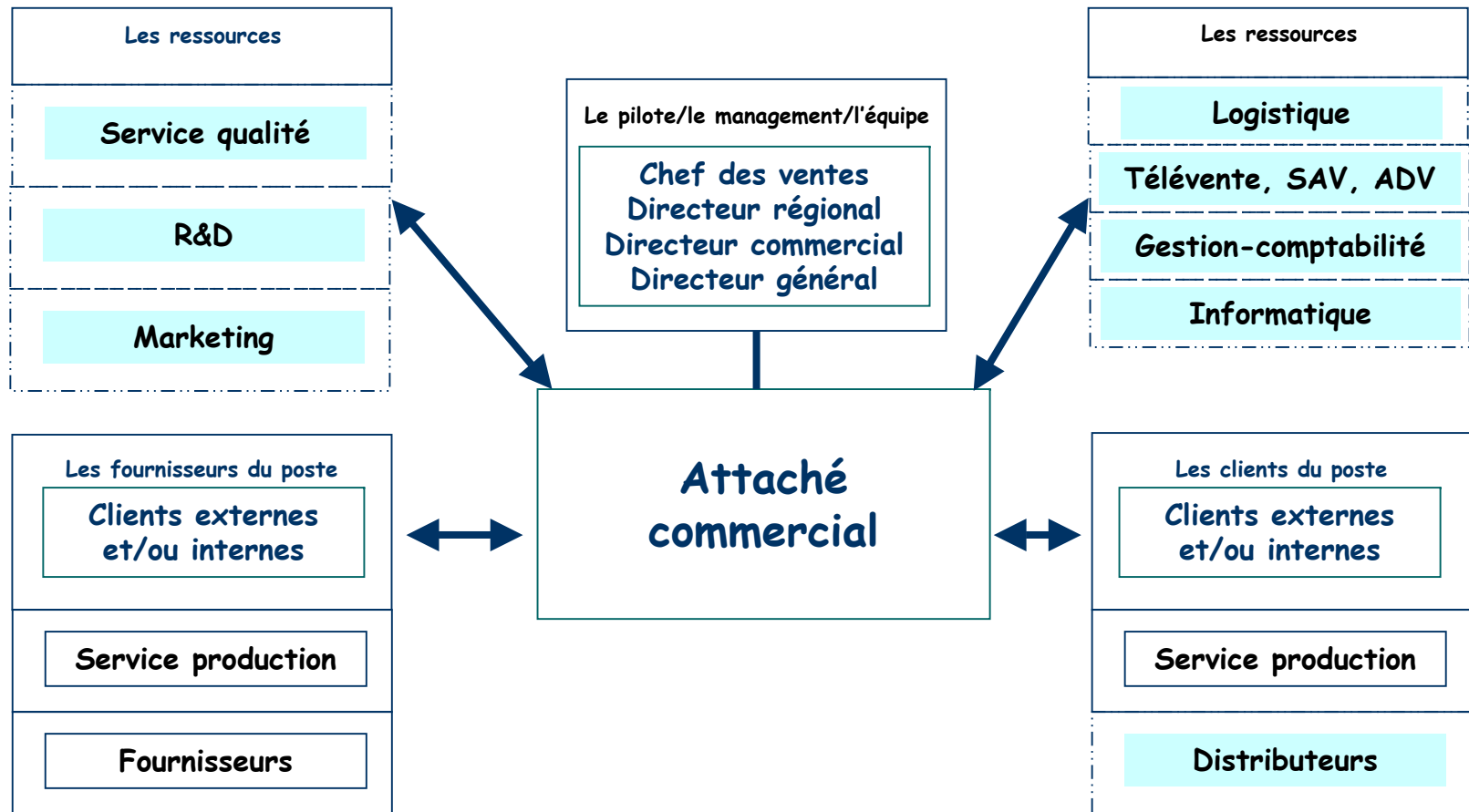
Industries Alimentaires



Attaché commercial

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

# Les différentes relations fonctionnelles



# La définition de l'emploi

## Finalité / Fonction

(Il s'agit de la raison d'être d'une situation de travail au sein d'une organisation)

**Contribuer au développement des ventes dans le respect de l'application de la politique commerciale et des objectifs fixés sur un ensemble de points de ventes à l'intérieur d'un secteur géographique donné.**

### Mission 1

Organiser et  
gérer les  
activités de son  
secteur

### Mission 2

Développer les  
activités de  
(re)vente  
auprès des  
clients

### Mission 3

Recueillir, traiter  
et diffuser les  
informations

## Situation hiérarchique

Sous la responsabilité d'un chef des ventes, d'un directeur régional, d'un directeur commercial ou d'un directeur général

# Le référentiel emploi

\*M1A1 :  
Mission 1  
– Activité 1

**Contribuer au développement des ventes dans le respect de l'application de la politique commerciale sur un ensemble de points de ventes à l'intérieur d'un secteur géographique donné.**

## **M1 Organiser et gérer les activités sur son secteur**

- ♦ M1A1\* - A partir des objectifs de l'entreprise et des potentiels des points de vente, préparer les tournées permettant une couverture optimale de son secteur, dans le respect du routage.
- ♦ M1A2 - Respecter les procédures, et utiliser les méthodes et outils prévus par l'entreprise pour le fonctionnement de l'équipe commerciale.
- ♦ M1A3 - Peut être amené à coordonner de manière occasionnelle l'activité d'autres personnes.

## **M2 Développer les activités de (re)vente auprès des clients**

- ♦ M2A1 - Préparer chacune de ses visites de manière à anticiper les besoins des clients.
- ♦ M2A2 - S'assurer sur chaque point de vente de la présence des produits et des prix pratiqués conformément aux référencements et accord existants.
- ♦ M2A3 - Contribuer à ce que le produit soit bien positionné dans le linéaire en développant un merchandising valorisant pour le client et l'entreprise.
- ♦ M2A4 - S'informer de la marche des affaires sur les points de vente et faire des propositions d'amélioration.
- ♦ M2A5 - Mettre en application et optimiser les actions promotionnelles qui ont été négociées ou pour lesquelles il a reçu délégation.
- ♦ M2A6 - Régler ou contribuer au règlement des litiges (traitement des ruptures, reprises, application des promotions, rémunération des ristournes), en collaboration avec le service concerné dans l'entreprise.
- ♦ M2A7 - Prospecter de nouveaux clients.

## **M3 Recueillir, traiter et diffuser les informations**

- ♦ M3A1 - Recueillir régulièrement l'information sur les événements internes (nouveaux produits, temps forts, etc.) pour intervenir dans les meilleures conditions auprès des clients.
- ♦ M3A2 - Recueillir l'ensemble des informations pertinentes permettant d'effectuer une analyse du point de vente et proposer des améliorations aux clients.
- ♦ M3A3 - Transmettre les informations nécessaires à sa hiérarchie en utilisant les méthodes et outils existants (perception des produits, concurrence, etc.).
- ♦ M3A4 - S'informer en permanence sur les évolutions de la consommation, les produits et marchés de l'entreprise, les technologies mises en œuvre dans l'entreprise.

### **Missions et Activités complémentaires selon la taille des points de vente des clients.**

- ♦ **Lorsque les clients sont des petits magasins** : la vente est souvent directe, les livraisons peuvent inclure une mise en place des produits en rayon et une gestion de stock, l'entreprise utilise souvent un service de télévente, l'activité comprend souvent la facturation et l'encaissement.
- ♦ **Lorsque les clients sont des restaurants d'entreprises** : les interlocuteurs sont plus souvent le comité d'entreprise ou un technicien (cuisinier, direction financière de l'entreprise, service du personnel, etc.).

# Le référentiel compétences

Codage

A : Argumentation C : Connaissances

T : Techniques com. SF : Savoir-faire

C : Comportement professionnel

## M1 Organiser et gérer les activités sur son secteur

● M1A1 - A partir des objectifs de l'entreprise et des potentiels des points de vente, préparer les tournées permettant une couverture optimale de son secteur, dans le respect du routage.

● M1A2 - Respecter les procédures, et utiliser les méthodes et outils prévus par l'entreprise pour le fonctionnement de l'équipe commerciale.

● M1A3 - Peut être amené à coordonner de manière occasionnelle l'activité d'autres personnes.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AC1* - Citer les principales données sur le secteur IAA, les problématiques d'ensemble et les problématiques spécifiques aux grandes familles de produits.</li> <li>■ AC2 - Connaître les différents circuits et canaux de distribution (grandes enseignes et leurs fonctionnements, stratégies, structures et chiffres ; les R.H.F. ; commerce traditionnel).</li> <li>■ TC2 - Enoncer et expliquer les outils d'analyse du secteur géographique (études, panels, statistiques).</li> <li>■ TC1 - Enoncer et expliquer les ratios et les documents de suivi et de liaison.</li> <li>■ AC4 - Décrire la politique commerciale de son entreprise et citer ses objectifs en matière de marché, part de marché et gammes de produits.</li> <li>■ AC5 - Citer les conditions générales de vente.</li> <li>■ AC6 - Décrire la composition et les missions de l'équipe commerciale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ASF3 - Adapter son activité aux caractéristiques du secteur géographique attribué (nombre de points de vente, chiffre d'affaires, volume par magasin, potentiel de vente, interlocuteurs).</li> <li>■ TSF7 - Se tenir informé des plages de commandes des clients.</li> <li>● TSF2 - Utiliser les outils et données d'analyse du secteur géographique pour déterminer les potentiels et décliner les objectifs.</li> <li>● TSF1 - Utiliser les ratios, les documents de suivi et de liaison (clients/activités) et les schémas d'organisation des tournées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CSF1 - Etre en éveil de façon permanente sur son secteur (curiosité).</li> <li>■ CSF3 - Entendre et savoir utiliser ce que dit le client.</li> <li>■ CSF7 - Etre force de proposition.</li> <li>■ CSF2 - Se tenir informé des évolutions commerciales.</li> <li>■ CSF8 - S'adapter aux situations, aux différents interlocuteurs et au travail en équipe.</li> </ul>

\*AC1 : Argumentation Connaissance 1

# Le référentiel compétences

Codage

A : Argumentation C : Connaissances

T : Techniques com. SF : Savoir-faire

C : Comportement professionnel

## M2 Développer les activités de (re)vente auprès des clients

- M2A1 - Préparer chacune de ses visites de manière à anticiper les besoins des clients.
- M2A2 - S'assurer sur chaque point de vente de la présence des produits et des prix pratiqués conformément aux référencements et accord existants.
- M2A3 - Contribuer à ce que le produit soit bien positionné dans le linéaire en développant un merchandising valorisant pour le client et l'entreprise.
- M2A4 - S'informer de la marche des affaires sur les points de vente et faire des propositions d'amélioration.
- M2A5 - Mettre en application et optimiser les actions promotionnelles qui ont été négociées ou pour lesquelles il a reçu délégation.
- M2A6 - Régler ou contribuer au règlement des litiges (traitement des ruptures, reprises, application des promotions, rémunération des ristournes), en collaboration avec le service concerné dans l'entreprise.
- M2A7 - Prospector de nouveaux clients.

COMPETENCES		
CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● AC2 - Connaître les différents circuits et canaux de distribution (grandes enseignes et leurs fonctionnements, stratégies, structures et chiffres ; les R.H.F. ; commerce traditionnel).</li> <li>● TC1 - Enoncer et expliquer les ratios et les documents de suivi et de liaison.</li> <li>■ AC4 - Décrire la politique commerciale de son entreprise et citer ses objectifs en matière de marché, part de marché et gammes de produits.</li> <li>● AC5 - Citer les conditions générales de vente.</li> <li>● TC4 - Maîtriser l'arithmétique commerciale.</li> <li>● TC3 - Décrire les techniques de conduite d'entretien.</li> <li>● AC4 - Citer les politiques de l'entreprise en matière de marché, part de marché et gammes de produits.</li> <li>■ TC4 - Maîtriser l'arithmétique commerciale.</li> <li>● AC5 - Citer les conditions générales de vente.</li> <li>■ AC3 - Citer les évolutions socio-culturelles de consommation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ TSF2 - Utiliser les outils et données d'analyse du secteur géographique pour déterminer les potentiels et décliner les objectifs.</li> <li>■ TSF1 - Utiliser les ratios, les documents de suivi et de liaison (clients/activités) et les schémas d'organisation des tournées.</li> <li>■ TSF4 - « Lire » les rayons des points de vente (présence, présentation, prix, promotion).</li> <li>■ TSF3 - Utiliser les schémas de visite, les documents, les supports et les techniques d'entretien pour optimiser la vente et la revente.</li> <li>■ TSF8 - Rechercher les causes à l'origine des dysfonctionnements (ruptures, etc.) chez un client.</li> <li>■ TSF5 - Faire des propositions d'optimisation (aménagement, implantation, etc.).</li> <li>■ TSF6 - Utiliser les différentes applications micro-informatiques et télématiques.</li> <li>■ ASF4 - Identifier l'interlocuteur décideur chez un client.</li> <li>■ TSF9 - Poser des questions permettant d'élargir sa connaissance du client.</li> <li>■ ASF1 - Utiliser les produits, les technologies, les éléments de la culture et les spécificités de l'entreprise pour en faire des avantages concurrentiels dans les activités de vente.</li> <li>■ ASF2 - Identifier les incidences des évolutions socio-culturelles de la consommation sur le fonctionnement de l'entreprise et de ses clients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● CSF5 - Prévoir et travailler de manière régulière, économique et ordonnée.</li> <li>● CSF2 - Se tenir informé des évolutions commerciales.</li> <li>● CSF4 - S'affirmer et maîtriser ses émotions.</li> <li>● CSF6 - S'auto motiver et être ouvert aux attentes et propositions des clients et de l'entreprise.</li> <li>● CSF8 - S'adapter aux situations, aux différents interlocuteurs et au travail en équipe.</li> <li>● CSF7 - Etre force de proposition.</li> <li>● CSF3 - Entendre et savoir utiliser ce que dit le client.</li> <li>● CSF9 - Se reconnaître dans la culture et les produits de l'entreprise (en être « l'ambassadeur »).</li> <li>● CSF1 - Etre en éveil de façon permanente sur son secteur (curiosité).</li> </ul>

# Le référentiel compétences

Codage

A : Argumentation C : Connaissances

T : Techniques com. SF : Savoir-faire

C : Comportement professionnel

## M3 Recueillir, traiter et diffuser les informations

•M3A1 - Recueillir régulièrement l'information sur les événements internes (nouveaux produits, temps forts, etc.) pour intervenir dans les meilleures conditions auprès des clients.

•M3A2 - Recueillir l'ensemble des informations pertinentes permettant d'effectuer une analyse du point de vente et proposer des améliorations aux clients.

•M3A3 - Transmettre les informations nécessaires à sa hiérarchie en utilisant les méthodes et outils existants (perception des produits, concurrence, etc.).

•M3A4 - S'informer en permanence sur les évolutions de la consommation, les produits et marchés de l'entreprise, les technologies mises en œuvre dans l'entreprise.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AC2 - Connaître les différents circuits et canaux de distribution (grandes enseignes et leurs fonctionnements, stratégies, structures et chiffres ; les R.H.F. ; commerce traditionnel).</li> <li>■ AC6 - Décrire la composition et les missions de l'équipe commerciale.</li> <li>■ AC3 - Citer les évolutions socio-culturelles de consommation.</li> <li>■ AC4 - Décrire la politique commerciale de son entreprise et citer ses objectifs en matière de marché, part de marché et gammes de produits.</li> <li>■ TC3 - Décrire les techniques de conduite d'entretien.</li> <li>■ TC1 - Enoncer et expliquer les ratios et les documents de suivi et de liaison.</li> <li>■ AC2 - Connaître les différents circuits et canaux de distribution (grandes enseignes et leurs fonctionnements, stratégies, structures et chiffres ; les R.H.F. ; commerce traditionnel).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ASF3 - Adapter son activité aux caractéristiques du secteur géographique attribué (nombre de points de vente, chiffre d'affaires, volume par magasin, potentiel de vente, interlocuteurs).</li> <li>● TSF6 - Utiliser les différentes applications micro-informatiques et télématiques.</li> <li>■ TSF9 - Poser des questions permettant d'élargir sa connaissance du client.</li> <li>● TSF5 - Faire des propositions d'optimisation (aménagement, implantation, etc.).</li> <li>■ TSF2 - Utiliser les outils et données d'analyse du secteur géographique pour déterminer les potentiels et décliner les objectifs.</li> <li>■ TSF3 - Utiliser les schémas de visite, les documents, les supports et les techniques d'entretien pour optimiser la vente et la revente.</li> <li>■ ASF4 - Identifier l'interlocuteur décideur chez un client.</li> <li>■ TSF6 - Utiliser les différentes applications micro-informatiques et télématiques.</li> <li>● TSF1 - Utiliser les ratios, les documents de suivi et de liaison (clients/activités) et les schémas d'organisation des tournées.</li> <li>● ASF2 - Identifier les incidences des évolutions socio-culturelles de la consommation sur le fonctionnement de l'entreprise et de ses clients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● CSF1 - Etre en éveil de façon permanente sur son secteur (curiosité).</li> <li>● CSF3 - Entendre et savoir utiliser ce que dit le client.</li> <li>● CSF8 - S'adapter aux situations, aux différents interlocuteurs et au travail en équipe.</li> <li>● CSF7 - Etre force de proposition.</li> <li>● CSF2 - Se tenir informé des évolutions commerciales.</li> <li>● CSF9 - Se reconnaître dans la culture et les produits de l'entreprise (en être « l'ambassadeur »).</li> <li>■ CSF1 - Etre en éveil de façon permanente sur son secteur (curiosité).</li> </ul>



# Les compétences par domaines

Codage

A : Argumentation C : Connaissances

T : Techniques com. SF : Savoir-faire

C : Comportement professionnel

	ARGUMENTATION	TECHNIQUES COMMERCIALES	COMPORTEMENT PROFESSIONNEL
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AC1 - Citer les principales données sur le secteur IAA, les problématiques d'ensemble et les problématiques spécifiques aux grandes familles de produits.</li> <li>■ AC2 - Connaître les différents circuits et canaux de distribution (grandes enseignes et leurs fonctionnements, stratégies, structures et chiffres ; les R.H.F. ; commerce traditionnel).</li> <li>■ AC3 - Citer les évolutions socio-culturelles de consommation.</li> <li>■ AC4 - Décrire la politique commerciale de son entreprise et citer ses objectifs en matière de marché, part de marché et gammes de produits.</li> <li>■ AC5 - Citer les conditions générales de vente.</li> <li>■ AC6 - Décrire la composition et les missions de l'équipe commerciale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ TC1 - Enoncer et expliquer les ratios et les documents de suivi et de liaison.</li> <li>■ TC2 - Enoncer et expliquer les outils d'analyse du secteur géographique (études, panels, statistiques).</li> <li>■ TC3 - Décrire les techniques de conduite d'entretien.</li> <li>■ TC4 - Maîtriser l'arithmétique commerciale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CSF1 - Etre en éveil de façon permanente sur son secteur (curiosité).</li> <li>■ CSF2 - Se tenir informé des évolutions commerciales.</li> <li>■ CSF3 - Entendre et savoir utiliser ce que dit le client.</li> <li>■ CSF4 - S'affirmer et maîtriser ses émotions.</li> <li>■ CSF5 - Prévoir et travailler de manière régulière, économique et ordonnée.</li> <li>■ CSF6 - S'auto motiver et être ouvert aux attentes et propositions des clients et de l'entreprise.</li> <li>■ CSF7 - Etre force de proposition.</li> <li>■ CSF8 - S'adapter aux situations, aux différents interlocuteurs et au travail en équipe.</li> <li>■ CSF9 - Se reconnaître dans la culture et les produits de l'entreprise (en être « l'ambassadeur »).</li> <li>■ CF10 - Faire preuve d'anticipation.</li> </ul>
Savoir Faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ASF1 - Utiliser les produits, les technologies, les éléments de la culture et les spécificités de l'entreprise pour en faire des avantages concurrentiels dans les activités de vente.</li> <li>■ ASF2 - Identifier les incidences des évolutions socio-culturelles de la consommation sur le fonctionnement de l'entreprise et de ses clients.</li> <li>■ ASF3 - Adapter son activité aux caractéristiques du secteur géographique attribué (nombre de points de vente, chiffre d'affaires, volume par magasin, potentiel de vente, interlocuteurs).</li> <li>■ ASF4 - Identifier l'interlocuteur décideur chez un client.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ TSF1 - Utiliser les ratios, les documents de suivi et de liaison (clients/activités) et les schémas d'organisation des tournées.</li> <li>■ TSF2 - Utiliser les outils et données d'analyse du secteur géographique pour déterminer les potentiels et décliner les objectifs.</li> <li>■ TSF3 - Utiliser les schémas de visite, les documents, les supports et les techniques d'entretien pour optimiser la vente et la revente.</li> <li>■ TSF4 - « Lire » les rayons des points de vente (présence, présentation, prix, promotion).</li> <li>■ TSF5 - Faire des propositions d'optimisation (aménagement, implantation, etc.).</li> <li>■ TSF6 - Utiliser les différentes applications micro-informatiques et télématiques.</li> <li>■ TSF7 - Se tenir informé des plages de commandes des clients.</li> <li>■ TSF8 - Rechercher les causes à l'origine des dysfonctionnements (ruptures, etc.) chez un client.</li> <li>■ TSF9 - Poser des questions permettant d'élargir sa connaissance du client.</li> </ul>	



Certificat de Qualification Professionnelle

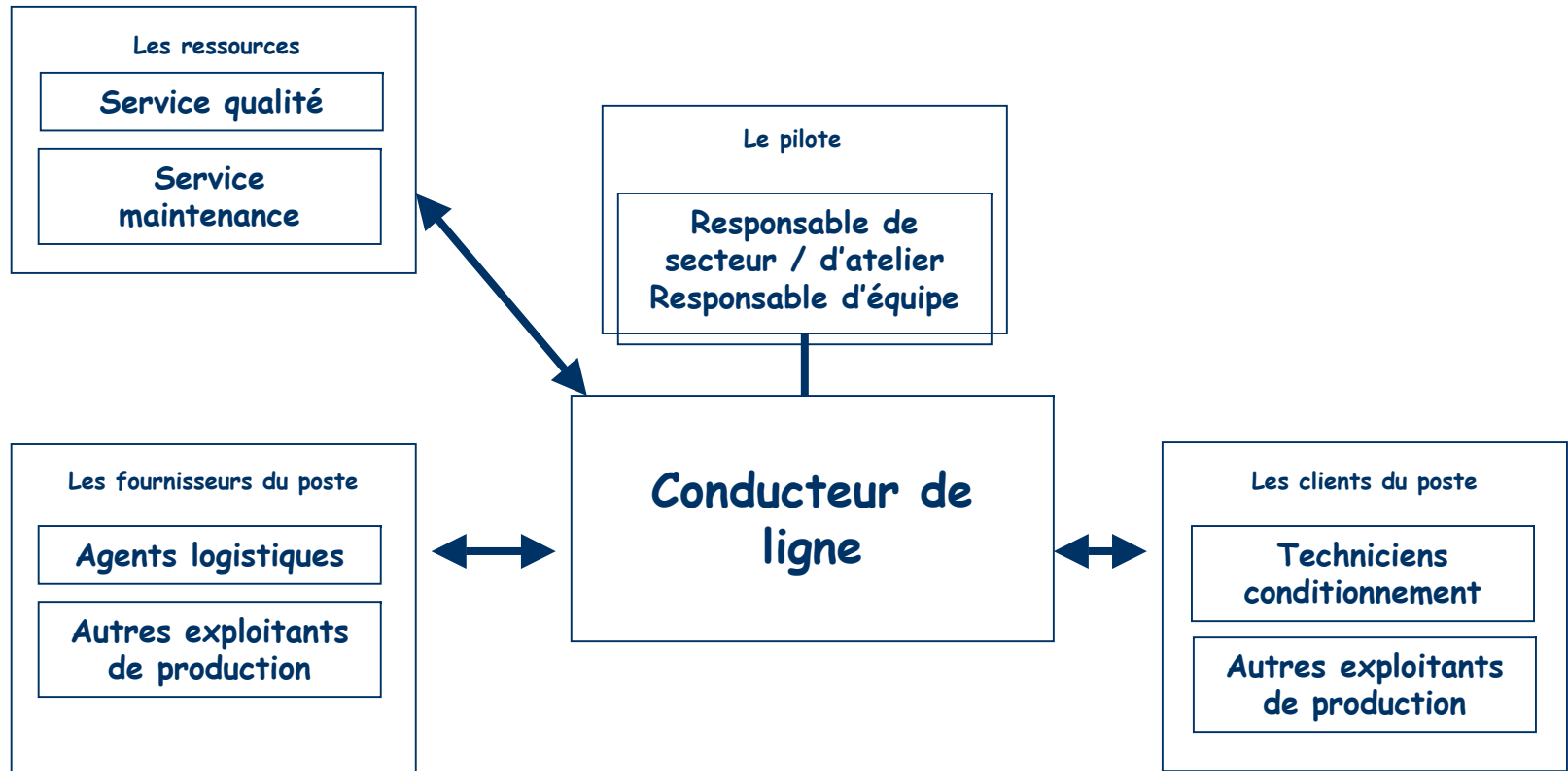
Industries Alimentaires



Conducteur de ligne

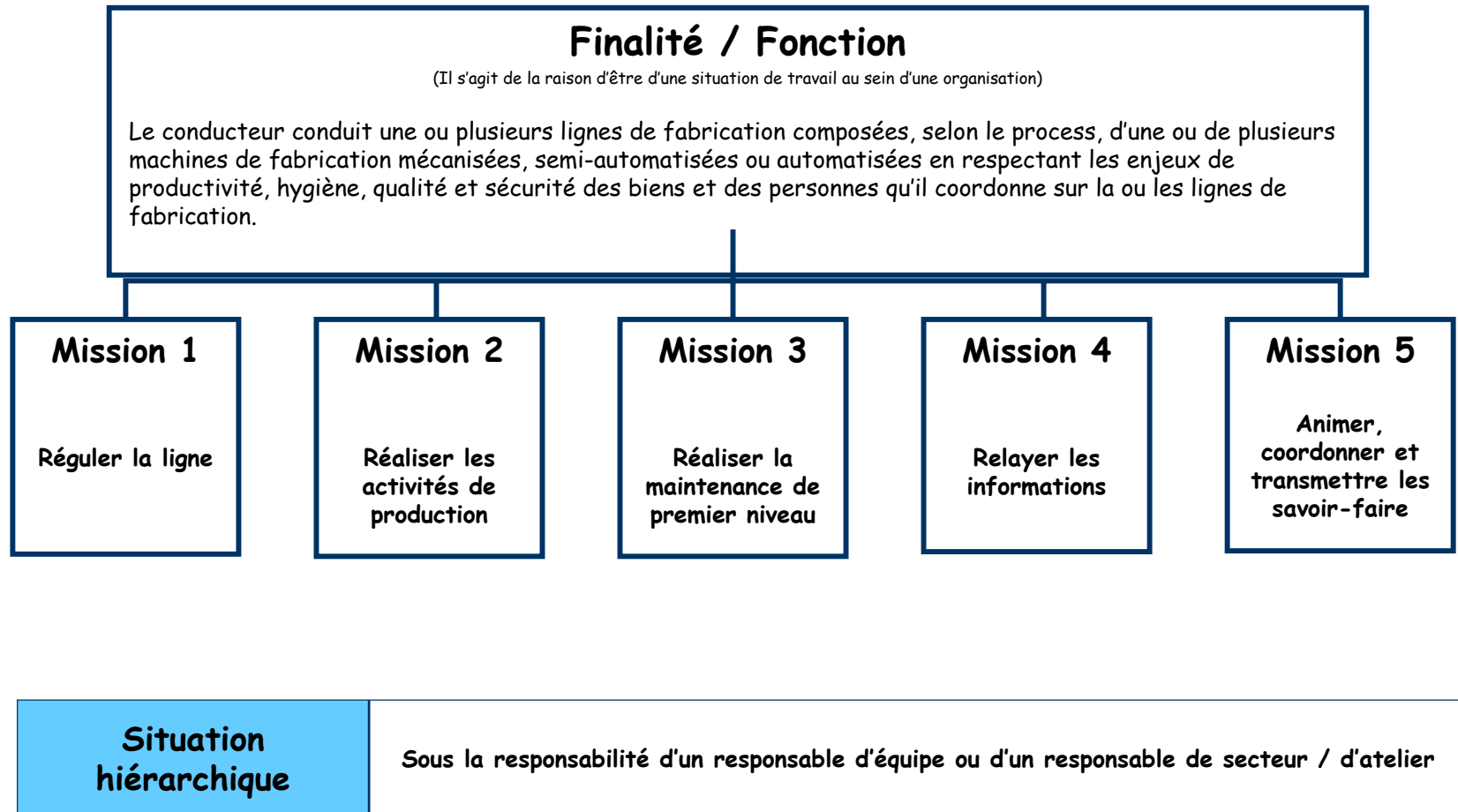
Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

# Les différentes relations fonctionnelles



Lors des changements d'équipes, pour la passation des consignes, le conducteur de ligne est en relation avec des homologues.

# La définition de l'emploi



# Le référentiel emploi

Le conducteur conduit une ou plusieurs lignes de fabrication composées, selon le process, d'une ou de plusieurs machines de fabrication mécanisées, semi-automatisées ou automatisées en respectant les enjeux de productivité, hygiène, qualité et sécurité des biens et des personnes qu'il coordonne sur la ou les lignes de fabrication.

## M1 Réguler la ligne

### Préparation, démarrage et approvisionnement\*\*

- ♦M1A1\* - Prendre connaissance du programme de production et des éventuelles modifications et procéder à l'installation de la ligne.
- ♦M1A2 - S'informer, le cas échéant, des consignes du conducteur de ligne précédent.
- ♦M1A3 - Vérifier, préparer et effectuer les opérations préalables (montage de pièces, réglages, approvisionnement, branchements, etc.).
- ♦M1A4 - Procéder au démarrage de la ligne.
- ♦M1A5 - Mettre en route, purger, ajuster les réglages et vérifier la conformité des procédures de démarrage.
- ♦M1A6 - Vérifier la disponibilité des matières premières, des consommables et du matériel nécessaires sur la ligne et s'assurer de leur conformité.
- ♦M1A7 - Vérifier l'application par les opérateurs de son équipe des mesures préventives, des contrôles, des actions correctives et des enregistrements définis dans les démarches de prévention (HACCP...).

### Régulation

- ♦M1A8 - Réguler l'activité à partir des contrôles, des aléas et des informations amont et aval.
- ♦M1A9 - Effectuer les relevés de production.
- ♦M1A10 - Peut être amené à effectuer les réglages courants sur la ligne et à réaliser les changements de production si nécessaire (matière, équipements, matériaux, etc.).
- ♦M1A11 - Participe au suivi de l'activité à l'aide des outils mis à sa disposition (GPAO, outils, documents de suivi).

## M2 Réaliser les activités de production

### Maîtrise technique

- ♦M2A1 - Peut conduire les différentes machines et remplacer si besoin un opérateur (en cas de surcharge, dysfonctionnement, pause, etc.).

### Contrôle

- ♦M2A2 - Effectuer les contrôles.
- ♦M2A3 - Vérifier l'application par les opérateurs des opérations de contrôle.
- ♦M2A4 - Alerter le niveau supérieur selon les résultats des contrôles.
- ♦M2A5 - Surveiller le bon fonctionnement des matériels de sa ligne.
- ♦M2A6 - Surveiller les différents paramètres de conduite de la ou des machines au cours de la production.

### Nettoyage

- ♦M2A7 - Effectuer ou faire effectuer les opérations de nettoyage et de désinfection selon les fréquences et les procédures prévues.

## M3 Réaliser la maintenance de premier niveau\*\*\*

- ♦M3A1 - Veiller à la réalisation de la maintenance de premier niveau par les opérateurs.
- ♦M3A2 - Procéder au premier diagnostic des causes pour intervenir ou faire appel aux personnes compétentes.
- ♦M3A3 - Intervenir sur la ligne dans le cadre d'opérations de maintenance de premier niveau faisant l'objet d'instructions et de procédures.
- ♦M3A4 - Rendre compte des résultats de la production et du fonctionnement de la machine.

\*\* Réaliser l'ensemble de ses interventions dans le respect des instructions et procédures de qualité, des règles d'hygiène et de sécurité.

\*\*\* Le premier niveau de maintenance correspond à la préparation (graissage, etc.), à l'intervention sur des pièces d'usure, la réalisation d'un premier diagnostic qui évite à la maintenance de se déplacer pour des cas simples et à l'intervention sur la base de fiches d'interventions pré définies.

## M4 Relayer les informations

- ♦M4A1 - Enregistrer et/ou vérifier l'enregistrement manuel ou automatique des données de sa ligne ou de ses lignes de fabrication.
- ♦M4A2 - Transmettre aux opérateurs les informations nécessaires.
- ♦M4A3 - Peut être sollicité pour donner son avis.
- ♦M4A4 - Peut solliciter l'intervention des différents acteurs en fonction des besoins.
- ♦M4A5 - Rendre compte à son supérieur hiérarchique de sa mission de coordination et d'animation.

## M5 Animer, coordonner et transmettre les savoir-faire

### Animation

- ♦M5A1 - Coordonner l'activité des opérateurs.
- ♦M5A2 - Participer aux missions d'amélioration en cours dans l'atelier et qui concerne sa ligne.
- ♦M5A3 - Donner son avis sur les compétences des opérateurs.
- ♦M5A4 - Entretenir avec les opérateurs des relations individuelles et collectives facilitant la résolution de problèmes.

### Gestion et formation de l'équipe

- ♦M5A5 - Donner son avis sur l'adéquation des personnes à leur poste.
- ♦M5A6 - Participer à la gestion administrative.
- ♦M5A7 - Assurer la formation aux postes de travail des opérateurs.

\*M1A1 : Mission 1 – Activité 1

# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Légende

ADEPALE  
L'ALLIANCE 7

Le conducteur conduit une ou plusieurs lignes de fabrication composées selon le process d'une ou de plusieurs machines de fabrication mécanisées, semi-automatisées ou automatisées en respectant les enjeux de productivité, hygiène, qualité et sécurité des biens et des personnes qu'il coordonne sur la ou les lignes de fabrication.

## M1 Réguler la ligne

### M2 - Réaliser les activités de production

- Surveiller l'alimentation de, et alimenter le cas échéant, la ou des machines en produits.
- Analyser les programmes et s'engager sur le résultat.
- Veiller à l'application par les opérateurs de la politique environnementale de l'entreprise.
- Vérifier l'état de propreté des matériels de sa ligne et de ses abords.

### M3 - Réaliser les activités de maintenance de premier niveau

- Repère tout dysfonctionnement et alerte ou intervient suivant les cas. Il s'assure de la réalisation des interventions du service maintenance.
- Veiller à la réalisation par les opérateurs des opérations de maintenance de premier niveau prédéfinies au démarrage de l'activité (graissage, etc.).
- Peut être amené le cas échéant à effectuer des opérations de maintenance premier niveau sur sa ligne.
- Coordonner la surveillance par les opérateurs de l'état des pièces apparentes sur sa ligne et suivant les cas alerter le service maintenance ou participer à l'intervention sur l'élément défectueux dans le cadre des consignes définies.
- En cas de panne, en cours de fonctionnement d'un poste de la ligne, peut être amené à identifier les causes simples pouvant être à l'origine de la panne en s'aidant des fiches de pré diagnostic.
- En fonction du type de panne, alerter le correspondant maintenance en lui fournissant toutes les informations utiles ou intervenir pour la remise en service de l'installation dans le cadre des consignes définies et d'interventions simples (comme le changement d'éléments consommables accessibles en toute sécurité). Sont exclues les interventions sur les éléments de sécurité des circuits électriques.
- Réaliser sur la ligne les interventions machines et les changements de formats dans le respect des consignes définies.

### M4 - Relayer les informations

- Transmet les informations nécessaires aux opérateurs pour assurer le bon fonctionnement de sa ligne (descendantes, ascendantes, etc.)

#### Environnement

- Veiller à l'application par les opérateurs de sa ligne de la politique environnementale de l'entreprise.

### M5 - Animer, coordonner et transmettre les savoir-faire

- Selon l'organisation en place, peut être le responsable hiérarchique des opérateurs sur sa ligne.
- Veiller au respect des consignes et des procédures concernant la productivité, la qualité, l'hygiène et la sécurité.

# Le référentiel compétences

Codage		
PP	: Produit Process	C : Connaissances
OI	: Outils Installation	SF : Savoir-faire
QSH	: Qualité, Sécurité, Hygiène	A : Aptitudes
C	: Communication	

## M1 Réguler la ligne

### Préparation, démarrage et approvisionnement\*\*

- M1A1 - Prendre connaissance du programme de production et des éventuelles modifications et procéder à l'installation de la ligne.
- M1A2 - S'informer, le cas échéant, des consignes du conducteur de ligne précédent.
- M1A3 - Vérifier, préparer et effectuer les opérations préalables (montage de pièces, réglages, approvisionnement, branchements, etc.).
- M1A4 - Procéder au démarrage de la ligne.
- M1A5 - Mettre en route, purger, ajuster les réglages et vérifier la conformité des procédures de démarrage.
- M1A6 - Vérifier la disponibilité des matières premières, des consommables et du matériel nécessaires sur la ligne et s'assurer de leur conformité.
- M1A7 - Vérifier l'application par les opérateurs de son équipe des mesures préventives, des contrôles, des actions correctives et des enregistrements définis dans les démarches de prévention ( HACCP, etc.).

### Régulation

- M1A8 - Réguler l'activité à partir des contrôles, des aléas et des informations amont et aval.
- M1A9 - Effectuer les relevés de production.
- M1A10 - Peut être amené à effectuer les réglages courants sur la ligne et à réaliser les changements de production si nécessaire (matière, équipements, matériaux, etc.).
- M1A11 - Participer au suivi de l'activité à l'aide des outils mis à sa disposition (GPAO, outils, documents de suivi).

## COMPETENCES

### CONNAISSANCES

- PPC1\* - Citer les matières premières et consommables, leurs caractéristiques et leurs spécifications.
- PPC2 - Lister les risques d'altération des matières premières et leurs modes de conservation.
- PPC3 - Expliquer le principe de fonctionnement des instruments de contrôle.
- PPC4 - Réaliser les calculs de base (les 4 opérations, moyenne) et la notion de fourchette de tolérance.
- PPC5 - Situer l'entreprise dans son environnement économique.
- PPC6 - Citer les normes de productivité concernant les produits et les process dans le secteur.
- PPC7 - Citer les normes de productivité, de qualité et les consignes en vigueur dans le secteur.
- PPC10 - Citer les modes de conservation et de conditionnement utilisés et expliquer leur utilisation notamment au regard des impératifs liés à l'hygiène, à la qualité et à la sécurité alimentaire.
- OIC1 - Expliquer le fonctionnement des lignes de fabrication.
- OIC2 - Citer les procédures de mise en route.
- OIC3 - Décrire les principales incidences des aléas survenant sur la ligne.
- OIC7 - Expliquer le fonctionnement (principe, mise en route, sécurité, nettoyage...) de chaque machine des lignes.
- OIC8 - Décrire les machines de la ligne, citer leurs principaux dysfonctionnements et leurs mesures correctives.
- OIC9 - Citer et reconnaître les différents équipements et outils périphériques mis à disposition.
- QSHC1 - Lister les spécifications produits en terme de qualité.
- QSHC2 - Citer les règles (hygiène, sécurité, gestes et postures) et procédures de qualité.
- QSHC4 - Citer les critères qualité de l'entreprise et de son poste de travail (standard, paramètres, critères de conformité) et citer les contrôles effectués par lui-même ou le service concerné.
- CC5 - Situer le secteur dans le process et expliquer son organisation.

### SAVOIR-FAIRE

- PPSF1 - Identifier les matières et consommables nécessaires et veiller à leur conformité.
- PPSF2 - Veiller à l'approvisionnement régulier de sa ligne.
- PPSF3 - Procéder à la mise en service de sa ligne.
- PPSF4 - Utiliser les instruments de contrôles spécifiques aux lignes.
- PPSF5 - Repérer des écarts qualitatifs par rapport à des normes, envisager leurs causes possibles et leurs conséquences.
- PPSF6 - Effectuer les calculs appropriés.
- PPSF7 - Repérer et énoncer les écarts constatés en terme de productivité, de rendement et de rebut, etc.
- PPSF8 - Savoir utiliser les additifs et auxiliaires lors de la fabrication ou de la transformation.
- PPSF9 - Expliquer le plan de prévention des risques alimentaires (HACCP...) de l'ensemble des postes du secteur sous sa surveillance.
- PPSF10 - Effectuer, le cas échéant, au moment opportun et en toute autonomie, les changements de format en cours de production sur les machines de sa ligne.
- OISF1 - Vérifier, nettoyer et lubrifier les éléments relevant d'une opération de première maintenance.
- OISF5 - Mettre en œuvre des mesures correctives.
- OISF7 - Réaliser des réglages pour rectifier d'éventuels écarts.
- QSHSF2 - Respecter et faire respecter les instructions et procédures de qualité, d'hygiène et de sécurité.
- QSHSF3 - Vérifier la conformité des résultats des opérateurs par rapport à des normes, des consignes et des procédures.
- CSF1 - Lire et comprendre les documents mis à sa disposition sur des lignes (références, procédures, etc.).
- CSF4 - Solliciter le bon interlocuteur et transmettre des informations orales dans un langage adapté.
- CSF5 - Identifier les différents membres de l'atelier et leurs rôles respectifs.
- CSF6 - Surveiller la mise en application.

### QUALITES APTITUDES

- PPA1 - Etre vigilant et anticiper les ruptures.
- PPA2 - Etre autonome.
- PPA4 - Etre précis et fiable.
- PPA3 - Etre conscient de l'enjeu des activités de contrôle.
- PPA5 - Etre conscient de l'enjeu des normes de productivité.
- PPA6 - Etre conscient de la nécessité de respecter les règles, normes et procédures.



# Le référentiel compétences

**Codage**  
 PP : Produit Process C : Connaissances  
 OI : Outils Installation SF : Savoir-faire  
 QSH : Qualité, Sécurité, Hygiène A : Aptitudes  
 C : Communication

M2 Réaliser les activités de production	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>Maîtrise technique</b> ●M2A1 - Peut conduire les différentes machines et remplacer si besoin un opérateur (en cas de surcharge, dysfonctionnement, pause, etc.).	■OIC7 - Expliquer le fonctionnement (principe, mise en route, sécurité, nettoyage...) de chaque machine des lignes. ■OIC8 - Décrire les machines de la ligne, leurs principaux dysfonctionnements et leurs mesures correctives. ■OIC9 - Citer et reconnaître les différents équipements et outils périphériques mis à disposition.	■OISF6 - Assurer la conduite des différentes machines de la ligne (alimentation, démarrage, nettoyage, surveillance...) ■PPSF4 - Utiliser les instruments de contrôles spécifiques aux lignes. ■PPSF5 - Repérer des écarts qualitatifs par rapport à des normes, envisager leurs causes possibles et leurs conséquences. ■PPSF6 - Effectuer les calculs appropriés. ■CSF6 - Surveiller la mise en application.	■OIA1 - S'organiser pour faire face aux priorités. ■OIA2 - Savoir prendre des initiatives. ■QSHA1 - S'organiser pour assurer la surveillance de l'ensemble du secteur.
<b>Contrôle</b> ●M2A2 - Effectuer les contrôles. ●M2A3 - Vérifier l'application par les opérateurs des opérations de contrôle. ●M2A4 - Alerter le niveau supérieur selon les résultats des contrôles. ●M2A5 - Surveiller le bon fonctionnement des matériels de sa ligne. ●M2A6 - Surveiller les différents paramètres de conduite de la ou des machines au cours de la production.	■PPC3 - Expliquer le principe de fonctionnement des instruments de contrôle. ■PPC4 - Réaliser les calculs de base (les 4 opérations, moyenne) et la notion de fourchette de tolérance. ■PPC6 - Citer les normes de productivité concernant les produits et les process dans le secteur. ■OIC3 - Décrire les principales incidences des aléas survenant sur la ligne. ■PPC8 - Expliquer les causes des principaux dysfonctionnements. ■PPC9 - Connaître les compositions des produits fabriqués transformés et identifier leurs principaux risques d'altération. ■PPC10 - Citer les modes de conservation et de conditionnement utilisés et expliquer leur utilisation notamment au regard des impératifs liés à l'hygiène, à la qualité et à la sécurité alimentaire. ■OIC10 - Décrire les procédures de signalement d'un dysfonctionnement au service maintenance. ■QSHC4 - Citer les critères qualité de l'entreprise et de son poste de travail (standard, paramètres, critères de conformité) et citer les contrôles effectués par lui-même ou le service concerné.	■CSF7 - Normaliser des observations pour rendre compte. ■CSF4 - Solliciter le bon interlocuteur et transmettre des informations orales dans un langage adapté. ■OISF8 - Détecter sur la ligne des dysfonctionnements simples et proposer un premier diagnostic au service de maintenance. ■OISF5 - Mettre en œuvre des mesures correctives. ■PPSF10 - Effectuer, le cas échéant, au moment opportun et en toute autonomie, les changements de format en cours de production sur les machines de sa ligne. ■OISF7 - Réaliser des réglages pour rectifier d'éventuels écarts.	■OIA3 - Identifier les limites de son champ d'action pour alerter.
<b>Nettoyage</b> ●M2A7 - Effectuer ou faire effectuer les opérations de nettoyage et de désinfection selon les fréquences et les procédures prévues.	■QSHC3 - Décrire les procédures de nettoyage de l'ensemble de la ligne. ■CC7 - Décrire son champ de responsabilité et les moyens dont on dispose.	■QSHSF1 - Appliquer et faire appliquer par les opérateurs les procédures de nettoyage des postes de travail.	



# Le référentiel compétences

Codage  
 PP : Produit Process C : Connaissances  
 OI : Outils Installation SF : Savoir-faire  
 QSH : Qualité, Sécurité, A : Aptitudes  
 Hygiène  
 C : Communication

M3 Réaliser la maintenance de premier niveau	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<p>●M3A1 - Veiller à la réalisation de la maintenance de premier niveau par les opérateurs.</p> <p>●M3A2 - Procéder au premier diagnostic des causes pour intervenir ou faire appel aux personnes compétentes.</p> <p>●M3A3 - Intervenir sur la ligne dans le cadre d'opérations de maintenance de premier niveau faisant l'objet d'instructions et de procédures.</p> <p>●M3A4 - Rendre compte des résultats de la production et du fonctionnement de la machine.</p>	<p>■CC3 - Situer les rôles de ses différents interlocuteurs.</p> <p>■CC7 - Décrire son champ de responsabilité et les moyens dont on dispose.</p> <p>■OIC4 - Citer les procédures d'intervention de maintenance de premier niveau.</p> <p>■QSHC5 - Citer l'ensemble des règles de sécurité à appliquer lors d'une intervention de maintenance sur les machines de sa ligne.</p> <p>■OIC5 - Citer les principes de base en électricité, pneumatique et hydraulique appliqués au fonctionnement des machines de la ligne.</p> <p>■OIC6 - Expliquer les notions de base en technologie (électricité, mécanique, hydraulique, électrotechnique, pneumatique, etc.) nécessaires pour assurer la maintenance de premier niveau.</p> <p>■PPC8 - Expliquer les causes des principaux dysfonctionnements.</p> <p>■OIC10 - Décrire les procédures de signalement d'un dysfonctionnement au service maintenance.</p> <p>■CC1 - Expliquer la notion de chaîne d'information.</p> <p>■CC2 - Lister les différents éléments d'informations et leur cheminement.</p>	<p>■CSF6 - Surveiller la mise en application.</p> <p>■OISF2 - Réaliser des opérations simples d'arrêt et de démontage des pièces apparentes des machines.</p> <p>■OISF3 - Identifier les causes électriques, hydrauliques et pneumatiques d'une panne.</p> <p>■OISF4 - Utiliser et interpréter les fiches de pré diagnostic.</p> <p>■OISF1 - Vérifier, nettoyer et lubrifier les éléments relevant d'une opération de première maintenance.</p> <p>■OISF9 - Appliquer les consignes d'intervention pour des opérations simples de maintenance.</p> <p>■QSHSF4 - Appliquer les règles de sécurité lors des opérations de maintenance de premier niveau.</p> <p>■CSF4 - Solliciter le bon interlocuteur et transmettre des informations orales dans un langage adapté.</p> <p>■CSF9 - Transmettre selon la procédure définie les informations au service maintenance.</p>	<p>■OIA4 - Etre conscient des risques liés à une intervention de maintenance sur les machines.</p> <p>■OIA2 - Savoir prendre des initiatives.</p> <p>■OIA3 - Identifier les limites de son champ d'action pour alerter.</p> <p>■CA3 - Communiquer dans un langage adapté.</p>

# Le référentiel compétences

Codage  
 PP : Produit Process C : Connaissances  
 OI : Outils Installation SF : Savoir-faire  
 QSH : Qualité, Sécurité, Hygiène A : Aptitudes  
 C : Communication

M4 Relayeur les informations	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>●M4A1- Enregistrer et/ou vérifier l'enregistrement manuel ou automatique des données de sa ligne ou de ses lignes de fabrication.</li> <li>●M4A2 - Transmettre aux opérateurs les informations nécessaires.</li> <li>●M4A3 - Peut être sollicité pour donner son avis.</li> <li>●M4A4- Peut solliciter l'intervention des différents acteurs en fonction des besoins.</li> <li>●M4A5 - Rendre compte à son supérieur hiérarchique de sa mission de coordination et d'animation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CC1 - Expliquer la notion de chaîne d'information.</li> <li>■CC2 - Lister les différents éléments d'informations et leur cheminement.</li> <li>■CC3 - Situer les rôles de ses différents interlocuteurs.</li> <li>■CC4 - Citer les bases et les attitudes d'une bonne communication.</li> <li>■PPC10 - Citer les modes de conservation et de conditionnement utilisés et expliquer leur utilisation notamment au regard des impératifs liés à l'hygiène, à la qualité et à la sécurité alimentaire.</li> <li>■CC5 - Situer le secteur dans le process et expliquer son organisation.</li> <li>■CC7 - Décrire son champ de responsabilité et les moyens dont on dispose.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CSF1 - Lire et comprendre les documents mis à sa disposition sur des lignes (références, procédures, etc.).</li> <li>■CSF3 - Transmettre des informations écrites.</li> <li>■CSF2 - Repérer et diffuser les informations utiles aux opérateurs pour le bon fonctionnement des lignes.</li> <li>■PPSF9 - Expliquer le plan de prévention des risques alimentaires (HACCP, etc.) de l'ensemble des postes du secteur sous sa surveillance.</li> <li>■CSF7 - Normaliser des observations pour rendre compte.</li> <li>■CSF4 - Solliciter le bon interlocuteur et transmettre des informations orales dans un langage adapté.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CA1 - Savoir communiquer par oral les informations.</li> <li>■CA3 - Communiquer dans un langage adapté.</li> <li>■CA2 - Etre précis et fiable dans la transcription des données.</li> </ul>

# Le référentiel compétences

Codage  
 PP : Produit Process C : Connaissances  
 OI : Outils Installation SF : Savoir-faire  
 QSH : Qualité, Sécurité, A : Aptitudes  
 Hygiène  
 C : Communication

M5 Animer, coordonner et transmettre les savoir-faire	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>Animation</b> ♦M5A1 - Coordonner l'activité des opérateurs.  ♦M5A2 - Participer aux missions d'amélioration en cours dans l'atelier et qui concerne sa ligne.  ♦M5A3 - Donner son avis sur les compétences des opérateurs.  ♦M5A4 - Entretenir avec les opérateurs des relations individuelles et collectives facilitant la résolution de problèmes.  <b>Gestion et formation de l'équipe</b> ♦M5A5 - Donner son avis sur l'adéquation des personnes à leur poste.  ♦M5A6 - Participer à la gestion administrative.  ♦M5A7 - Assurer la formation aux postes de travail des opérateurs.	■CC4 - Citer les bases et les attitudes d'une bonne communication.  ■PPC7 - Citer les normes de productivité, de qualité et les consignes en vigueur dans le secteur. ■CC7 - Décrire son champ de responsabilité et les moyens dont on dispose.  ■CC6 - Lister tous les postes de la ligne.  ■OIC6 - Expliquer les notions de base en technologie (électricité, mécanique, hydraulique, électrotechnique, pneumatique, etc.) nécessaires pour assurer la maintenance de premier niveau. ■OIC7 - Expliquer le fonctionnement (principe, mise en route, sécurité, nettoyage...) de chaque machine des lignes.	■CSF5 - Identifier les différents membres de l'atelier et leurs rôles respectifs. ■CSF6 - Surveiller la mise en application.  ■QSHSF3 - Vérifier la conformité des résultats des opérateurs par rapport à des normes, des consignes et des procédures. ■CSF7 - Normaliser des observations pour rendre compte.  ■CSF2 - Repérer et diffuser les informations utiles aux opérateurs pour le bon fonctionnement des lignes.  ■CSF3 - Transmettre des informations écrites. ■CSF4 - Solliciter le bon interlocuteur et transmettre des informations orales dans un langage adapté.  ■CSF8 - Décomposer les activités de conduite et expliquer les gestes, les points de contrôle. ■PPSF9 - Expliquer le plan de prévention des risques alimentaires (HACCP, etc.) de l'ensemble des postes du secteur sous sa surveillance.	• CA4 - Savoir vérifier la compréhension d'un message  • CA5 - Savoir identifier les limites de son champ de responsabilité.  • CA3 - Communiquer dans un langage adapté

# Les compétences par domaines

Codage		
PP	: Produit Process	C : Connaissances
OI	: Outils Installation	SF : Savoir-faire
QSH	: Qualité, Sécurité, Hygiène	A : Aptitudes
C	: Communication	

	PRODUIT PROCESS	OUTILS INSTALLATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPC1 - Citer les matières premières et consommables, leurs caractéristiques et leurs spécifications.</li> <li>■PPC2 - Lister les risques d'altération des matières premières et leurs modes de conservation.</li> <li>■PPC3 - Expliquer le principe de fonctionnement des instruments de contrôle.</li> <li>■PPC4 - Réaliser les calculs de base (les 4 opérations, moyenne) et la notion de fourchette de tolérance.</li> <li>■PPC5 - Situer l'entreprise dans son environnement économique.</li> <li>■PPC6 - Citer les normes de productivité concernant les produits et les process dans le secteur.</li> <li>■PPC7 - Citer les normes de productivité, de qualité et les consignes en vigueur dans le secteur.</li> <li>■PPC8 - Expliquer les causes des principaux dysfonctionnements.</li> <li>■PPC9 - Connaître les compositions des produits fabriqués transformés et identifier leurs principaux risques d'altération.</li> <li>■PPC10 - Citer les modes de conservation et de conditionnement utilisés et expliquer leur utilisation notamment au regard des impératifs liés à l'hygiène, à la qualité et à la sécurité alimentaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OIC1 - Expliquer le fonctionnement des lignes de fabrication.</li> <li>■OIC2 - Citer les procédures de mise en route.</li> <li>■OIC3 - Décrire les principales incidences des aléas survenant sur la ligne.</li> <li>■OIC4 - Citer les procédures d'intervention de maintenance de premier niveau.</li> <li>■OIC5 - Citer les principes de base en électricité, pneumatique et hydraulique appliqués au fonctionnement des machines de la ligne.</li> <li>■OIC6 - Expliquer les notions de base en technologie (électricité, mécanique, hydraulique, électrotechnique, pneumatique, etc.) nécessaires pour assurer la maintenance de premier niveau.</li> <li>■OIC7 - Expliquer le fonctionnement (principe, mise en route, sécurité, nettoyage...) de chaque machine des lignes.</li> <li>■OIC8 - Décrire les machines de la ligne, citer leurs principaux dysfonctionnements et leurs mesures correctives.</li> <li>■OIC9 - Citer et reconnaître les différents équipements et outils périphériques mis à disposition.</li> <li>■OIC10 - Décrire les procédures de signalement d'un dysfonctionnement au service maintenance.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPSF1 - Identifier les matières et consommables nécessaires et veiller à leur conformité.</li> <li>■PPSF2 - Veiller à l'approvisionnement régulier de sa ligne.</li> <li>■PPSF3 - Procéder à la mise en service de sa ligne.</li> <li>■PPSF4 - Utiliser les instruments de contrôle spécifiques aux lignes.</li> <li>■PPSF5 - Repérer des écarts qualitatifs par rapport à des normes, envisager leurs causes possibles et leurs conséquences.</li> <li>■PPSF6 - Effectuer les calculs appropriés.</li> <li>■PPSF7 - Repérer et énoncer les écarts constatés en termes de productivité, de rendement et de rebut, etc.</li> <li>■PPSF8 - Savoir utiliser les additifs et auxiliaires lors de la fabrication ou de la transformation.</li> <li>■PPSF9 - Expliquer le plan de prévention des risques alimentaires (HACCP...) de l'ensemble des postes du secteur sous sa surveillance.</li> <li>■PPSF10 - Effectuer, le cas échéant, au moment opportun et en toute autonomie, les changements de format en cours de production sur les machines de sa ligne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OISF1 - Vérifier, nettoyer et lubrifier les éléments relevant d'une opération de première maintenance.</li> <li>■OISF2 - Réaliser des opérations simples d'arrêt et de démontage des pièces apparentes des machines.</li> <li>■OISF3 - Identifier les causes électriques, hydrauliques et pneumatiques d'une panne.</li> <li>■OISF4 - Utiliser et interpréter les fiches de pré diagnostic.</li> <li>■OISF5 - Mettre en œuvre des mesures correctives.</li> <li>■OISF6 - Assurer la conduite des différentes machines de la ligne (alimentation, démarrage, nettoyage, surveillance...)</li> <li>■OISF7 - Réaliser des réglages pour rectifier d'éventuels écarts.</li> <li>■OISF8 - Détecter sur la ligne des dysfonctionnements simples et proposer un premier diagnostic au service de maintenance.</li> <li>■OISF9 - Appliquer les consignes d'intervention pour des opérations simples de maintenance.</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPA1 - Etre vigilant et anticiper les ruptures.</li> <li>■PPA2 - Etre autonome.</li> <li>■PPA3 - Etre conscient de l'enjeu des activités de contrôle.</li> <li>■PPA4 - Etre précis et fiable.</li> <li>■PPA5 - Etre conscient de l'enjeu des normes de productivité.</li> <li>■PPA6 - Etre conscient de la nécessité de respecter les règles, normes et procédures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OIA1 - S'organiser pour faire face aux priorités.</li> <li>■OIA2 - Savoir prendre des initiatives.</li> <li>■OIA3 - Identifier les limites de son champ d'action pour alerter.</li> <li>■OIA4 - Etre conscient des risques liés à une intervention de maintenance sur les machines.</li> </ul>

# Les compétences par domaines

Codage		
PP	: Produit Process	C : Connaissances
OI	: Outils Installation	SF : Savoir-faire
QSH	: Qualité, Sécurité, Hygiène	A : Aptitudes
C	: Communication	

	QUALITE SECURITE HYGIENE	COMMUNICATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■QSHC1 - Lister les spécifications produits en terme de qualité.</li> <li>■QSHC2 - Citer les règles (hygiène, sécurité, gestes et postures) et procédures de qualité.</li> <li>■QSHC3 - Décrire les procédures de nettoyage de l'ensemble de la ligne.</li> <li>■QSHC4 - Citer les critères qualité de l'entreprise et de son poste de travail (standard, paramètres, critères de conformité) et citer les contrôles effectués par lui-même ou le service concerné.</li> <li>■QSHC5 - Citer l'ensemble des règles de sécurité à appliquer lors d'une intervention de maintenance sur les machines de sa ligne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CC1 - Expliquer la notion de chaîne d'information.</li> <li>■CC2 - Lister les différents éléments d'informations et leur cheminement.</li> <li>■CC3 - Situer les rôles de ses différents interlocuteurs.</li> <li>■CC4 - Citer les bases et les attitudes d'une bonne communication.</li> <li>■CC5 - Situer le secteur dans le process et expliquer son organisation.</li> <li>■CC6 - Lister tous les postes de la ligne.</li> <li>■CC7 - Décrire son champ de responsabilité et les moyens dont on dispose.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■QSHSF1 - Appliquer et faire appliquer par les opérateurs les procédures de nettoyage des postes de travail.</li> <li>■QSHSF2 - Respecter et faire respecter les instructions et procédures de qualité, d'hygiène et de sécurité.</li> <li>■QSHSF3 - Vérifier la conformité des résultats des opérateurs par rapport à des normes, des consignes et des procédures.</li> <li>■QSHSF4 - Appliquer les règles de sécurité lors des opérations de maintenance de premier niveau.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CSF1 - Lire et comprendre les documents mis à sa disposition sur des lignes (références, procédures, etc.).</li> <li>■CSF2 - Repérer et diffuser les informations utiles aux opérateurs pour le bon fonctionnement des lignes.</li> <li>■CSF3 - Transmettre des informations écrites.</li> <li>■CSF4 - Solliciter le bon interlocuteur et transmettre des informations orales dans un langage adapté.</li> <li>■CSF5 - Identifier les différents membres de l'atelier et leurs rôles respectifs.</li> <li>■CSF6 - Surveiller la mise en application.</li> <li>■CSF7 - Normaliser des observations pour rendre compte.</li> <li>■CSF8 - Décomposer les activités de conduite et expliquer les gestes, les points de contrôle.</li> <li>■CSF9 - Transmettre selon la procédure définie les informations au service maintenance.</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■QSHA1 - S'organiser pour assurer la surveillance de l'ensemble du secteur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CA1 - Savoir communiquer par oral les informations.</li> <li>■CA2 - Etre précis et fiable dans la transcription des données.</li> <li>■CA3 - Communiquer dans un langage adapté.</li> <li>■CA4 - Savoir vérifier la compréhension d'un message.</li> <li>■CA5 - Savoir identifier les limites de son champ de responsabilité.</li> </ul>

# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

**Codage**  
 PP : Produit Process C : Connaissances  
 OI : Outils Installation SF : Savoir-faire  
 QSH : Qualité, Sécurité, A : Aptitudes  
 Hygiène  
 C : Communication

Légende  
 ADEPALE  
 L'ALLIANCE 7

	PRODUIT PROCESS	OUTILS INSTALLATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Expliquer les principaux phénomènes physico-chimiques mis en œuvre pour la transformation des matières premières travaillées.</li> <li>■ Expliquer les analyses et mesures effectuées pour contrôler l'état et les compositions des matières et encours.</li> </ul>	
Savoir-faire		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prendre connaissance des consignes nécessaires à la réalisation de son travail.</li> <li>■ Appréhender les risques liés à la dégradation du matériel.</li> <li>■ Expliquer les procédures et les consignes du plan HACCP.</li> <li>■ Surveiller l'application du plan HACCP par les opérateurs.</li> <li>■ Vérifier la conformité des actions des opérateurs (contrôles, actions, etc.).</li> </ul>

# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

**Codage**  
 PP : Produit Process C : Connaissances  
 OI : Outils Installation SF : Savoir-faire  
 QSH : Qualité, Sécurité, A : Aptitudes  
 Hygiène  
 C : Communication

Légende  
**ADEPALE**  
 L'ALLIANCE 7

	QUALITE SECURITE HYGIENE	COMMUNICATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Expliquer les standard de contrôle par rapport aux notions de risque et d'exigence client.</li> <li>■ Identifier les points critiques de la ligne à contrôler.</li> <li>■ Identifier les sources de contamination et établir des liens de cause à effet entre les contaminations et la gestion de la qualité hygiénique des produits.</li> <li>■ Expliquer l'incidence des facteurs favorables au développement microbien sur l'altération des produits.</li> <li>■ Citer les zones à risques et les différents types de dangers.</li> <li>■ Nommer, localiser et justifier l'utilisation des différents moyens de protection individuelle et collective.</li> <li>■ Repérer les responsabilités et champs d'intervention de chacun dans l'entreprise (CHSCT, secouristes, etc.).</li> <li>■ Connaître les règles de sécurité du poste.</li> <li>■ Identifier les enjeux pour l'entreprise d'une politique environnementale (réglementation, économie).</li> <li>■ Citer l'ensemble des actions liées à la politique environnementale à mettre en œuvre au niveau de la ligne de production.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rédiger une note et un document de synthèse.</li> <li>■ Résoudre un problème en faisant appel à des notions de calcul statistiques.</li> <li>■ Citer les actions à mener et les informations à transmettre pour l'accueil et l'intégration d'un nouvel embauché.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Effectuer les contrôles qualité et les enregistrer selon les procédures établies.</li> <li>■ Repérer les variations de qualité et intervenir en fonction de ses responsabilités.</li> <li>■ Proposer le cas échéant une évolution des procédures.</li> <li>■ Participer à des contrôles d'hygiène si nécessaire.</li> <li>■ Respecter et faire respecter les procédures et consignes en matière de prévention et d'accident.</li> <li>■ Adopter un comportement et appliquer les actions conformes aux règles de sécurité.</li> <li>■ Intervenir pour faciliter les actions dans des situations extrêmes.</li> <li>■ Appliquer et faire appliquer par les opérateurs de la ligne les règles liées à la politique environnementale de l'entreprise (tri sélectif).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utiliser les moyens et méthodes nécessaires pour traiter une information complexe (orale et écrite) et proposer des résultats et des conclusions dans une situation professionnelle déterminée.</li> <li>■ Analyser et vérifier les résultats proposés en vue de les valider.</li> <li>■ Participer à l'élaboration de document et procédures utiles au fonctionnement de la ligne.</li> <li>■ Prendre en compte les remarques et requêtes par les opérateurs de la ligne.</li> <li>■ Proposer des améliorations d'ordre technique ou organisationnel ou participer à un processus d'amélioration du même ordre.</li> <li>■ Faciliter l'intégration d'une nouvelle personne au poste de travail.</li> <li>■ Récupérer les besoins de formation des opérateurs de sa ligne et assurer des formations occasionnelles.</li> <li>■ S'assurer de la compréhension des messages.</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Être conscient des enjeux de la politique environnementale de l'entreprise.</li> <li>■ Être conscient de la nécessité de respecter les règles définies en matière d'environnement.</li> </ul>	



Certificat de Qualification Professionnelle

Industries Alimentaires

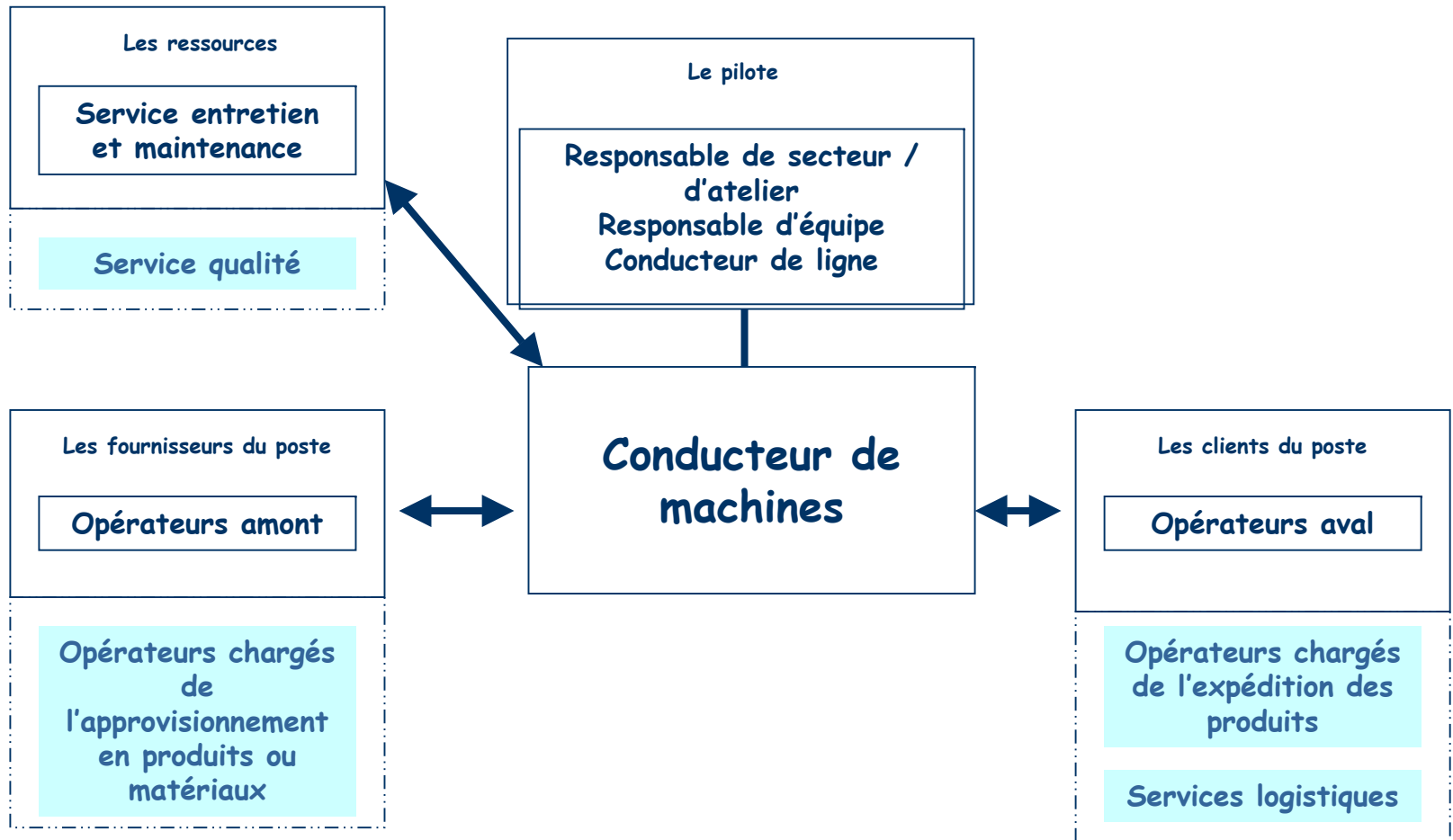


Conducteur de machines

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

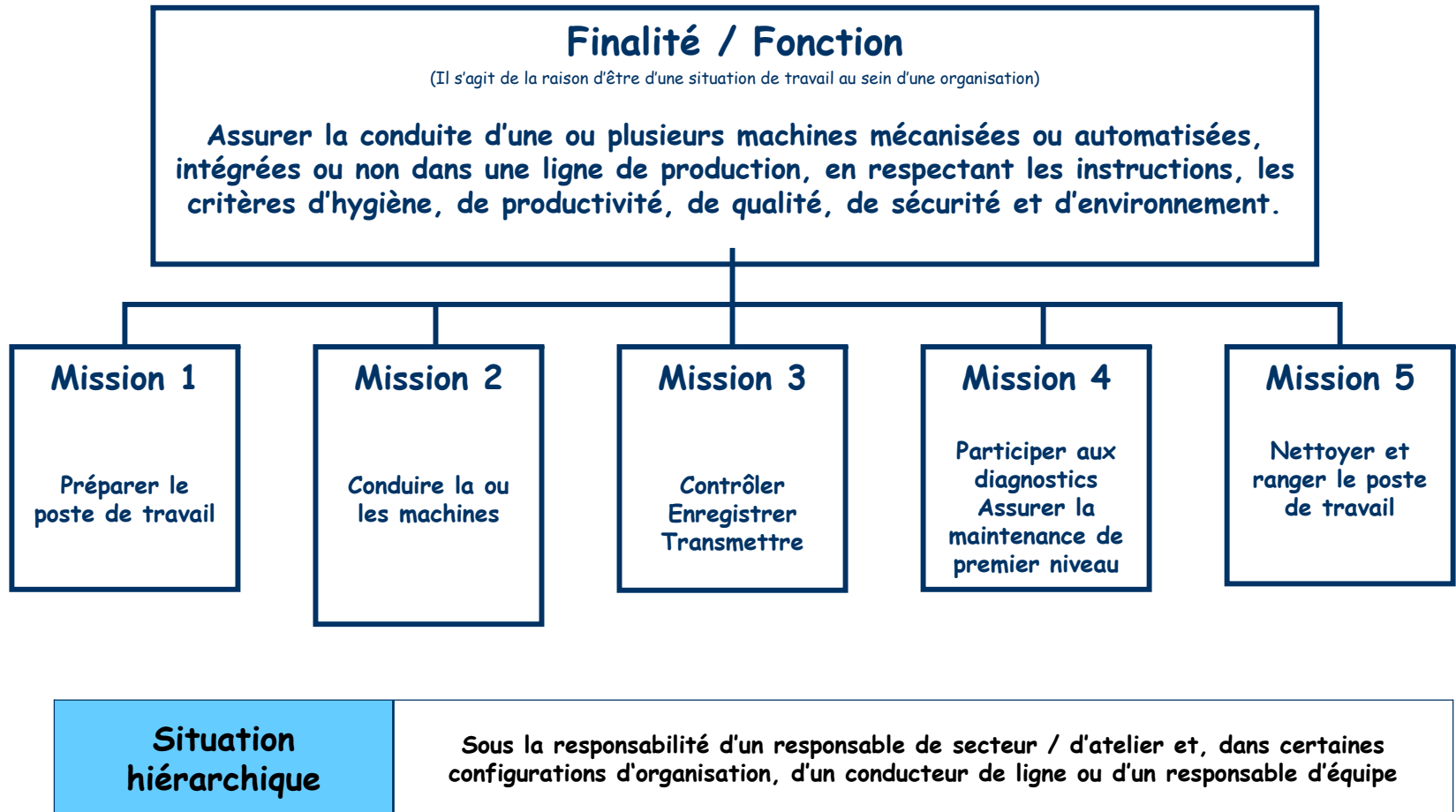


# Les différentes relations fonctionnelles



Lors des changements d'équipes, pour la passation des consignes, le conducteur de machines est en relation avec un homologue.

# La définition de l'emploi



# Le référentiel emploi

Assurer la conduite d'une ou plusieurs machines mécanisées ou automatisées, intégrées ou non dans une ligne de production, en respectant les instructions, les critères d'hygiène, de productivité, de qualité, de sécurité et d'environnement.

## M1 Préparer le poste de travail

- M1A1\*- Enregistrer les consignes du conducteur de machine précédent.
- M1A2 - Prendre connaissance du programme de production et des modifications éventuelles.
- M1A3 - Vérifier sa (ou ses) machine(s), son état de fonctionnement, d'hygiène, son niveau de sécurité.
- M1A4 - S'assurer de la présence, de la conformité et de la qualité des matières premières et des matériaux nécessaires au programme de production (produits, emballages, outils, etc.).
- M1A5 - Préparer les éléments de suivi de son activité (documents, etc.).
- M1A6 - Effectuer toutes les opérations préalable indispensables au démarrage de sa (ou ses) machine(s) (montage de pièces, mise en service des différentes sources d'énergie, pré réglages, etc.).
- M1A7 - Adopter la tenue et le comportement conformes aux standards d'hygiène et de sécurité de l'entreprise.

## M2 Conduire la ou les machines

- M2A1 - Mettre en route les différents éléments de la machine selon les instructions.
- M2A2 - Procéder, au démarrage de la machine, à des réglages en fonction de la qualité des premiers produits sortis.
- M2A3 - S'assurer en permanence du bon fonctionnement de la machine et de la qualité des produits de sortie.
- M2A3 - Assurer l'alimentation régulière de la machine en matière première et en consommables.
- M2A4 - Arrêter la machine si nécessaire (fin de cycle, fin de journée, dysfonctionnement, etc.).
- M2A5 - Améliorer le fonctionnement de la machine en cours de process pour satisfaire aux critères de qualité.

## M3 Contrôler Enregistrer Transmettre

- M3A1 - Effectuer des contrôles visuels (et parfois physiques - températures, pesées, etc.) selon les procédures.
- M3A2 - Interpréter au fur et à mesure les données de la conduite et consigner périodiquement les résultats de ses contrôles.
- M3A3 - Enregistrer ou vérifier l'enregistrement automatique des données (contrôles, quantité produite, températures, poids, défauts, fonctionnement de la machine, etc.).
- M3A4 - Transmettre les informations nécessaires au passage de relais avec un autre opérateur.
- M3A5 - Rendre compte des résultats de la production et du fonctionnement de la machine et compléter, le cas échéant, le rapport de production ou le dossier de fabrication.

## M4 Participer aux diagnostics / Assurer la maintenance de premier niveau

- M4A1 - Détecter les non conformités, les anomalies et les dysfonctionnements par rapport aux produits et à la machine.
- M4A2 - Réaliser un premier diagnostic des causes possibles à l'origine du dysfonctionnement en s'aidant, le cas échéant, de fiches de pré diagnostic.
- M4A3 - Réaliser une maintenance de premier niveau.
- M4A4 - Intervenir pour la remise en service de l'installation.
- M4A5 - Intervenir, éventuellement, sur les dysfonctionnement simples (réglage de paramètres, changement d'outillage, démontage et graissage des pièces, etc.).
- M4A6 - Réaliser, le cas échéant, des changements de formats.
- M4A7 - Surveiller l'état des pièces apparentes de sa machine et, selon les cas, alerter ou intervenir pour ces éléments défectueux dans le cadre des consignes définies.
- M4A8 - Décrire avec précision le dysfonctionnement et ses premières interventions au service de maintenance (2ème niveau) en lui fournissant toutes les informations utiles.
- M4A9 - Peut être sollicité pour la résolution de problèmes dans le cadre de l'environnement de son poste.

## M5 Nettoyer et ranger le poste de travail

- M5A1 - Nettoyer systématiquement sa (ou ses) machine(s), son matériel et les abords de son poste de travail, en référence aux consignes et procédures.
- M5A2 - Ranger le matériel aux emplacements prévus à cet effet.
- M5A3 - Procéder au nettoyage complet de sa (ou ses) machine(s) en fin de cycle, le cas échéant.
- M5A4 - Appliquer les règles prédéfinies liées à la politique environnementale de l'entreprise (gestion des déchets, maîtrise de l'eau).

# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Assurer la conduite d'une ou plusieurs machines mécanisées ou automatisées, intégrées ou non dans une ligne de production, en respectant les consignes, les critères d'hygiène, de productivité, de qualité, de sécurité et d'environnement.

Légende

ADEPALE

FICT

SNFS

FNEAP

**M1 - Préparer le poste de travail**

**M2 - Conduire la ou les machines**

**M3 - Contrôler Enregistrer Transmettre**

●M3A2 - Vérifier les rendements matière selon les procédures.

- Applique les mesures préventives définies pour son poste dans le cadre de la méthode HACCP.
- Applique et respecte les décisions correctives le concernant.
- Réalise les vérifications prévues dans le cadre de ces mesures préventives.
- Met en œuvre si nécessaire les actions correctives définies.
- Enregistre la réalisation des éventuelles actions correctives et informe la ressource définie.
- Réalise les calculs nécessaires aux contrôles (moyenne poids) et enregistre les résultats.
- Réalise les contrôles prévus et enregistre les résultats dans le cadre de la maîtrise CCP.

**M4 - Participer aux diagnostics / Assurer la maintenance de premier niveau**

- Intervient lui-même pour la remise en service de l'installation dans le cadre des consignes définies et d'interventions simples, changement d'éléments consommables accessibles en toute sécurité (sont exclues les interventions sur les éléments de sécurité des circuits électriques).
- ...

**M5 - Nettoyer et ranger le poste de travail**

- Appliquer les consignes de sécurité permettant aux services de nettoyage d'intervenir sans danger.

# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process      CP : Communication  
 OI : Outils Installation      Professionnelle  
 Q : Qualité      C : Connaissances  
 H : Hygiène      SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité      A : Aptitudes

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M1 Préparer le poste de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦M1A1 - Enregistrer les consignes du conducteur de machine précédent.</li> <li>♦M1A2 - Prendre connaissance du programme de production et des modifications éventuelles.</li> <li>♦M1A3 - Vérifier sa (ou ses) machine(s), son état de fonctionnement, d'hygiène, son niveau de sécurité.</li> <li>♦M1A4 - S'assurer de la présence, de la conformité et de la qualité des matières premières et des matériaux nécessaires au programme de production (produits, emballages, outils, etc.).</li> <li>♦M1A5 - Préparer les éléments de suivi de son activité (documents, etc.).</li> <li>♦M1A6 - Effectuer toutes les opérations préalable indispensables au démarrage de sa (ou ses) machine(s) (montage de pièces, mise en service des différentes sources d'énergie, pré réglages, etc.).</li> <li>♦M1A7 - Adopter la tenue et le comportement conformes aux standards d'hygiène et de sécurité de l'entreprise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPC5* - Citer les grandes étapes du process de production.</li> <li>■OIC1 - Expliquer les notions élémentaires associées au fonctionnement des machines (électricité, mécanique, pneumatique).</li> <li>■SC2 - Citer les zones à risques et les différents types de danger.</li> <li>■SC5 - Citer les règles de sécurité du poste et les règles élémentaires de gestes et postures.</li> <li>■PPC1 - Citer les consommables et leurs caractéristiques.</li> <li>■PPC2 - Citer les principales caractéristiques des matières premières.</li> <li>■PPC3 - Citer les modes de conservation des matières premières et des produits.</li> <li>■HC1 - Connaître les bases de la microbiologie, de l'hygiène, les risques en cas de non respect et identifier les sources de contamination ou de pollution.</li> <li>■HC3 - Décrire les procédures d'hygiène qui s'appliquent à l'entreprise et principalement à son poste (plan d'hygiène et de nettoyage).</li> <li>■OIC4 - Citer et reconnaître les différents équipements et outils périphériques (accessoires...) mis à disposition, leur fonctionnement et leur modalité d'installation.</li> <li>■OIC5 - Expliquer les étapes du mode opératoire et en particulier de mise en route et d'arrêt de la machine.</li> <li>■SC3 - Nommer, localiser et justifier les différents moyens de protection individuelle et collective.</li> <li>■HC3 - Décrire les procédures d'hygiène qui s'appliquent à l'entreprise et principalement à son poste (plan d'hygiène et de nettoyage).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OISF1 - Intégrer et respecter les consignes nécessaires à la réalisation de son travail.</li> <li>■PPSF7 - Respecter les modes opératoires, les instructions de production.</li> <li>■SSF1 - Respecter les procédures et consignes en matière de prévention des accidents.</li> <li>■SSF3 - Agir conformément aux règles de gestes et postures.</li> <li>■OISF6 - Procéder aux activités d'entretien, de réglage, de changement de formats et de maintenance de premier niveau relevant de la responsabilité du conducteur, dans le cadre des consignes définies.</li> <li>■PPSF7 - Respecter les modes opératoires, les instructions de production.</li> <li>■HSF2 - Appliquer les actions conformes aux règles d'hygiène.</li> <li>■SSF2 - Utiliser les protections individuelles et collectives.</li> </ul>	<p>Rigueur, Méthode, Vigilance, Précision, Fiabilité, Anticipation.</p>

\*PPC5 : Produit Process Connaissance 5

# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process  
OI : Outils Installation  
Q : Qualité  
H : Hygiène  
S : Sécurité

CP : Communication Professionnelle  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M2 Conduire la ou les machines</b> <p>♦M2A1 - Mettre en route les différents éléments de la machine selon les instructions.</p> <p>♦M2A2 - Procéder, au démarrage de la machine, à des réglages en fonction de la qualité des premiers produits sortis.</p> <p>♦M2A3 - S'assurer en permanence du bon fonctionnement de la machine et de la qualité des produits de sortie.</p> <p>♦M2A3 - Assurer l'alimentation régulière de la machine en matière première et en consommables.</p> <p>♦M2A4 - Arrêter la machine si nécessaire (fin de cycle, fin de journée, dysfonctionnement, etc.).</p> <p>♦M2A5 - Améliorer le fonctionnement de la machine en cours de process pour satisfaire aux critères de qualité.</p>	<p>■OIC5 - Expliquer les étapes du mode opératoire de mise en route et d'arrêt de la machine.</p> <p>■OIC6 - Expliquer les paramètres de conduite et de réglage de son installation.</p> <p>■SC1 - Expliquer les règles de sécurité collectives et individuelles.</p> <p>■OIC1 - Expliquer les notions élémentaires associées au fonctionnement des machines (électricité, mécanique, pneumatique).</p> <p>■OIC2 - Expliquer les principes de fonctionnement de sa machine ou de son installation et son rôle dans le process (opérations élémentaires).</p> <p>■PPC5 - Citer les grandes étapes du process de production.</p> <p>■OIC3 - Identifier les principaux organes d'une installation et leur fonctionnement (capteurs, injecteurs, vannes...).</p> <p>■OIC4 - Citer et reconnaître les différents équipements et outils périphériques (accessoires...) mis à disposition, leur fonctionnement et leur modalité d'installation.</p> <p>■SC5 - Citer les règles de sécurité du poste et les règles élémentaires de gestes et postures.</p> <p>■QC6 - Expliquer les fourchettes de tolérance.</p> <p>■SC2 - Citer les zones à risques et les différents types de danger.</p> <p>■QC1 - Lister les critères qualité appliqués à son poste de travail (standards, paramètres, critères de conformité) et les principaux éléments de la démarche ou du système qualité de l'entreprise.</p>	<p>■SSF1 - Respecter les procédures et consignes en matière de prévention des accidents.</p> <p>■SSF3 - Agir conformément aux règles de gestes et postures.</p> <p>■PPSF7 - Respecter les modes opératoires, les instructions de production.</p> <p>■PPSF1 - Contrôler et interpréter les données au cours d'une séquence du process au regard des standards (écarts quantitatifs / qualitatifs...).</p> <p>■QSF2 - identifier les écarts qualitatifs et/ou qualitatifs ainsi que les causes possibles.</p> <p>■OISF6 - Procéder aux activités d'entretien, de réglage, de changement de formats et de maintenance de premier niveau relevant de la responsabilité du conducteur, dans le cadre des consignes définies.</p> <p>■PPSF5 - Identifier les effets des actions de conduite de la machine sur le produit élaboré.</p> <p>■PPSF4 - Réaliser les réglages courants pour rectifier d'éventuels écarts.</p> <p>■OISF2 - Procéder à la mise en route et à l'arrêt de l'installation en respectant les procédures en vigueur.</p> <p>■PPSF6 - Assurer une alimentation régulière.</p> <p>■QSF3 - Exécuter son activité en respectant les procédures qualité.</p> <p>■CPSF7 - Proposer, le cas échéant, des améliorations d'ordre technique ou organisationnelle, ou participer à un processus d'amélioration (en sécurité, hygiène, qualité...).</p>	<p>Rigueur, Méthode, Réactivité, Vigilance, Précision, Fiabilité, Anticipation.</p>

# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process  
OI : Outils Installation  
Q : Qualité  
H : Hygiène  
S : Sécurité

CP : Communication Professionnelle  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M3 Contrôler Enregistrer Transmettre.</b> <p>♦M3A1 - Effectuer des contrôles visuels (et parfois physiques - températures, pesées, etc.) selon les procédures.</p> <p>♦M3A2 - Interpréter au fur et à mesure les données de la conduite et consigner périodiquement les résultats de ses contrôles.</p> <p>♦M3A3 - Enregistrer ou vérifier l'enregistrement automatique des données (contrôles, quantité produite, températures, poids, défauts, fonctionnement de la machine, etc.)</p> <p>♦M3A4 - Transmettre les informations nécessaires au passage de relais avec un autre opérateur.</p> <p>♦M3A5 - Rendre compte des résultats de la production et du fonctionnement de la machine et compléter, le cas échéant, le rapport de production ou le dossier de fabrication.</p>	<p>■PPC1 - Citer les consommables et leurs caractéristiques</p> <p>■PPC2 - Citer les principales caractéristiques des matières premières.</p> <p>■PPC3 - Citer les modes de conservation des matières premières et des produits.</p> <p>■PPC4 - Identifier les analyses et mesures effectuées pour contrôler l'état et la composition des produits.</p> <p>■PPC6 - Citer les caractéristiques des principaux matériaux et les modes de conservation mis en œuvre.</p> <p>■OIC6 - Expliquer les paramètres de conduite et de réglage de son installation.</p> <p>■QC2 - Expliquer les conséquences directes et indirectes en cas de non respect des critères de qualité.</p> <p>■QC1 - Lister les critères qualité appliqués à son poste de travail (standards, paramètres, critères de conformité) et les principaux éléments de la démarche ou du système qualité de l'entreprise.</p> <p>■QC3 - Citer les contrôles effectués à son poste par l'opérateur lui-même ou par le service concerné dans le cadre du système qualité de l'entreprise.</p> <p>■QC4 - Expliquer les standards de contrôle par rapport à des notions de risque et d'exigence clients.</p> <p>■QC5 - Citer les points critiques sur l'installation à contrôler.</p> <p>■QC6 - Expliquer les fourchettes de tolérance.</p> <p>■SC4 - Repérer les responsabilités et les champs d'intervention des différents acteurs dans l'entreprise (CHSCT, secouristes...).</p> <p>■CPC1 - Expliquer le circuit et l'utilisation des informations traitées en cours de production.</p> <p>■CPC2 - Lister et expliquer l'utilité des différents documents de travail mis à disposition au poste (modes opératoires, documents de suivi et d'enregistrement, consignes...).</p> <p>■CPC4 - Situer et définir le rôle des principaux interlocuteurs dans l'entreprise.</p>	<p>■QSF2 - identifier les écarts qualitatifs et/ou qualitatifs ainsi que les causes possibles.</p> <p>■PPSF1 - Contrôler et interpréter les données au cours d'une séquence du process au regard des standards (écarts quantitatifs / qualitatifs...).</p> <p>■CPSF1 - Renseigner les différents documents de travail.</p> <p>■QSF1 - Appliquer les procédures de contrôle qualité et enregistrer les résultats.</p> <p>■QSF2 - identifier les écarts qualitatifs et/ou qualitatifs ainsi que les causes possibles.</p> <p>■QSF3 - Exécuter son activité en respectant les procédures qualité.</p> <p>■QSF4 - Utiliser les instruments de contrôle spécifiques au poste de travail.</p> <p>■CPSF3 - Identifier, choisir et organiser les informations utiles au poste.</p> <p>■CPSF2 - Résoudre un problème faisant appel à des notions de calcul simple.</p> <p>■CPSF4 - Échanger avec des personnes de sa propre entreprise ou des autres entreprises.</p> <p>■CPSF5 - Rendre compte de façon formelle à son responsable hiérarchique de son activité professionnelle (problèmes rencontrés, solutions apportées, résultats obtenus...).</p>	<p>Rigueur, Méthode, Réactivité, Vigilance, Précision, Fiabilité, Anticipation.</p>



# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process  
OI : Outils Installation  
Q : Qualité  
H : Hygiène  
S : Sécurité

CP : Communication Professionnelle  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M4 Participer aux diagnostics / Assurer la maintenance de premier niveau</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦M4A1 - Détecter les non conformités, les anomalies et les dysfonctionnements par rapport aux produits et à la machine.</li> <li>♦M4A2 - Réaliser un premier diagnostic des causes possibles à l'origine du dysfonctionnement en s'aidant, le cas échéant, de fiches de pré diagnostic.</li> <li>♦M4A3 - Réaliser une maintenance de premier niveau.</li> <li>♦ M4A4 - Intervenir pour la remise en service de l'installation.</li> <li>♦M4A5 - Intervenir, éventuellement, sur les dysfonctionnement simples (réglage de paramètres, changement d'outillage, démontage et graissage des pièces, etc.).</li> <li>♦M4A6 - Réaliser, le cas échéant, des changements de formats.</li> <li>♦M4A7 - Surveiller l'état des pièces apparentes de sa machine et, selon les cas, alerter ou intervenir pour ces éléments défectueux dans le cadre des consignes définies.</li> <li>♦M4A8 - Décrire avec précision le dysfonctionnement et ses premières interventions au service de maintenance (2ème niveau) en lui fournissant toutes les informations utiles.</li> <li>♦M4A9 - Peut être sollicité pour la résolution de problèmes dans le cadre de l'environnement de son poste.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPC1 - Citer les consommables et leurs caractéristiques.</li> <li>■PPC2 - Citer les principales caractéristiques des matières premières.</li> <li>■PPC3 - Citer les modes de conservation des matières premières et des produits.</li> <li>■OIC2 - Expliquer les principes de fonctionnement de sa machine ou de son installation et son rôle dans le process (opérations élémentaires).</li> <li>■OIC8 - Citer les procédures d'intervention de maintenance de premier niveau.</li> <li>■OIC3 - Identifier les principaux organes d'une installation et leur fonctionnement (capteurs, injecteurs, vannes...).</li> <li>■OIC4 - Citer les différents équipements et outils périphériques (accessoires...) mis à disposition, leur fonctionnement et leur modalité d'installation.</li> <li>■OIC7 - Citer les dysfonctionnements les plus fréquents, leurs causes et les actions correctives à mettre en œuvre sur son installation.</li> <li>■QC1 - Lister les critères qualité appliqués à son poste de travail (standards, paramètres, critères de conformité) et les principaux éléments de la démarche ou du système qualité de l'entreprise.</li> <li>■QC6 - Expliquer les fourchettes de tolérance.</li> <li>■CPC3 - Situer son activité par rapport à l'organisation de l'entreprise.</li> <li>■CPC5 - Décrire les procédures de signalement d'un dysfonctionnement au service maintenance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPSF1 - Contrôler et interpréter les données au cours d'une séquence du process au regard des standards (écarts quantitatifs / qualitatifs...).</li> <li>■PPSF2 - Juger d'une non-conformité.</li> <li>■PPSF3 - Identifier les écarts qualitatifs et/ou quantitatifs sur les produits et envisager les causes possibles.</li> <li>■OISF4 - Gérer les dysfonctionnements simples et effectuer les réajustements.</li> <li>■OISF3 - Réaliser des opérations simples de démontage des pièces de la machine dans le cadre de la maintenance de premier niveau.</li> <li>■PPSF5 - Identifier les effets des actions de conduite de la machine sur le produit élaboré.</li> <li>■PPSF4 - Réaliser les réglages courants pour rectifier d'éventuels écarts.</li> <li>■PPSF7 - Respecter les modes opératoires, les instructions de production.</li> <li>■CPSF3 - Identifier, choisir et organiser les informations utiles au poste.</li> <li>■CPSF6 - Transmettre, selon la procédure définie, les informations au service maintenance.</li> </ul>	<p>Rigueur, Méthode, Réactivité, Vigilance, Précision, Fiabilité.</p>



# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process  
OI : Outils Installation  
Q : Qualité  
H : Hygiène  
S : Sécurité

CP : Communication Professionnelle  
C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M5 Nettoyer et ranger le poste de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●M5A1 - Nettoyer systématiquement sa (ou ses) machine(s), son matériel et les abords de son poste de travail, en référence aux consignes et procédures.</li> <li>●M5A2 - Ranger le matériel aux emplacements prévus à cet effet.</li> <li>●M5A3 - Procéder au nettoyage complet de sa (ou ses) machine(s) en fin de cycle, le cas échéant.</li> <li>●M5A4 - Appliquer les règles prédéfinies liées à la politique environnementale de l'entreprise (gestion des déchets, maîtrise de l'eau).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■HC1 - Connaître les bases de la microbiologie, de l'hygiène, les risques en cas de non respect et identifier les sources de contamination ou de pollution.</li> <li>■HC2 - Établir les liens de cause à effet entre les sources de contamination ou de pollution et la gestion de la qualité sanitaire des produits.</li> <li>■HC3 - Décrire les procédures d'hygiène qui s'appliquent à l'entreprise et principalement à son poste (plan d'hygiène et de nettoyage).</li> <li>■HC4 - Identifier les produits et matériels de nettoyage autorisés pour l'entretien de son poste (plan d'hygiène et de nettoyage).</li> <li>●EC1 - Identifier les enjeux pour l'entreprise d'une politique environnementale (réglementation, économie).</li> <li>●EC2 - Citer les actions liées à l'environnement à mettre en œuvre à son poste de travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OISF6 - Procéder aux activités d'entretien, de réglage, de changement de formats et de maintenance de premier niveau relevant de la responsabilité du conducteur, dans le cadre des consignes définies.</li> <li>■HSF1 - Respecter les procédures d'hygiène, de nettoyage et de désinfection.</li> <li>■ESF1 - Appliquer les consignes de gestion de l'environnement de son poste de travail.</li> </ul>	<p>Rigueur, Méthode, Vigilance.</p>

# Les compétences par domaines

Codage

PP : Produit Process      CP : Communication  
 OI : Outils Installation      Professionnelle  
 Q : Qualité      C : Connaissances  
 H : Hygiène      SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité      A : Aptitudes

	PRODUIT PROCESS	OUTILS INSTALLATION	QUALITE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPC1 - Citer les consommables et leurs caractéristiques.</li> <li>■PPC2 - Citer les principales caractéristiques des matières premières.</li> <li>■PPC3 - Citer les modes de conservation des matières premières et des produits.</li> <li>■PPC4 - Identifier les analyses et mesures effectuées pour contrôler l'état et la composition des produits.</li> <li>■PPC5 - Citer les grandes étapes du process de production.</li> <li>■PPC6 - Citer les caractéristiques des principaux matériaux de conservation mis en œuvre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OIC1 - Expliquer les notions élémentaires associées au fonctionnement des machines (électricité, mécanique, pneumatique).</li> <li>■OIC2 - Expliquer les principes de fonctionnement de sa machine ou de son installation et son rôle dans le process (opérations élémentaires).</li> <li>■OIC3 - Identifier les principaux organes d'une installation et leur fonctionnement (capteurs, injecteurs, vannes...).</li> <li>■OIC4 - Citer et reconnaître les différents équipements et outils périphériques (accessoires...) mis à disposition, leur fonctionnement et leur modalité d'installation.</li> <li>■OIC5 - Expliquer les étapes du mode opératoire et en particulier de mise en route et d'arrêt de la machine.</li> <li>■OIC6 - Expliquer les paramètres de conduite et de réglage de son installation.</li> <li>■OIC7 - Citer les dysfonctionnements les plus fréquents, leurs causes et les actions correctives à mettre en œuvre sur son installation.</li> <li>■OIC8 - Citer les procédures d'intervention de maintenance de premier niveau.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■QC1 - Lister les critères qualité appliqués à son poste de travail (standards, paramètres, critères de conformité) et les principaux éléments de la démarche ou du système qualité de l'entreprise.</li> <li>■QC2 - Expliquer les conséquences directes et indirectes en cas de non respect des critères de qualité.</li> <li>■QC3 - Citer les contrôles effectués à son poste par l'opérateur lui-même ou par le service concerné dans le cadre du système qualité de l'entreprise.</li> <li>■QC4 - Expliquer les standards de contrôle par rapport à des notions de risque et d'exigence clients.</li> <li>■QC5 - Citer les points critiques sur l'installation à contrôler.</li> <li>■QC6 - Expliquer les fourchettes de tolérance.</li> <li>■QC7 - Connaître les instruments de contrôle et leur fonctionnalité.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPSF1 - Contrôler et interpréter les données au cours d'une séquence du process au regard des standards (écarts quantitatifs / qualitatifs...).</li> <li>■PPSF2 - Juger d'une non-conformité.</li> <li>■PPSF3 - Identifier les écarts qualitatifs et/ou quantitatifs sur les produits et envisager les causes possibles.</li> <li>■PPSF4 - Réaliser les réglages courants pour rectifier d'éventuels écarts.</li> <li>■PPSF5 - Identifier les effets des actions de conduite de la machine sur le produit élaboré.</li> <li>■PPSF6 - Assurer une alimentation régulière.</li> <li>■PPSF7 - Respecter les modes opératoires, les instructions de production.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OISF1 - Intégrer et respecter les consignes nécessaires à la réalisation de son travail.</li> <li>■OISF2 - Procéder à la mise en route et à l'arrêt de l'installation en respectant les règles en vigueur.</li> <li>■OISF3 - Réaliser des opérations simples de démontage des pièces de la machine dans le cadre de la maintenance de premier niveau.</li> <li>■OISF4 - Gérer les dysfonctionnements simples et effectuer les réajustements.</li> <li>■OISF5 - Identifier les causes à l'origine des dysfonctionnements simples (à l'aide de fiches de pré diagnostics si elles existent), appliquer les consignes d'intervention et effectuer les réajustements nécessaires.</li> <li>■OISF6 - Procéder aux activités d'entretien, de réglage, de changement de formats et de maintenance de premier niveau relevant de la responsabilité du conducteur, dans le cadre des consignes définies.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■QSF1 - Appliquer les procédures de contrôle qualité et enregistrer les résultats.</li> <li>■QSF2 - identifier les écarts qualitatifs et/ou quantitatifs ainsi que les causes possibles.</li> <li>■QSF3 - Exécuter son activité en respectant les procédures qualité.</li> <li>■QSF4 - Utiliser les instruments de contrôle spécifiques au poste de travail.</li> </ul>
Qualités Aptitudes	Rigueur, Méthodique, Réactivité Vigilance, Précision, Fiabilité, Anticipation.		

# Les compétences par domaines

Codage

PP : Produit Process      CP : Communication  
 OI : Outils Installation      Professionnelle  
 Q : Qualité      C : Connaissances  
 H : Hygiène      SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité      A : Aptitudes

	HYGIENE	SECURITE	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	ENVIRONNEMENT
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■HC1 - Connaître les bases de la microbiologie, de l'hygiène, les risques en cas de non respect et identifier les sources de contamination ou de pollution.</li> <li>■HC2 - Établir les liens de cause à effet entre les sources de contamination ou de pollution et la gestion de la qualité sanitaire des produits.</li> <li>■HC3 - Décrire les procédures d'hygiène qui s'appliquent à l'entreprise et principalement à son poste (plan d'hygiène et de nettoyage).</li> <li>■HC4 - Identifier les produits et matériels de nettoyage autorisés pour l'entretien de son poste (plan d'hygiène et de nettoyage).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■SC1 - Expliquer les règles de sécurité collectives et individuelles.</li> <li>■SC2 - Citer les zones à risques et les différents types de danger.</li> <li>■SC3 - Nommer, localiser et justifier les différents moyens de protection individuelle et collective.</li> <li>■SC4 - Repérer les responsabilités et les champs d'intervention des différents acteurs dans l'entreprise (CHSCT, secouristes...).</li> <li>■SC5 - Citer les règles de sécurité du poste et les règles élémentaires de gestes et postures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CPC1 - Expliquer le circuit et l'utilisation des informations traitées en cours de production.</li> <li>■CPC2 - Lister et expliquer l'utilité des différents documents de travail mis à disposition au poste (modes opératoires, documents de suivi et d'enregistrement, consignes...).</li> <li>■CPC3 - Situer son activité par rapport à l'organisation de l'entreprise.</li> <li>■CPC4 - Situer et définir le rôle des principaux interlocuteurs dans l'entreprise.</li> <li>■CPC5 - Décrire les procédures de signalement d'un dysfonctionnement au service maintenance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■EC1 - Identifier les enjeux pour l'entreprise d'une politique environnementale (réglementation, économie).</li> <li>■EC2 - Citer les actions liées à l'environnement à mettre en œuvre à son poste de travail.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■HSF1 - Respecter les procédures d'hygiène, de nettoyage et de désinfection.</li> <li>■HSF3 - Appliquer les actions conformes aux règles d'hygiène.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■SSF1 - Respecter les procédures et consignes en matière de prévention des accidents.</li> <li>■SSF2 - Utiliser les protections individuelles et collectives.</li> <li>■SSF3 - Agir conformément aux règles de gestes et postures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CPSF1 - Renseigner les différents documents de travail.</li> <li>■CPSF2 - Résoudre un problème faisant appel à des notions de calcul simple.</li> <li>■CPSF3 - Identifier, choisir et organiser les informations utiles au poste.</li> <li>■CPSF4 - Échanger avec des personnes de sa propre entreprise ou des autres entreprises.</li> <li>■CPSF5 - Rendre compte de façon formelle à son responsable hiérarchique de son activité professionnelle (problèmes rencontrés, solutions apportées, résultats obtenus...).</li> <li>■CPSF6 - Transmettre selon la procédure définie les informations au service maintenance.</li> <li>■CPSF7 - Proposer, le cas échéant, des améliorations d'ordre technique ou organisationnelle, ou participer à un processus d'amélioration (en sécurité, hygiène, qualité, ...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ESF1 - Appliquer les consignes de gestion de l'environnement de son poste de travail.</li> </ul>
Qualités Aptitudes	Rigueur, Méthode, Réactivité Vigilance, Précision, Fiabilité, Anticipation.			

# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

Codage

PP : Produit Process      CP : Communication  
OI : Outils Installation      Professionnelle  
Q : Qualité      C : Connaissances  
H : Hygiène      SF : Savoir-faire  
S : Sécurité      A : Aptitudes

	PRODUIT PROCESS	OUTILS INSTALLATION	QUALITE	HYGIENE	SECURITE	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Connaissances			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Connaît les mesures préventives de son poste de travail.</li> <li>■ Expliquer l'ensemble des mesures préventives de son poste.</li> </ul>			
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Etre capable d'effectuer les calculs nécessaires et d'enregistrer les résultats.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Proposer une évolution des procédures liées à son poste. (Spécifique ALLIANCE7, FICT, SNFS, FNEAP).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Participer à des contrôles d'hygiène si nécessaire (audits, prélèvements produits...). (Spécifique ALLIANCE7, FICT, SNFS, FNEAP).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Participer à l'élaboration des procédures et modes opératoires utiles à la conduite de l'installation. (Spécifique ALLIANCE7, FICT, SNFS, FNEAP).</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<div>Légende</div> <div> <span style="color: green;">ADEPALE</span>  <span style="color: blue;">FICT</span>  <span style="color: red;">SNFS</span>  <span style="color: blue;">FNEAP</span> </div>					



Certificat de Qualification Professionnelle

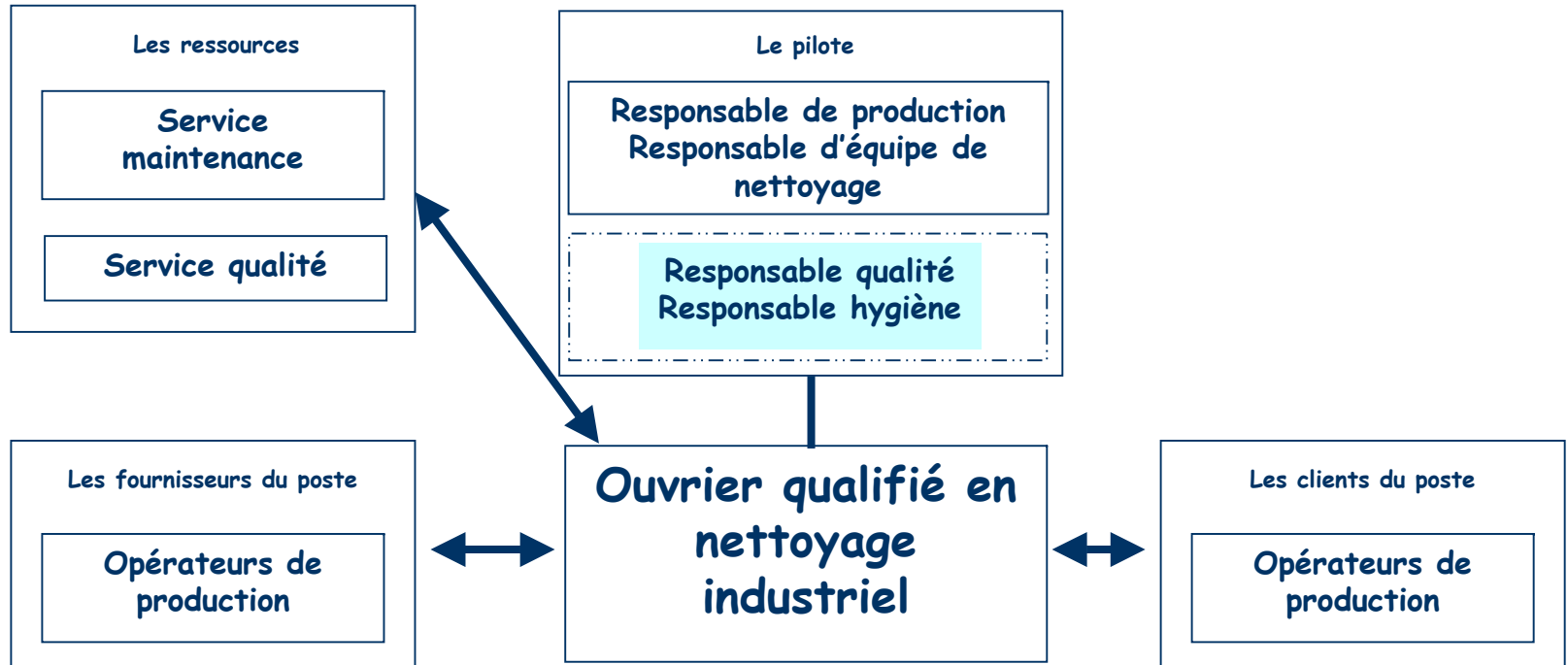
Industries Alimentaires



Ouvrier qualifié en  
nettoyage industriel

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

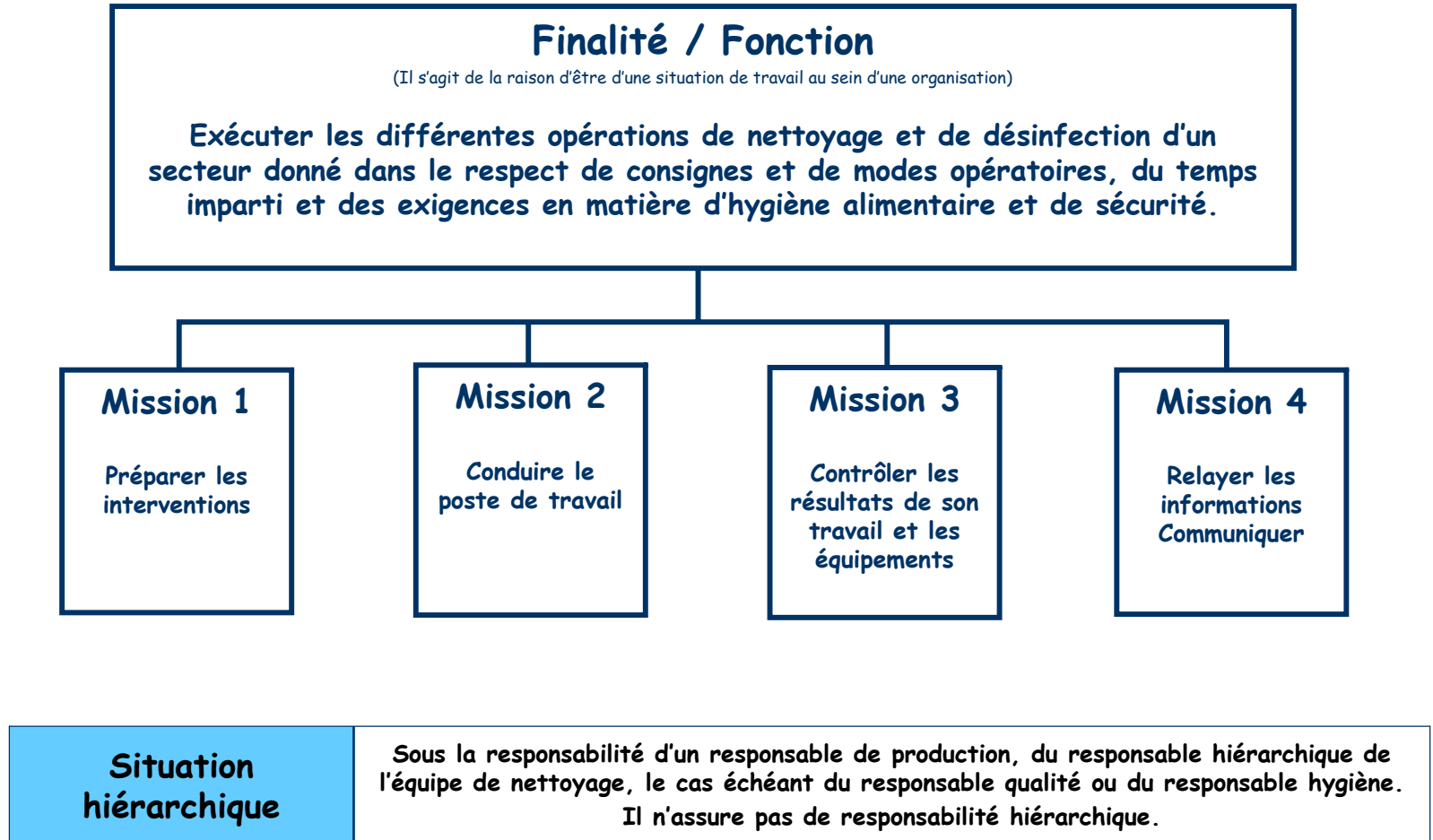
# Les différentes relations fonctionnelles



Lors des changements d'équipes, pour la passation des consignes, l'ouvrier qualifié en nettoyage industriel est en relation avec un homologue.

Légende :   Selon l'organisation

# La définition de l'emploi



# Le référentiel emploi

Exécuter les différentes opérations de nettoyage et de désinfection d'un secteur donné dans le respect de consignes et de modes opératoires, du temps imparti et des exigences en matière d'hygiène alimentaire et de sécurité.

## M1 Préparer les interventions

- M1A1\* - S'informer des instructions spécifiques (activités inhabituelles par ex) directement auprès du responsable de production ou de la qualité, de son responsable hiérarchique ou encore à partir d'un document de liaison.
- M1A2 - Se munir de sa tenue de travail et des protections de sécurité liées à l'utilisation de produits de nettoyage (bottes, gants, lunettes, masque, combinaison imperméable), et d'un signal d'appel dans le cas où il travaille de façon isolée.
- M1A3 - Préparer les outils et produits nécessaires à l'exécution de son travail (jet à pression, canon à mousse, solutions de produits...).
- M1A4 - Apprécier l'état de fonctionnement de ces outils.
- M1A5 - Procéder si nécessaire au démontage de pièces d'installations et de matériels de production.
- M1A6 - Installer les protections nécessaires aux projections (moteurs, parties électriques, tableaux de commande, machines de conditionnement...) après avoir opéré un nettoyage spécifique de ces organes.
- M1A7 - Si besoin, ranger le matériel utilisé aux postes de travail par les opérateurs (bacs, couteaux...).

## M2 Conduire le poste de travail

- M2A1 - Mettre à tremper certains matériels (pièces de machines) dans des solutions de détergent.
- M2A2 - Brancher les circuits de nettoyage (NEP)\*\*, le cas échéant.
- M2A3 - Mettre en œuvre la procédure de nettoyage (enlèvement des sacs poubelles et tout déchet traînant au sol, prélavage au jet, ramassage des déchets, pulvérisation de mousse détergente sur les surfaces, brossage quand nécessaire, respect du temps de contact, rinçage, désinfection).
- M2A4 - Rincer les pièces de machines.
- M2A5 - Remonter le cas échéant les machines et installations (ex : tapis).
- M2A6 - Le cas échéant, graisser certains éléments ou organes des installations de production : roulements, tapis, etc...
- M2A7 - Enlever et ranger les protections des matériels fragiles.
- M2A8 - Nettoyer et ranger son matériel, et le maintenir en état (ex : vidange régulière du nettoyeur pression, changement de joint du canon à mousse).
- M2A9 - S'assurer le cas échéant de l'approvisionnement des équipements nécessaires au respect des règles d'hygiène en production : distributeurs de gants, savon...
- M2A10 - Préparer l'arrivée des opérateurs en production (ex : mise en place de bacs...).

## M3 Contrôler les résultats de son travail et les équipements

- M3A1 - Vérifier visuellement la propreté des lieux nettoyés.
- M3A2 - Remplir des fiches d'autocontrôle de son activité quotidienne.
- M3A3 - Enregistrer des données sur documents spécifiques (ex : dates et opérations concernant des nettoyages périodiques).
- M3A4 - Réaliser lui-même des contrôles de surface et/ou participer à des contrôles avec le service qualité.
- M3A5 - Effectuer le cas échéant des réparations simples sur son matériel.
- M3A6 - Contribuer au suivi des stocks des produits nécessaires aux activités de nettoyage et de désinfection.

## M4 Relayer les informations Communiquer

- M4A1 - Transmettre des informations, prévenir des dysfonctionnements, participer à la résolution des problèmes avec les interlocuteurs suivants : chefs d'équipe, responsables de production, de la qualité, de la maintenance.
- M4A2 - Rendre compte oralement à leur responsable ou par le biais d'un document de liaison ou de référence.
- M4A3 - Signaler immédiatement ou par l'intermédiaire de documents de liaison, selon la gravité de la situation, aux responsable(s) concerné(s) les anomalies ou dysfonctionnements sur les locaux, machines et installations de production (température des chambres froides, usure de pièces, visserie défectueuse, problème électrique).
- M4A4 - Le cas échéant, transmettre des connaissances et savoir-faire aux personnes nouvellement recrutées.

\*M1A1 : Mission 1 – Activité 1

\*\*NEP : Nettoyage En Place, mécanique ou automatique, sans intervention humaine



# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Légende  
ADEPALE  
FICT + FNEAP  
Glaces et crèmes glacées

Exécuter les différentes opérations de nettoyage et de désinfection d'un secteur donné dans le respect de consignes et de modes opératoires, du temps imparti et des exigences en matière d'hygiène alimentaire et de sécurité.

## M1 Préparer les interventions

- 

## M2 Conduire le poste de travail

Exécuter le travail dans le respect des modes opératoires, des fiches d'instruction, du temps imparti et des exigences en matière alimentaire et de sécurité (sécurité des opérateurs de production et de la sienne propre, sécurité alimentaire et de l'environnement). Dans ce cadre, les activités les plus fréquemment rencontrées sont : (FICT, FNEAP, Glaces et crèmes glacées)

- M2A2 - Brancher les circuits de nettoyage (NEP), lorsque cette opération n'est pas réalisée par les opérateurs de production. (FICT, FNEAP, Glaces et crèmes glacées)

## M3 Contrôler les résultats de son travail et les équipements

- 

## M4 Relayer les informations Communiquer

-

# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process      C : Connaissances  
 OI : Outils Installation      SF : Savoir-faire  
 QH : Qualité Hygiène      A : Aptitudes  
 S : Sécurité  
 CP : Communication Professionnelle

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M1 Préparer les interventions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●M1A1 - S'informer des instructions spécifiques (activités inhabituelles par ex) directement auprès du responsable de production ou de la qualité, de son responsable hiérarchique ou encore à partir d'un document de liaison.</li> <li>●M1A2 - Se munir de sa tenue de travail et des protections de sécurité liées à l'utilisation de produits de nettoyage (bottes, gants, lunettes, masque, combinaison imperméable), et d'un signal d'appel dans le cas où il travaille de façon isolée.</li> <li>●M1A3 - Préparer les outils et produits nécessaires à l'exécution de son travail (jet à pression, canon à mousse, solutions de produits...).</li> <li>●M1A4 - Apprécier l'état de fonctionnement de ces outils.</li> <li>●M1A5 - Procéder si nécessaire au démontage de pièces d'installations et de matériels de production.</li> <li>●M1A6 - Installer les protections nécessaires aux projections (moteurs, parties électriques, tableaux de commande, machines de conditionnement,...) après avoir opéré un nettoyage spécifique de ces organes.</li> <li>●M1A7 - Si besoin, ranger le matériel utilisé aux postes de travail par les opérateurs (bacs, couteaux...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●SC1 - Repérer les responsabilités et champs d'intervention de chacun dans l'entreprise (CHSCT...) et le plan de prévention.</li> <li>●CPC1 - Identifier les différentes sources d'informations.</li> <li>●CPC2 - Identifier les lieux de stockage et les règles d'utilisation des documents de suivi</li> <li>●PPC1 - Identifier les produits qu'il utilise aux différentes phases de nettoyage, et justifie leurs actions et utilités en référence à des critères d'efficacité et à des normes sanitaires.</li> <li>●PPC2 - Citer les composantes et les propriétés chimiques des principaux produits utilisés.</li> <li>●OIC1 - Citer, identifier les différents outils de nettoyage mis à sa disposition.</li> <li>●OIC5 - Identifier l'emplacement des pièces à monter/démonter sur les machines et les règles de sécurité qui s'y rapportent.</li> <li>●OIC6 - Citer quelques notions élémentaires de mécanique, d'électricité, d'hydraulique et de pneumatique en référence à ces travaux de montage/démontage et des aspects de sécurité qui leurs sont associés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●CPSF3 - Choisir et organiser les informations utiles au poste</li> <li>●SSF1 - Respecter les consignes d'utilisation des protections de sécurité.</li> <li>●OISF1 - Apprécier l'état de fonctionnement des outils mis à sa disposition et les utiliser conformément aux situations rencontrées, aux instructions et aux objectifs poursuivis.</li> <li>●OISF2 - Effectuer si nécessaire des petites réparations sur ces outils.</li> <li>●OISF5 - Apporter le soin nécessaire aux outils et installations à nettoyer (ex : mise de protections, manipulation des pièces particulièrement fragiles).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Vigilance sur l'adéquation du produit au support et à la souillure</li> <li>●Être conscient de la nécessité de respecter les méthodes.</li> <li>●Être méthodique</li> <li>●Conscience de l'importance du respect des règles de sécurité.</li> <li>●Conscience des risques potentiels.</li> <li>●Capacité à adopter un comportement propre à assurer sa propre sécurité et celle de ses collègues de travail</li> </ul>

# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process      C : Connaissances  
 OI : Outils Installation      SF : Savoir-faire  
 QH : Qualité Hygiène      A : Aptitudes  
 S : Sécurité  
 CP : Communication Professionnelle

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M2 Conduire le poste de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●M2A1 - Mettre à tremper certains matériels (pièces de machines) dans des solutions de détergent.</li> <li>●M2A2 - Brancher les circuits de nettoyage (NEP), le cas échéant.</li> <li>●M2A3 - Mettre en œuvre la procédure de nettoyage (enlèvement des sacs poubelles et tout déchet traînant au le sol, prélavage au jet, ramassage des déchets, pulvérisation de mousse détergente sur les surfaces, brossage quand nécessaire, respect du temps de contact, rinçage, désinfection).</li> <li>●M2A4 - Rincer les pièces de machines.</li> <li>●M2A5 - Remonter le cas échéant les machines et installations (ex : tapis).</li> <li>●M2A6 - Le cas échéant, graisser certains éléments ou organes des installations de production : roulements, tapis, etc...</li> <li>●M2A7 - Enlever et ranger les protections des matériels fragiles.</li> <li>●M2A8 - Nettoyer et ranger son matériel, et le maintenir en état (ex : vidange régulière du nettoyeur pression, changement de joint du canon à mousse).</li> <li>●M2A9 - S'assurer le cas échéant de l'approvisionnement des équipements nécessaires au respect des règles d'hygiène en production : distributeurs de gants, savon...</li> <li>●M2A10 - Préparer l'arrivée des opérateurs en production (ex : mise en place de bacs...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●PPC3 - Citer les dosages des produits et les standards à respecter.</li> <li>●PPC4 - Donner des notions concernant les coûts liés à la consommation des produits utilisés (eau, détergent, désinfectant).</li> <li>●PPC5 - Citer les produits transformés dans l'entreprise.</li> <li>●PPC6 - Lister les différentes étapes de transformation des produits fabriqués dans l'entreprise.</li> <li>●SC3 - Identifier la nature des dangers liés à l'utilisation des produits de nettoyage (surdosage, mélange...).</li> <li>●SC4 - Justifier de la conduite à tenir en cas d'accident lié à l'utilisation des produits de nettoyage (ex : éclaboussure).</li> <li>●SC5 - Décoder l'étiquetage apposé sur les emballages des produits.</li> <li>●SC6 - Repérer les zones et les types de risque (ex : brûlure lors de l'utilisation de produits, coupure, blessure liées à la manipulation des éléments de machine, électrocution...).</li> <li>●SC7 - Citer les protections de sécurité des installations sur lesquelles il intervient.</li> <li>●OIC2 - Justifier l'utilisation des outils de nettoyage en fonction des activités à réaliser.</li> <li>●OIC3 - Identifier la nature des supports.</li> <li>●OIC4 - Si besoin, repérer les circuits du nettoyage en place.</li> <li>●QHCl - Décrire les étapes et procédures d'un plan d'hygiène et de nettoyage et les justifier au regard des risques de contamination et des normes sanitaires (agrément CEE).</li> <li>●QHC2 - Justifier l'action des produits et des phases de nettoyage/désinfection en référence à des notions de microbiologie et à leur traduction en terme de sécurité alimentaire.</li> <li>●QHC3 - Repérer les " points critiques " en matière d'hygiène, présentés par les différentes installations qu'il a nettoyer.</li> <li>●QHC5 - Citer les standards qualité de son travail, vis-à-vis des exigences de l'entreprise, des clients et de la réglementation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●PPSF1 - Respecter les instructions et modes opératoires afin d'utiliser dans les meilleures conditions les produits en fonction des risques et exigences présentés par les différents types de souillure à traiter et installations à nettoyer.</li> <li>●PPSF2 - Mener son activité dans le respect de l'économie des moyens mis en œuvre.</li> <li>●SSF2 - Respecter les consignes de sécurité concernant le nettoyage de certaines machines (ex : mise hors circuit avant toute intervention, essai de mise en marche après ouverture des capots de sécurité...).</li> <li>●SSF3 - Adopter un comportement propre à assurer la sécurité des opérateurs :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- Signaler toute anomalie repérée sur machine ou matériel,</li> <li>- Ranger les bacs, chariots, tuyaux...,</li> <li>- Respecter les dosages de produits afin notamment que le sol ne soit pas anormalement glissant.</li> </ul> </li> <li>●OISF3 - Apporter le soin nécessaire au matériel.</li> <li>●OISF4 - Veiller à la compatibilité des produits utilisés avec les matériaux (ex : risque de corrosion).</li> <li>●QHSF1 - Réaliser ses activités conformément aux consignes et procédures et notamment :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter le principe de la " marche en avant " au cours des différentes étapes du travail à effectuer.</li> <li>- Adopter un comportement conforme afin de ne pas provoquer de recontaminations et de dégradations des outils et installations nettoyés.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Vigilance sur l'adéquation du produit au support et à la souillure</li> <li>●Rigueur</li> <li>●Être méthodique</li> <li>●Vigilance et soin vis-à-vis de l'outil de production</li> <li>●Conscience de l'importance et des enjeux des opérations de nettoyage : désinfection dans un environnement agro-alimentaire</li> <li>●Capacité à adopter un comportement conforme, afin de ne pas provoquer de recontaminations et de dégradations des outils et installations nettoyées</li> <li>●Vigilance vis à vis des points critiques de nettoyage / désinfection</li> <li>●Précision et fiabilité</li> </ul>

# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process      C : Connaissances  
 OI : Outils Installation      SF : Savoir-faire  
 QH : Qualité Hygiène      A : Aptitudes  
 S : Sécurité  
 CP : Communication Professionnelle

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M3 Contrôler les résultats de son travail et les équipements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●M3A1 - Vérifier visuellement la propreté des lieux nettoyés.</li> <li>●M3A2 - Remplir des fiches d'autocontrôle de son activité quotidienne.</li> <li>●M3A3 - Enregistrer des données sur documents spécifiques (ex : dates et opérations concernant des nettoyages périodiques).</li> <li>●M3A4 - Réaliser lui-même des contrôles de surface et/ou participer à des contrôles avec le service qualité.</li> <li>●M3A5 - Effectuer le cas échéant des réparations simples sur son matériel.</li> <li>●M3A6 - Contribuer au suivi des stocks des produits nécessaires aux activités de nettoyage et de désinfection.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●QHC1 - Décrire les étapes et procédures d'un plan d'hygiène et de nettoyage et les justifier au regard des risques de contamination et des normes sanitaires (agrément CEE).</li> <li>●QHC3 - Repérer les " points critiques " en matière d'hygiène, présentés par les différentes installations qu'il a à nettoyer.</li> <li>●QHC4 - Identifier les risques de contamination liés à son activité professionnelle.</li> <li>●QHC5 - Citer les standards qualité de son travail, vis-à-vis des exigences de l'entreprise, des clients et de la réglementation.</li> <li>●CPC5 - Identifier les données à transmettre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●QHSF2 - Contrôler et/ou participer à des contrôles de résultats de ses activités et le cas échéant mettre en œuvre des actions correctives.</li> <li>●QHSF3 - Enregistrer des informations relatives au travail effectué et aux résultats constatés.</li> <li>●OISF7 - Apprécier la gravité des dysfonctionnements (ex : température anormale)</li> <li>●CPSF2 - Renseigner les différents documents de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Conscience de l'importance et des enjeux des opérations de nettoyage : désinfection dans un environnement agro-alimentaire</li> <li>●Vigilance vis-à-vis des points critiques de nettoyage / désinfection</li> <li>●Précision et fiabilité</li> </ul>

# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process      C : Connaissances  
 OI : Outils Installation      SF : Savoir-faire  
 QH : Qualité Hygiène      A : Aptitudes  
 S : Sécurité  
 CP : Communication Professionnelle

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M4 Relayer les informations Communiquer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●M4A1 - Transmettre des informations, prévenir des dysfonctionnements, participer à la résolution des problèmes avec les interlocuteurs suivants : chefs d'équipe, responsables de production, de la qualité, de la maintenance.</li> <li>●M4A2 - Rendre compte oralement à leur responsable ou par le biais d'un document de liaison ou de référence.</li> <li>●M4A3 - Signaler immédiatement ou par l'intermédiaire de documents de liaison, selon la gravité de la situation, aux responsable(s) concerné(s) les anomalies ou dysfonctionnements sur les locaux, machines et installations de production (température des chambres froides, usure de pièces, visserie défectueuse, problème électrique).</li> <li>●M4A4 - Le cas échéant, transmettre des connaissances et savoir-faire aux personnes nouvellement recrutées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●CPC2 - Identifier les lieux de stockage et les règles d'utilisation des documents de suivi</li> <li>●CPC3 - Situer son activité par rapport à l'organisation de l'entreprise</li> <li>●CPC4 - Décrire l'organisation du secteur (de l'équipe, de l'atelier) et le rôle de ses différents interlocuteurs.</li> <li>●CPC5 - Identifier les données à transmettre</li> <li>●CPC6 - Décrire les procédures de signalement d'un dysfonctionnement au service nettoyage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●OISF6 - Signaler des anomalies (usure, vis manquante, problème électrique...).</li> <li>●CPSF1 - Prévenir son entreprise de tout retard ou de toute absence non programmée</li> <li>●CPSF2 - Renseigner les différents documents de travail</li> <li>●CPSF3 - Choisir et organiser les informations utiles au poste</li> <li>●CPSF4 - Rendre compte de façon formelle, oralement ou par écrit, à son responsable hiérarchique de son activité professionnelle (problèmes rencontrés, solutions apportées, résultats obtenus...)</li> <li>●CPSF5 - Rédiger une note de service avec un vocabulaire adapté</li> <li>●CPSF6 - Éventuellement accueillir et former un nouvel arrivant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Précision</li> <li>● Fiabilité</li> <li>● Identifier les limites de son champ d'action pour alerter</li> </ul>

# Les compétences par domaines

Codage

PP : Produit Process      C : Connaissances  
 OI : Outils Installation      SF : Savoir-faire  
 QH : Qualité Hygiène      A : Aptitudes  
 S : Sécurité  
 CP : Communication Professionnelle

	PRODUIT PROCESS	OUTILS INSTALLATION
Connaissances	<p><b>Pour le nettoyage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•PPC1 - Identifier les produits qu'il utilise aux différentes phases de nettoyage, et justifie leurs actions et utilités en référence à des critères d'efficience et à des normes sanitaires.</li> <li>•PPC2 - Citer les composantes et les propriétés chimiques des principaux produits utilisés.</li> <li>•PPC3 - Citer les dosages des produits et les standards à respecter.</li> <li>•PPC4 - Donner des notions concernant les coûts liés à la consommation des produits utilisés (eau, détergent, désinfectant).</li> </ul> <p><b>Des activités de transformation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•PPC5 - Citer les produits transformés dans l'entreprise.</li> <li>•PPC6 - Lister les différentes étapes de transformation des produits fabriqués dans l'entreprise.</li> </ul>	<p><b>Les outils de nettoyage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•OIC1 - Citer, identifier les différents outils de nettoyage mis à sa disposition.</li> <li>•OIC2 - Justifier l'utilisation de ces outils de nettoyage en fonction des activités à réaliser.</li> </ul> <p><b>Les installations à nettoyer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•OIC3 - Identifier la nature des supports.</li> <li>•OIC4 - Si besoin, repérer les circuits du nettoyage en place.</li> <li>•OIC5 - Identifier l'emplacement des pièces à monter/démonter sur les machines et les règles de sécurité qui s'y rapportent.</li> <li>•OIC6 - Citer quelques notions élémentaires de mécanique, d'électricité, d'hydraulique et de pneumatique en référence à ces travaux de montage/démontage et des aspects de sécurité qui leurs sont associés.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>•PPSF1 - Respecter les instructions et modes opératoires afin d'utiliser dans les meilleures conditions les produits en fonction des risques et exigences présentés par les différents types de souillure à traiter et installations à nettoyer.</li> <li>•PPSF2 - Mener son activité dans le respect de l'économie des moyens mis en œuvre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•OISF1 - Apprécier l'état de fonctionnement des outils mis à sa disposition et les utiliser conformément aux situations rencontrées, aux instructions et aux objectifs poursuivis.</li> <li>•OISF2 - Effectuer si nécessaire des petites réparations sur ces outils.</li> <li>•OISF3 - Apporter le soin nécessaire au matériel.</li> <li>•OISF4 - Veiller à la compatibilité des produits utilisés avec les matériaux (ex : risque de corrosion).</li> <li>•OISF5 - Apporter le soin nécessaire aux outils et installations à nettoyer (ex : mise de protections, manipulation des pièces particulièrement fragiles).</li> <li>•OISF6 - Signaler des anomalies (usure, vis manquante, problème électrique...).</li> <li>•OISF7 - Apprécier la gravité des dysfonctionnements (ex : température anormale).</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilance sur l'adéquation du produit au support et à la souillure</li> <li>• Rigueur</li> <li>• Précision</li> <li>• Être conscient de la nécessité de respecter les méthodes</li> <li>• Être méthodique</li> <li>• Identifier les limites de son champ d'action pour alerter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilance et soin vis-à-vis de l'outil de production</li> </ul>

# Les compétences par domaines

Codage

PP : Produit Process      C : Connaissances  
 OI : Outils Installation      SF : Savoir-faire  
 QH : Qualité Hygiène      A : Aptitudes  
 S : Sécurité  
 CP : Communication Professionnelle

	QUALITÉ HYGIÈNE	SÉCURITÉ	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>•QHC1 - Décrire les étapes et procédures d'un plan d'hygiène et de nettoyage et les justifier au regard des risques de contamination et des normes sanitaires (agrément CEE).</li> <li>•QHC2 - Justifier l'action des produits et des phases de nettoyage/désinfection en référence à des notions de microbiologie et à leur traduction en terme de sécurité alimentaire.</li> <li>•QHC3 - Repérer les " points critiques " en matière d'hygiène, présentés par les différentes installations qu'il a à nettoyer.</li> <li>•QHC4 - Identifier les risques de contamination liés à son activité professionnelle.</li> <li>•QHC5 - Citer les standards qualité de son travail, vis-à-vis des exigences de l'entreprise, des clients et de la réglementation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•SC1 - Repérer les responsabilités et champs d'intervention de chacun dans l'entreprise (CHSCT...) et le plan de prévention.</li> <li>•SC3 - Identifier la nature des dangers liés à l'utilisation des produits de nettoyage (surdosage, mélange...).</li> <li>•SC4 - Justifier de la conduite à tenir en cas d'accident lié à l'utilisation des produits de nettoyage (ex : éclaboussure).</li> <li>•SC5 - Décoder l'étiquetage apposé sur les emballages des produits.</li> <li>•SC6 - Repérer les zones et les types de risque (ex : brûlure lors de l'utilisation de produits, coupure, blessure liées à la manipulation des éléments de machine, électrocution...).</li> <li>•SC7 - Citer les protections de sécurité des installations sur lesquelles il intervient.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•CPC1 - Identifier les différentes sources d'informations.</li> <li>•CPC2 - Identifier les lieux de stockage et les règles d'utilisation des documents de suivi</li> <li>•CPC3 - Situer son activité par rapport à l'organisation de l'entreprise</li> <li>•CPC4 - Décrire l'organisation du secteur (de l'équipe, de l'atelier) et le rôle de ses différents interlocuteurs.</li> <li>•CPC5 - Identifier les données à transmettre</li> <li>•CPC6 - Décrire les procédures de signalement d'un dysfonctionnement au service nettoyage</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>•QHSF1 - Réaliser ses activités conformément aux consignes et procédures et notamment :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• - Respecter le principe de la " marche en avant " au cours des différentes étapes du travail à effectuer.</li> <li>• - Adopter un comportement conforme afin de ne pas provoquer de recontaminations et de dégradations des outils et installations nettoyés.</li> </ul> </li> <li>•QHSF2 - Contrôler et/ou participer à des contrôles de résultats de ses activités et le cas échéant mettre en œuvre des actions correctives.</li> <li>•QHSF3 - Enregistrer des informations relatives au travail effectué et aux résultats constatés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•SSF1 - Respecter les consignes d'utilisation des protections de sécurité.</li> <li>•SSF2 - Respecter les consignes de sécurité concernant le nettoyage de certaines machines (ex : mise hors circuit avant toute intervention, essai de mise en marche après ouverture des capots de sécurité...).</li> <li>•SSF3 - Adopter un comportement propre à assurer la sécurité des opérateurs :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ranger les bacs, chariots, tuyaux...</li> <li>- Respecter les dosages de produits afin notamment que le sol ne soit pas anormalement glissant.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•CPSF1 - Prévenir son entreprise de tout retard ou de toute absence non programmée</li> <li>•CPSF2 - Renseigner les différents documents de travail</li> <li>•CPSF3 - Choisir et organiser les informations utiles au poste</li> <li>•CPSF4 - Rendre compte de façon formelle, oralement ou par écrit, à son responsable hiérarchique de son activité professionnelle (problèmes rencontrés, solutions apportées, résultats obtenus...)</li> <li>•CPSF5 - Rédiger une note de service avec un vocabulaire adapté</li> <li>•CPSF6 - Éventuellement accueillir et former un nouvel arrivant</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Conscience de l'importance et des enjeux des opérations de nettoyage : désinfection dans un environnement agro-alimentaire</li> <li>•Capacité à adopter un comportement conforme, afin de ne pas provoquer de recontaminations et de dégradations des outils et installations nettoyées</li> <li>•Vigilance vis-à-vis des points critiques de nettoyage / désinfection</li> <li>•Précision et fiabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Conscience de l'importance du respect des règles de sécurité.</li> <li>•Conscience des risques potentiels.</li> <li>•Capacité à adopter un comportement propre à assurer sa propre sécurité et celle de ses collègues de travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Précision</li> <li>•Fiabilité</li> </ul>



# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

## Codage

PP : Produit Process      C : Connaissances  
OI : Outils Installation      SF : Savoir-faire  
QH : Qualité Hygiène      A : Aptitudes  
S : Sécurité  
CP : Communication Professionnelle

	PRODUIT PROCESS	OUTILS INSTALLATION	QUALITÉ HYGIÈNE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les calculs de pourcentage.</li> <li>• Justifier l'utilisation des méthodes de nettoyage / désinfection en regard de l'efficacité attendue des étapes concernées (temps, température, concentration, action mécanique).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer sommairement le principe de fonctionnement des outils mis à sa disposition (exemple : canon à mousse).</li> <li>• Expliquer les modes opératoires de montage/démontage et les règles de sécurité qui s'y rapportent.</li> <li>• Expliquer les principes de mise en route, d'utilisation et d'arrêt des installations de production (exemples : cuiseur, arrivée de vapeur, tapis de convoyage...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les consignes et procédures à utiliser dans le cadre de ses activités.</li> <li>• Expliquer les principes de bases des contrôles qu'il réalise (ou auxquels il participe).</li> <li>• QHC5 - Citer les standards qualité de son travail, vis-à-vis des exigences de l'entreprise (efficacité du nettoyage/désinfection), des clients et de la réglementation.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de mettre en œuvre les produits de nettoyage / désinfection aux concentrations définies.</li> <li>• Être capable de respecter les méthodes de nettoyage / désinfection définies (temps, température, concentration, action mécanique).</li> <li>• Être capable de s'organiser pour mettre en œuvre le plan de nettoyage / désinfection dans le temps imparti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable, le cas échéant, de démonter et de remonter des parties d'installations dans le respect des modes opératoires et des activités de nettoyage.</li> <li>• Être capable d'utiliser les installations de production dans le cadre des activités de nettoyage / désinfection conformément aux modes opératoires définis.</li> <li>• Être capable de préparer les postes de travail avant l'arrivée des exploitants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de mettre en œuvre les étapes du plan d'hygiène et de nettoyage conformément aux consignes et procédures définies.</li> <li>• Être capable de repérer les points critiques présentés par les différentes installations qu'il a à nettoyer et d'en assurer le nettoyage/désinfection.</li> </ul>
Qualités Aptitudes			

Légende  
ADEPALE  
FICT + FNEAP  
Glaces et crèmes glacées



# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

## Codage

PP : Produit Process      C : Connaissances  
 OI : Outils Installation      SF : Savoir-faire  
 QH : Qualité Hygiène      A : Aptitudes  
 S : Sécurité  
 CP : Communication Professionnelle

	SÉCURITÉ	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SC2 - Citer des notions de secourisme, ou détenir le Brevet de secouriste lui-même, selon qu'il travaille au sein d'une équipe ayant déjà un ou plusieurs secouristes ou non. (FICT+FNEAP, Glaces et crèmes glacées)</li> <li>• Identifier les protections individuelles de sécurité à utiliser en regard des risques potentiels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différentes sources d'informations.</li> <li>• Décrire l'organisation du secteur et le rôle de ses différents interlocuteurs.</li> </ul>
Savoir-faire		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable d'identifier les informations nécessaires à ses activités.</li> <li>• Être capable de transmettre des informations sur ses activités et de signaler toute anomalie repérée.</li> </ul>
Qualités Aptitudes		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir communiquer par oral sur ses activités dans un langage précis et adapté.</li> </ul>

Légende  
 ADEPALE  
 FICT + FNEAP  
 Glaces et crèmes glacées



Certificat de Qualification Professionnelle

Industries Alimentaires

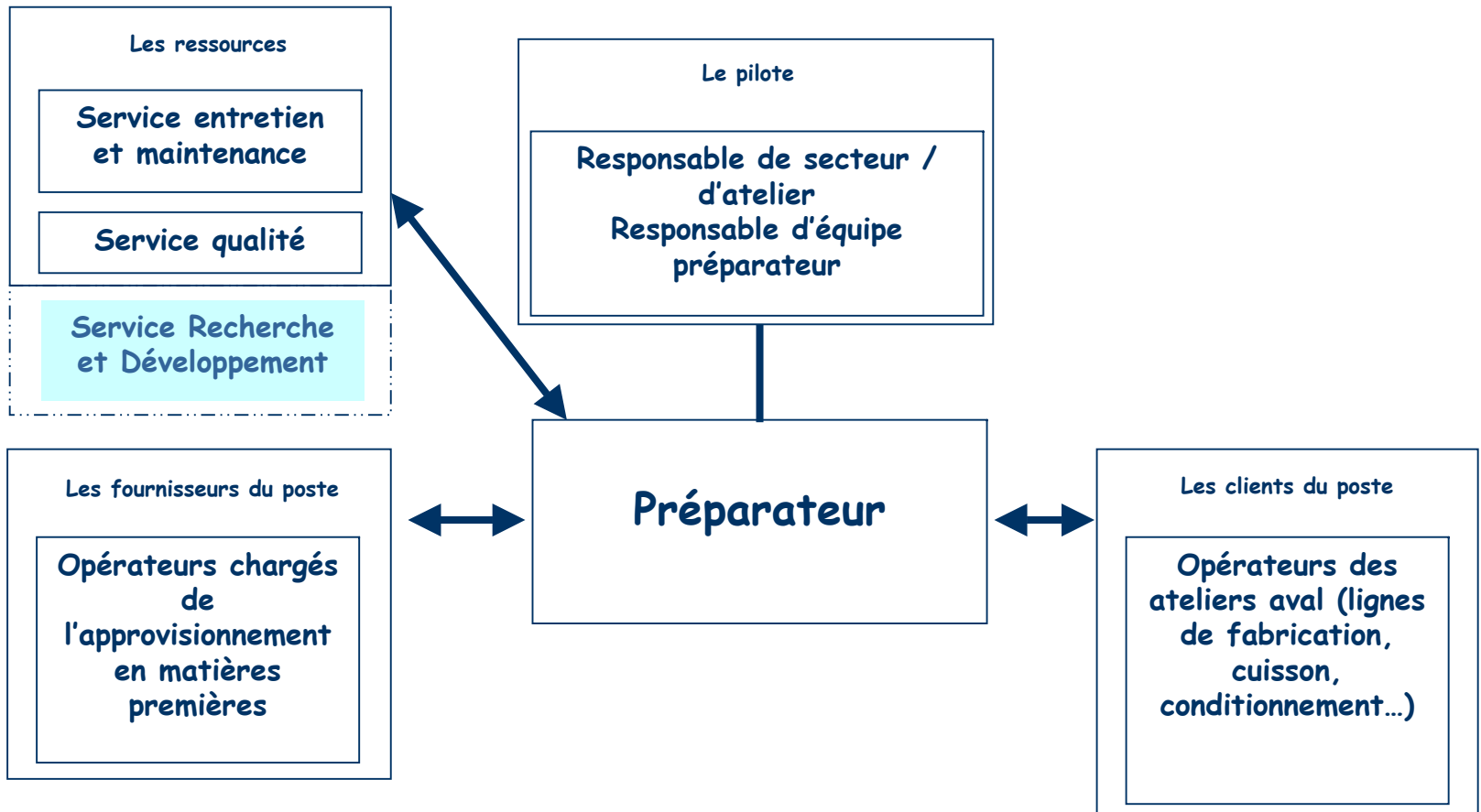


Préparateur

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

# Les différentes relations fonctionnelles

96

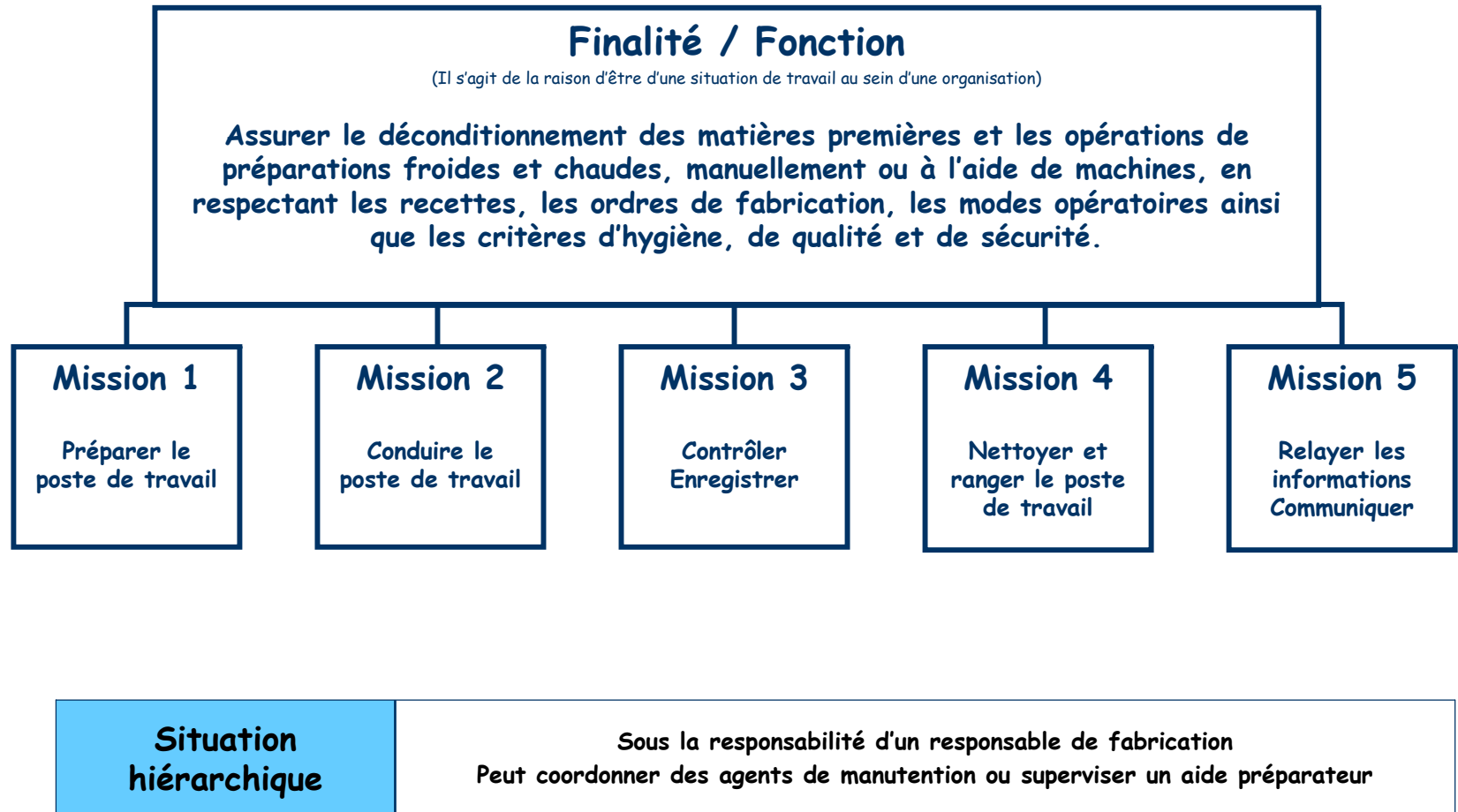


Lors des changements d'équipes, pour la passation des consignes, le préparateur est en relation avec un homologue.

Légende :  Selon l'organisation

Préparateur

# La définition de l'emploi



# Le référentiel emploi

Assurer le déconditionnement des matières premières et les opérations de préparations froides et chaudes, manuellement ou à l'aide de machines, en respectant les recettes, les ordres de fabrication, les modes opératoires ainsi que les critères d'hygiène, de qualité et de sécurité.

## M1 Préparer le poste de travail

- ♦M1A1\* - Enregistrer les consignes du préparateur précédent ou du chef d'atelier.
- ♦M1A2 - Prendre connaissance du programme de préparation et sélectionner le matériel\*\* (outils, machines) en fonction.
- ♦M1A3 - Se munir de sa tenue de travail selon les règles d'hygiène et de sécurité.
- ♦M1A4 - Préparer le matériel (outils et/ou machines) : s'assurer de leur bon fonctionnement et effectuer les opérations préalables à l'utilisation des machines (vérification propreté, adaptation des machines, réglage...), procéder à la mise en route (installation des différents accessoires, mise en température, vapeur, eau, etc.).
- ♦M1A5 - Se procurer et déconditionner les matières premières.
- ♦M1A6 - Contrôler visuellement la qualité des matières premières.

## M2 Conduire le poste de travail

- ♦M2A1 - Exécuter le travail selon les ordres de fabrication et les fiches recettes.
- ♦M2A2 - Démarrer sa/ses machines.
- ♦M2A3 - Effectuer les réglages si nécessaire tout au long de la production.
- ♦M2A4 - Adapter les quantités à prélever et effectuer son/ses alimentation/s en fonction du planning de fabrication.
- ♦M2A5 - Conduire son travail en fonction des objectifs de rendement, de qualité, des règles d'hygiène et de sécurité.
- ♦M2A6 - Réagir aux aléas et dysfonctionnements par intervention ou appel à la maintenance.
- ♦M2A7 - Coordonner et organiser son travail en liaison avec les différents secteurs.
- ♦M2A8 - Éventuellement réaliser plusieurs recettes en même temps.

## M3 Contrôler Enregistrer

- Le préparateur réalise l'ensemble de son activité en respectant les instructions définies sur son poste de travail.
- ♦M3A1 - Contrôler les rendements.
  - ♦M3A2 - Contrôler la conformité du produit :
    - contrôles visuels des produits transformés (aspect, couleur, mélange, dosage...),
    - contrôle gustatif,
    - contrôles physiques à l'aide d'instruments de mesure (T°C, poids...).
  - ♦M3A3 - Saisir les données permettant le suivi de l'activité (quantité, température, non-conformité, arrêt, aléa...) et réaliser les calculs nécessaires aux contrôles.

## M4 Nettoyer et ranger le poste de travail

- ♦M4A1 - En fin de poste, réaliser des ajustements quantitatifs précis pour éviter les pertes.
- ♦M4A2 - Démontez ses matériels / outils pour nettoyage.
- ♦M4A3 - Apprécier l'état de fonctionnement des outils et assurer l'affûtage des outils tranchants si cela est de sa mission.
- ♦M4A4 - Ranger les outils aux emplacements prévus.
- ♦M4A5 - Nettoyer son poste de travail, entre chaque recette et en fin de poste, selon la procédure.

## M5 Relayer les informations Communiquer

- ♦M5A1 - Transmettre les consignes aux agents polyvalents.
- ♦M5A2 - Transmettre des informations sur l'activité aux équipes suivantes.
- ♦M5A3 - Transmettre des informations sur les dysfonctionnements à sa hiérarchie (non-conformité de produit, oubli dans la procédure, dysfonctionnement de matériel).
- ♦M5A4 - Participer à des actions de suivi et d'amélioration dans le cadre des relations avec le service qualité.

\*\*on appelle ici :  
 - outil : qui s'utilise manuellement  
 - machine : qui contient des mécanismes  
 - matériel : ensembles des outils, machines, équipements (tapis, convoyeurs...)

# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Assurer le déconditionnement des matières premières et les opérations de préparations froides et chaudes, manuellement ou à l'aide de machines, en respectant les recettes, les ordres de fabrication, les modes opératoires ainsi que les critères d'hygiène, de qualité et de sécurité.

## M1 Préparer le poste de travail

## M2 Conduire le poste de travail

- M2A1 - Exécuter le travail / procéder à l'incorporation des ingrédients selon les ordres de fabrication et les fiches recettes / fiches process / fiches techniques de fabrication.
- Procéder à des démontages et à des graissages de pièces le cas échéant.

## M3 Contrôler Enregistrer

- Éliminer les matières premières non conformes.

## M4 Nettoyer et ranger le poste de travail

- M4A2 - Nettoyer et désinfecter ses matériels / outils.
- M4A5 - Nettoyer et désinfecter son poste de travail, entre chaque recette et en fin de poste, selon la procédure.

## M5 Relayer les informations Communiquer

- Rendre compte au service maintenance des incidents, des dysfonctionnements et de ses interventions.
- Le cas échéant, transmettre des savoir-faire et des connaissances aux personnels temporaires.

# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process CP : Communication  
 OI : Outils Installation Professionnelle  
 Q : Qualité C : Connaissances  
 H : Hygiène SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité A : Aptitudes

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M1 Préparer le poste de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●M1A1 - Enregistrer les consignes du préparateur précédent ou du chef d'atelier.</li> <li>●M1A2 - Prendre connaissance du programme de préparation et sélectionner le matériel (outils, machines) en fonction.</li> <li>●M1A3 - Se munir de sa tenue de travail selon les règles d'hygiène et de sécurité.</li> <li>●M1A4 - Préparer le matériel (outils et/ou machines) : s'assurer de leur bon fonctionnement et effectuer les opérations préalables à l'utilisation des machines (vérification propreté, adaptation des machines, réglage...), procéder à la mise en route (installation des différents accessoires, mise en température, vapeur, eau, etc.).</li> <li>●M1A5 - Se procurer et déconditionner les matières premières.</li> <li>●M1A6 - Contrôler visuellement la qualité des matières premières.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CPC1*- Expliquer les techniques de communication permettant de s'assurer de la bonne transmission d'une consigne, d'une information</li> <li>■CPC2 - Identifier le vocabulaire technique commun à l'entreprise</li> <li>■CPC3 - Lister l'ensemble des documents de travail mis à disposition au poste et expliquer leur utilité et leur cheminement dans l'entreprise</li> <li>■HC1 - Expliquer la finalité d'une démarche type HACCP et positionner son rôle</li> <li>■HC2 - Citer les facteurs de contamination et expliquer leur incidence sur la sécurité alimentaire</li> <li>■HC3 - Expliquer l'incidence des facteurs favorables au développement microbien sur la conservation et l'altération des produits</li> <li>■HC4 - Décrire les mesures préventives dans le cadre des tâches à effectuer</li> <li>■SC1 - Décrire les consignes de sécurité collective et individuelle</li> <li>■SC3 - Citer et expliciter la localisation, la fonction et l'utilisation des moyens de protection individuelle (tablier, gant, charlotte, bottes...) et collective</li> <li>■OIC1 - Citer, reconnaître les différents outils et les associer aux différents postes et tâches à effectuer</li> <li>■OIC2 - Expliquer la(les) fonction(s) d'un outil ou d'une machine et son incidence sur l'état des matières travaillées</li> <li>■OIC3 - Identifier les différents organes des machines</li> <li>■OIC4 - Décrire le mode opératoire des machines utilisées : mise en route, conduite, contrôle</li> <li>■PPC1 - Identifier et mesurer les matières premières conformément aux références de l'entreprise, leurs risques d'altération, les méthodes de conservation</li> <li>■PPC2 - Associer les produits fabriqués aux différentes lignes de fabrication de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CPSF1 - Lire, comprendre et analyser des consignes, des informations orales et écrites</li> <li>■CPSF5 - Identifier les informations utiles à son poste</li> <li>■PPSF1 - Repérer les matières et les produits à travailler, comprendre les termes de la fiche descriptive, identifier leur lieu de stockage</li> <li>■PPSF2 - Évaluer et s'assurer de la conformité des matières premières et des produits travaillés avec les normes de l'entreprise</li> <li>■HSF2 - Associer les règles d'hygiène à la nature des produits travaillés et/ou utilisés, les mettre en œuvre et faire preuve de rigueur dans le contrôle</li> <li>■HSF3 - Mettre en œuvre les pratiques spécifiques à la zone sensible</li> <li>■SSF1 - Intégrer les consignes de sécurité dans son activité</li> <li>■SSF3 - Utiliser les protections individuelles en conformité avec les consignes</li> <li>■OISF1 - Mettre en œuvre l'ensemble des modes opératoires d'au moins 5 machines de fonctions et de complexité différentes et dans le respect des consignes de sécurité et d'hygiène</li> <li>■OISF2 - Effectuer les montages et démontages propres au nettoyage ou à la maintenance de premier niveau</li> <li>■OISF3 - Evaluer l'état de fonctionnement des outils (ex : fil d'un tranchant)</li> <li>■QSF2 - Tenir compte des DLC des matières travaillées</li> <li>■QSF3 - Exécuter avec rigueur les contrôles visuels et gustatifs des matières premières et des produits et faire preuve de réactivité en cas de non-conformité</li> <li>■QSF4 - Respecter les règles de rotation des stocks (FIFO) pour les matières qu'il utilise</li> </ul>	<p>Vigilance</p> <p>Anticipation</p> <p>Rigueur</p> <p>Savoir identifier les limites de son champ d'action pour alerter</p> <p>Savoir se fixer des priorités</p> <p>Etre conscient de la nécessité d'appliquer les instructions dans une démarche qualité</p> <p>Etre conscient de l'enjeu des activités de surveillance et de contrôle</p> <p>Précision</p> <p>Fiabilité</p> <p>Etre conscient de la nécessité de respecter les règles au poste et dans l'atelier</p>

\*CPC1 : Communication Professionnelle  
 Connaissance 1

# Le référentiel de compétences

## Codage

PP : Produit Process    CP : Communication  
 OI : Outils Installation    Professionnelle  
 Q : Qualité    C : Connaissances  
 H : Hygiène    SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité    A : Aptitudes

## COMPETENCES

### CONNAISSANCES

### SAVOIR-FAIRE

### QUALITES APTITUDES

#### M2 Conduire le poste de travail

- ♦M2A1 - Exécuter le travail selon les ordres de fabrication et les fiches recettes.
- ♦M2A2 - Démarrer sa/ses machines.
- ♦M2A3 - Effectuer les réglages si nécessaire tout au long de la production.
- ♦M2A4 - Adapter les quantités à prélever et effectuer son/ses alimentation/s en fonction du planning de fabrication.
- ♦M2A5 - Conduire son travail en fonction des objectifs de rendement, de qualité, des règles d'hygiène et de sécurité.
- ♦M2A6 - Réagir aux aléas et dysfonctionnements par intervention ou appel à la maintenance.
- ♦M2A7 - Coordonner et organiser son travail en liaison avec les différents secteurs.
- ♦M2A8 - Éventuellement réaliser plusieurs recettes en même temps.

- PPC3 - Justifier les étapes du process, les modes de conservation et de conditionnement tout au long du process, sur des critères qualité, hygiène, circuit de distribution
- PPC4 - Effectuer la lecture d'une fiche recette et d'un ordre de fabrication sur l'explicitant
- PPC5 - Décrire les principes de transformation (cuisson, liaison...) et l'influence de chaque paramètre (T°C, temps, eau...)
- PPC6 - Repérer le cycle et les phases de de transformation
- PPC7 - Décrire les modes opératoires correspondant à une préparation donnée
- QC1 - Expliciter les points critiques liés à son activité
- QC2 - Citer les critères de conformité des process et des produits travaillés
- HC1 - Expliquer la finalité d'une démarche type HACCP et positionner son rôle
- HC2 - Citer les facteurs de contamination et les mesures préventives dans le cadre des tâches à effectuer
- HC3 - Expliquer l'incidence des facteurs favorables au développement microbien sur la conservation et l'altération des produits
- HC4 - Décrire les mesures préventives dans le cadre des tâches à effectuer
- SC2 - Décrire les principes des gestes et postures
- SC3 - Citer et expliciter la localisation, la fonction et l'utilisation des moyens de protection individuelle (tablier, gant, charlotte, bottes...) et collective
- SC4 - Expliquer les principaux facteurs de risque liés aux installations, à la mise en œuvre de machine(s), à l'utilisation d'outil(s)
- SC5 - Citer les actions de prévention sur l'aménagement du poste, les machines et outils, les zones de circulation
- SC6 - Lister les démarches à mener en cas d'accident
- SC7 - Repérer les responsabilités et champ d'intervention de chacun dans l'entreprise (secouristes, CHSCT, médecine du travail)
- OIC2 - Expliquer la(les) fonction(s) d'un outil ou d'une machine et son incidence sur l'état des matières travaillées
- OIC3 - Identifier les différents organes des machines
- OIC4 - Décrire le mode opératoire des machines utilisées : mise en route, conduite, contrôle
- OIC5 - Se représenter les phases de fonctionnement des organes de la machine aux endroits non visibles.
- OIC6 - Lister les risques de dysfonctionnement et les points critiques à maîtriser d'une machine, expliquer les points de contrôle et de réglage. Expliquer le comportement à adopter ou les moyens d'y remédier.
- OIC7 - Citer des notions de base en technologie : selon les cas, électricité, mécanique, hydraulique...
- OIC8 - Identifier les rythmes d'enchaînement entre l'amont et l'aval
- OIC9 - Décrire l'organisation de l'atelier
- CPC1 - Expliquer les techniques de communication permettant de s'assurer de la bonne transmission d'une consigne, d'une information
- CPC2 - Identifier le vocabulaire technique commun à l'entreprise
- CPC4 - Décrire l'organisation du secteur et le rôle de ses différents interlocuteurs, situer son poste dans le secteur

- PPSF3 - Anticiper les actions à mener dues à une adaptation du process ou à un risque de dysfonctionnement
- QSF3 - Exécuter avec rigueur les contrôles visuels et gustatifs des matières premières et des produits et faire preuve de réactivité en cas de non-conformité
- HSF2 - Associer les règles d'hygiène à la nature des produits travaillés et/ou utilisés, les mettre en œuvre et faire preuve de rigueur dans le contrôle
- HSF3 - Mettre en œuvre les pratiques spécifiques à la zone sensible
- SSF1 - Intégrer les consignes de sécurité dans son activité
- SSF2 - Appliquer les règles de gestes et postures
- SSF3 - Utiliser les protections individuelles en conformité avec les consignes
- OISF1 - Mettre en œuvre l'ensemble des modes opératoires d'au moins 5 machines de fonctions et de complexité différentes et dans le respect des consignes de sécurité et d'hygiène
- OISF2 - Effectuer les montages et démontages propres au nettoyage ou à la maintenance de premier niveau
- OISF4 - Repérer les dysfonctionnements
- OISF5 - Intervenir sur des dysfonctionnements dans le respect des instructions
- OISF6 - Réguler son activité en tenant compte des postes amont et aval
- CPSF3 - Lire, comprendre et analyser un message sur un écran (température, poids, intensité...)
- CPSF4 - Utiliser à bon escient le vocabulaire commun à l'entreprise
- CPSF6 - Transmettre des informations sur ses activités

- Précision
- Anticipation
- Vigilance
- Rigueur
- Savoir identifier les limites de son champ d'action pour alerter
- Savoir se fixer des priorités
- Savoir prendre des initiatives (Esprit d'initiative)
- Etre conscient de la nécessité d'appliquer les instructions dans une démarche qualité
- Etre conscient de la nécessité de respecter les règles au poste et dans l'atelier
- Savoir communiquer par oral sur ses activités dans un langage précis et adapté
- Fiabilité



# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process CP : Communication  
 OI : Outils Installation Professionnelle  
 Q : Qualité C : Connaissances  
 H : Hygiène SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité A : Aptitudes

## M3 Contrôler Enregistrer

Le préparateur réalise l'ensemble de son activité en respectant les instructions définies sur son poste de travail.

●M3A1 - Contrôler les rendements.

●M3A2 - Contrôler la conformité du produit :

- contrôles visuels des produits transformés (aspect, couleur, mélange, dosage...),

- contrôle gustatif,

- contrôles physiques à l'aide d'instruments de mesure (T°C, poids...).

●M3A3 - Saisir les données permettant le suivi de l'activité (quantité, température, non-conformité, arrêt, aléa...) et réaliser les calculs nécessaires aux contrôles.

## COMPETENCES

### CONNAISSANCES

- QC1 - Expliciter les points critiques liés à son activité
- QC2 - Citer les critères de conformité des process et des produits travaillés
- QC3 - Citer les contrôles à effectuer
- QC4 - Expliquer l'intérêt de la traçabilité
- QC5 - Expliquer son rôle dans la traçabilité
- QC6 - Décrire le principe des instruments de contrôle
- QC7 - Effectuer les calculs de base

- CPC1 - Expliquer les techniques de communication permettant de s'assurer de la bonne transmission d'une consigne, d'une information
- CPC2 - Identifier le vocabulaire technique commun à l'entreprise
- CPC3 - Lister l'ensemble des documents de travail mis à disposition au poste et expliquer leur utilité et leur cheminement dans l'entreprise

### SAVOIR-FAIRE

- QSF2 - Tenir compte des DLC des matières travaillées
- QSF3 - Exécuter avec rigueur les contrôles visuels et gustatifs des matières premières et des produits et faire preuve de réactivité en cas de non-conformité
- QSF5 - Renseigner les documents de suivi de la traçabilité
- QSF6 - Utiliser les instruments de contrôle spécifiques au poste de travail et assurer les contrôles : pré pesée...
- QSF7 - Identifier les écarts qualitatifs et/ou quantitatifs sur les produits et envisager les causes possibles
- QSF8 - Effectuer les calculs nécessaires et enregistrer les résultats
- CPSF1 - Lire, comprendre et analyser des consignes, des informations orales et écrites
- CPSF2 - Lire, comprendre et analyser, renseigner un tableau de bord, un graphique
- CPSF3 - Lire, comprendre et analyser un message sur un écran (température, poids, intensité...)
- CPSF4 - Utiliser à bon escient le vocabulaire commun à l'entreprise

### QUALITES APTITUDES

Etre conscient de la nécessité d'appliquer les instructions dans une démarche qualité

Etre conscient de l'enjeu des activités de surveillance et de contrôle

Précision

Fiabilité

# Le référentiel de compétences

Codage

PP : Produit Process    CP : Communication  
 OI : Outils Installation    Professionnelle  
 Q : Qualité    C : Connaissances  
 H : Hygiène    SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité    A : Aptitudes

COMPETENCES			
M4 Nettoyer et ranger le poste de travail	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPC1 - Identifier et mesurer les matières premières conformément aux références de l'entreprise, leurs risques d'altération, les méthodes de conservation</li> <li>■PPC2 - Associer les produits fabriqués aux différentes lignes de fabrication de l'entreprise</li> <li>■OIC6 - Lister les risques de dysfonctionnement et les points critiques à maîtriser d'une machine. Expliquer le comportement à adopter ou les moyens d'y remédier.</li> <li>■HC1 - Expliquer la finalité d'une démarche type HACCP et positionner son rôle</li> <li>■HC2 - Citer les facteurs de contamination et expliquer leur incidence sur la sécurité alimentaire</li> <li>■HC3 - Expliquer l'incidence des facteurs favorables au développement microbien sur la conservation et l'altération des produits</li> <li>■HC4 - Décrire les mesures préventives dans le cadre des tâches à effectuer</li> <li>■HC5 - Expliquer le principe du nettoyage et de la désinfection (produit/méthode)</li> <li>■HC6 - Citer les moyens à sa disposition pour assurer le nettoyage de son poste</li> <li>■SC3 - Citer et expliciter la localisation, la fonction et l'utilisation des moyens de protection individuelle (tablier, gant, charlotte, bottes...) et collective</li> <li>■SC4 - Expliquer les principaux facteurs de risque liés aux installations, à la mise en œuvre de machine(s), à l'utilisation d'outil(s)</li> <li>■SC5 - Citer les actions de prévention sur l'aménagement du poste, les machines et outils, les zones de circulation</li> <li>■SC6 - Lister les démarches à mener en cas d'accident</li> <li>■SC7 - Repérer les responsabilités et champ d'intervention de chacun dans l'entreprise (secouristes, CHSCT, médecine du travail)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPSF4 - Assurer une alimentation régulière et adapter les quantités nécessaires, afin d'éviter les ruptures et les excès</li> <li>■OISF2 - Effectuer les montages et démontages propres au nettoyage ou à la maintenance de premier niveau</li> <li>■OISF3 - Evaluer l'état de fonctionnement des outils (ex : fil d'un tranchant)</li> <li>■OISF4 - Repérer les dysfonctionnements</li> <li>■HSF1 - Respecter l'instruction de nettoyage et de désinfection</li> <li>■HSF2 - Associer les règles d'hygiène à la nature des produits travaillés et/ou utilisés, les mettre en œuvre et faire preuve de rigueur dans le contrôle</li> <li>■HSF3 - Mettre en œuvre les pratiques spécifiques à la zone sensible</li> <li>■SSF1 - Intégrer les consignes de sécurité dans son activité</li> <li>■SSF2 - Appliquer les règles de gestes et postures</li> <li>■SSF3 - Utiliser les protections individuelles en conformité avec les consignes</li> </ul>	<p>Anticipation</p> <p>Rigueur</p> <p>Etre conscient de la nécessité de respecter les règles au poste et dans l'atelier</p>

# Le référentiel de compétences

## Codage

PP : Produit Process CP : Communication  
 OI : Outils Installation Professionnelle  
 Q : Qualité C : Connaissances  
 H : Hygiène SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité A : Aptitudes

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M5 Relayer les informations Communiquer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦M5A1 - Transmettre les consignes aux agents polyvalents.</li> <li>♦M5A2 - Transmettre des informations sur l'activité aux équipes suivantes.</li> <li>♦M5A3 - Transmettre des informations sur les dysfonctionnements à sa hiérarchie (non-conformité de produit, oubli dans la procédure, dysfonctionnement de matériel).</li> <li>♦M5A4 - Participer à des actions de suivi et d'amélioration dans le cadre des relations avec le service qualité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CPC1 - Expliquer les techniques de communication permettant de s'assurer de la bonne transmission d'une consigne, d'une information</li> <li>■CPC2 - Identifier le vocabulaire technique commun à l'entreprise</li> <li>■CPC3 - Lister l'ensemble des documents de travail mis à disposition au poste et expliquer leur utilité et leur cheminement dans l'entreprise</li> <li>■CPC4 - Décrire l'organisation du secteur et le rôle de ses différents interlocuteurs, situer son poste dans le secteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CPSF4 - Utiliser à bon escient le vocabulaire commun à l'entreprise</li> <li>■CPSF6 - Transmettre des informations sur ses activités</li> <li>■CPSF7 - Formaliser ses observations pour donner un avis</li> <li>■QSF1 - Proposer des évolutions de la procédure qualité</li> </ul>	<p>Savoir communiquer par oral sur ses activités dans un langage précis et adapté</p> <p>Précision</p> <p>Fiabilité</p>

# Les compétences par domaines

Codage

PP : Produit Process    CP : Communication  
 OI : Outils Installation    Professionnelle  
 Q : Qualité    C : Connaissances  
 H : Hygiène    SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité    A : Aptitudes

	PRODUIT PROCESS	OUTILS INSTALLATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPC1 - Identifier et mesurer les matières premières conformément aux références de l'entreprise, leurs risques d'altération, les méthodes de conservation</li> <li>■PPC2 - Associer les produits fabriqués aux différentes lignes de fabrication de l'entreprise</li> <li>■PPC3 - Justifier les étapes du process, les modes de conservation et de conditionnement tout au long du process, sur des critères qualité, hygiène, circuit de distribution</li> <li>■PPC4 - Effectuer la lecture d'une fiche recette et d'un ordre de fabrication sur l'explicitant</li> <li>■PPC5 - Décrire les principes de transformation (cuisson, liaison...) et l'influence de chaque paramètre (T°C, temps, eau...)</li> <li>■PPC6 - Repérer le cycle et les phases de transformation</li> <li>■PPC7 - Décrire les modes opératoires correspondant à une préparation donnée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OIC1 - Citer, reconnaître les différents outils et les associer aux différents postes et tâches à effectuer</li> <li>■OIC2 - Expliquer la(les) fonction(s) d'un outil ou d'une machine et son incidence sur l'état des matières travaillées</li> <li>■OIC3 - Identifier les différents organes des machines</li> <li>■OIC4 - Décrire le mode opératoire des machines utilisées : mise en route, conduite, contrôle</li> <li>■OIC5 - Se représenter les phases de fonctionnement des organes de la machine aux endroits non visibles</li> <li>■OIC6 - Lister les risques de dysfonctionnement et les points critiques à maîtriser d'une machine, expliquer les points de contrôle et de réglage. Expliquer le comportement à adopter ou les moyens d'y remédier</li> <li>■OIC7 - Citer des notions de base en technologie : selon les cas, électricité, mécanique, hydraulique</li> <li>■OIC8 - Identifier les rythmes d'enchaînement entre l'amont et l'aval</li> <li>■OIC9 - Décrire l'organisation de l'atelier</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PPSF1 - Repérer les matières et les produits à travailler, comprendre les termes de la fiche descriptive, identifier leur lieu de stockage</li> <li>■PPSF2 - Évaluer et s'assurer de la conformité des matières premières et des produits travaillés avec les normes de l'entreprise</li> <li>■PPSF3 - Anticiper les actions à mener dues à une adaptation du process ou à un risque de dysfonctionnement</li> <li>■PPSF4 - Assurer une alimentation régulière et adapter les quantités nécessaires, afin d'éviter les ruptures et les excès</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OISF1 - Mettre en œuvre l'ensemble des modes opératoires d'au moins 5 machines de fonctions et de complexité différentes et dans le respect des consignes de sécurité et d'hygiène</li> <li>■OISF2 - Effectuer les montages et démontages propres au nettoyage ou à la maintenance de premier niveau</li> <li>■OISF3 - Evaluer l'état de fonctionnement des outils (ex : fil d'un tranchant)</li> <li>■OISF4 - Repérer les dysfonctionnements</li> <li>■OISF5 - Intervenir sur des dysfonctionnements dans le respect des instructions</li> <li>■OISF6 - Réguler son activité en tenant compte des postes amont et aval</li> </ul>
Qualités Aptitudes	Précision Anticipation Vigilance Rigueur	Savoir identifier les limites de son champ d'action pour alerter Savoir se fixer des priorités Savoir prendre des initiatives (Esprit d'initiative)

# Les compétences par domaines

Codage

PP : Produit Process    CP : Communication  
 OI : Outils Installation    Professionnelle  
 Q : Qualité    C : Connaissances  
 H : Hygiène    SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité    A : Aptitudes

	QUALITE	HYGIENE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■QC1 - Expliciter les points critiques liés à son activité</li> <li>■QC2 - Citer les critères de conformité des process et des produits travaillés</li> <li>■QC3 - Citer les contrôles à effectuer</li> <li>■QC4 - Expliquer l'intérêt de la traçabilité</li> <li>■QC5 - Expliquer son rôle dans la traçabilité</li> <li>■QC6 - Décrire le principe des instruments de contrôle</li> <li>■QC7 - Effectuer les calculs de base</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■HC1 - Expliquer la finalité d'une démarche type HACCP et positionner son rôle</li> <li>■HC2 - Citer les facteurs de contamination et expliquer leur incidence sur la sécurité alimentaire</li> <li>■HC3 - Expliquer l'incidence des facteurs favorables au développement microbien sur la conservation et l'altération des produits</li> <li>■HC4 - Décrire les mesures préventives dans le cadre des tâches à effectuer</li> <li>■HC5 - Expliquer le principe du nettoyage et de la désinfection (produit/méthode)</li> <li>■HC6 - Citer les moyens à sa disposition pour assurer le nettoyage de son poste</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■QSF1 - Proposer des évolutions de la procédure qualité</li> <li>■QSF2 - Tenir compte des DLC des matières travaillées</li> <li>■QSF3 - Exécuter avec rigueur les contrôles visuels et gustatifs des matières premières et des produits et faire preuve de réactivité en cas de non-conformité</li> <li>■QSF4 - Respecter les règles de rotation des stocks (FIFO) pour les matières qu'il utilise</li> <li>■QSF5 - Renseigner les documents de suivi de la traçabilité</li> <li>■QSF6 - Utiliser les instruments de contrôle spécifiques au poste de travail et assurer les contrôles : pré pesée...</li> <li>■QSF7 - Identifier les écarts qualitatifs et/ou quantitatifs sur les produits et envisager les causes possibles</li> <li>■QSF8 - Effectuer les calculs nécessaires et enregistrer les résultats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■HSF1 - Respecter l'instruction de nettoyage et de désinfection</li> <li>■HSF2 - Associer les règles d'hygiène à la nature des produits travaillés et/ou utilisés, les mettre en œuvre et faire preuve de rigueur dans le contrôle</li> <li>■HSF3 - Mettre en œuvre les pratiques spécifiques à la zone sensible</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<p>Etre conscient de la nécessité d'appliquer les instructions dans une démarche qualité</p> <p>Etre conscient de l'enjeu des activités de surveillance et de contrôle</p> <p>Précision    Fiabilité</p>	<p>Rigueur</p> <p>Etre conscient de la nécessité de respecter les règles au poste et dans l'atelier</p>

# Les compétences par domaines

Codage

PP : Produit Process CP : Communication  
 OI : Outils Installation Professionnelle  
 Q : Qualité C : Connaissances  
 H : Hygiène SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité A : Aptitudes

	SECURITE	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■SC1 - Décrire les consignes de sécurité collective et individuelle</li> <li>■SC2 - Décrire les principes des gestes et postures</li> <li>■SC3 - Citer et expliciter la localisation, la fonction et l'utilisation des moyens de protection individuelle (tablier, gant, charlotte, bottes...) et collective</li> <li>■SC4 - Expliquer les principaux facteurs de risque liés aux installations, à la mise en œuvre de machine(s), à l'utilisation d'outil(s)</li> <li>■SC5 - Citer les actions de prévention sur l'aménagement du poste, les machines et outils, les zones de circulation</li> <li>■SC6 - Lister les démarches à mener en cas d'accident</li> <li>■SC7 - Repérer les responsabilités et champ d'intervention de chacun dans l'entreprise (secouristes, CHSCT, médecine du travail)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CPC1 - Expliquer les techniques de communication permettant de s'assurer de la bonne transmission d'une consigne, d'une information</li> <li>■CPC2 - Identifier le vocabulaire technique commun à l'entreprise</li> <li>■CPC3 - Lister l'ensemble des documents de travail mis à disposition au poste et expliquer leur utilité et leur cheminement dans l'entreprise</li> <li>■CPC4 - Décrire l'organisation du secteur et le rôle de ses différents interlocuteurs, situer son poste dans le secteur</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■SSF1 - Intégrer les consignes de sécurité dans son activité</li> <li>■SSF2 - Appliquer les règles de gestes et postures</li> <li>■SSF3 - Utiliser les protections individuelles et collectives en conformité avec les consignes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■CPSF1 - Lire, comprendre et analyser des consignes, des informations orales et écrites</li> <li>■CPSF2 - Lire, comprendre et analyser, renseigner un tableau de bord, un graphique</li> <li>■CPSF3 - Lire, comprendre et analyser un message sur un écran (température, poids, intensité...)</li> <li>■CPSF4 - Utiliser à bon escient le vocabulaire commun à l'entreprise</li> <li>■CPSF5 - Identifier les informations utiles à son poste</li> <li>■CPSF6 - Transmettre des informations sur ses activités</li> <li>■CPSF7 - Formaliser ses observations pour donner un avis</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<p>Rigueur</p> <p>Etre conscient de la nécessité de respecter les règles au poste et dans l'atelier</p>	<p>Savoir communiquer par oral sur ses activités dans un langage précis et adapté</p> <p>Précision</p> <p>Fiabilité</p>

# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

PP : Produit Process CP : Communication  
 OI : Outils Installation Professionnelle  
 Q : Qualité C : Connaissances  
 H : Hygiène SF : Savoir-faire  
 S : Sécurité A : Aptitudes

	PRODUIT PROCESS	OUTILS INSTALLATIO N	QUALITE	HYGIENE	SECURITE	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lister les familles de produits fabriqués</li> <li>Identifier les différents postes composant son emploi</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Décrire le système qualité de l'entreprise</li> <li>Expliquer l'intérêt et le contenu des instructions à appliquer sur son poste de travail</li> <li>Expliquer la notion de fourchette de tolérance</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir des relations de cause à effet entre les contaminations et la gestion de la qualité</li> </ul>	
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la mise en œuvre de façon autonome des modes opératoires et des consignes sur au moins 6 postes chauds et froids selon les activités spécifiques aux postes existants dans l'entreprise</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les instructions définies à son poste de travail en particulier les fiches process recettes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer les pré nettoyages dans le respect des procédures propres aux machines utilisées : tapis, doseuses, machines à œuf...</li> <li>Intervenir en cas de problème identifié</li> </ul>	
Qualités Aptitudes						

Légende

ADEPALE

FICT

Abattoirs de volailles



Certificat de Qualification Professionnelle

Industries Alimentaires

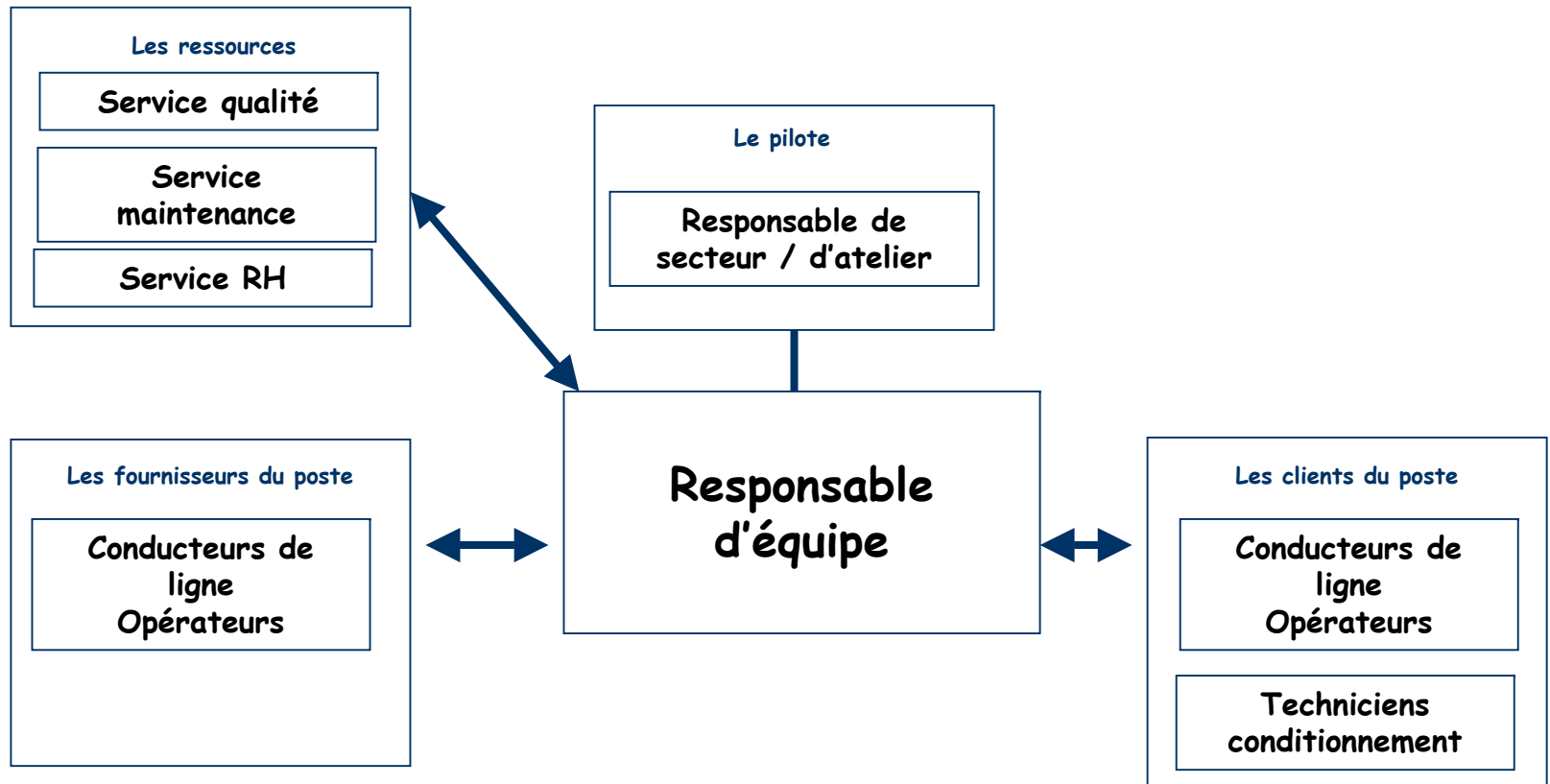


Responsable d'équipe

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

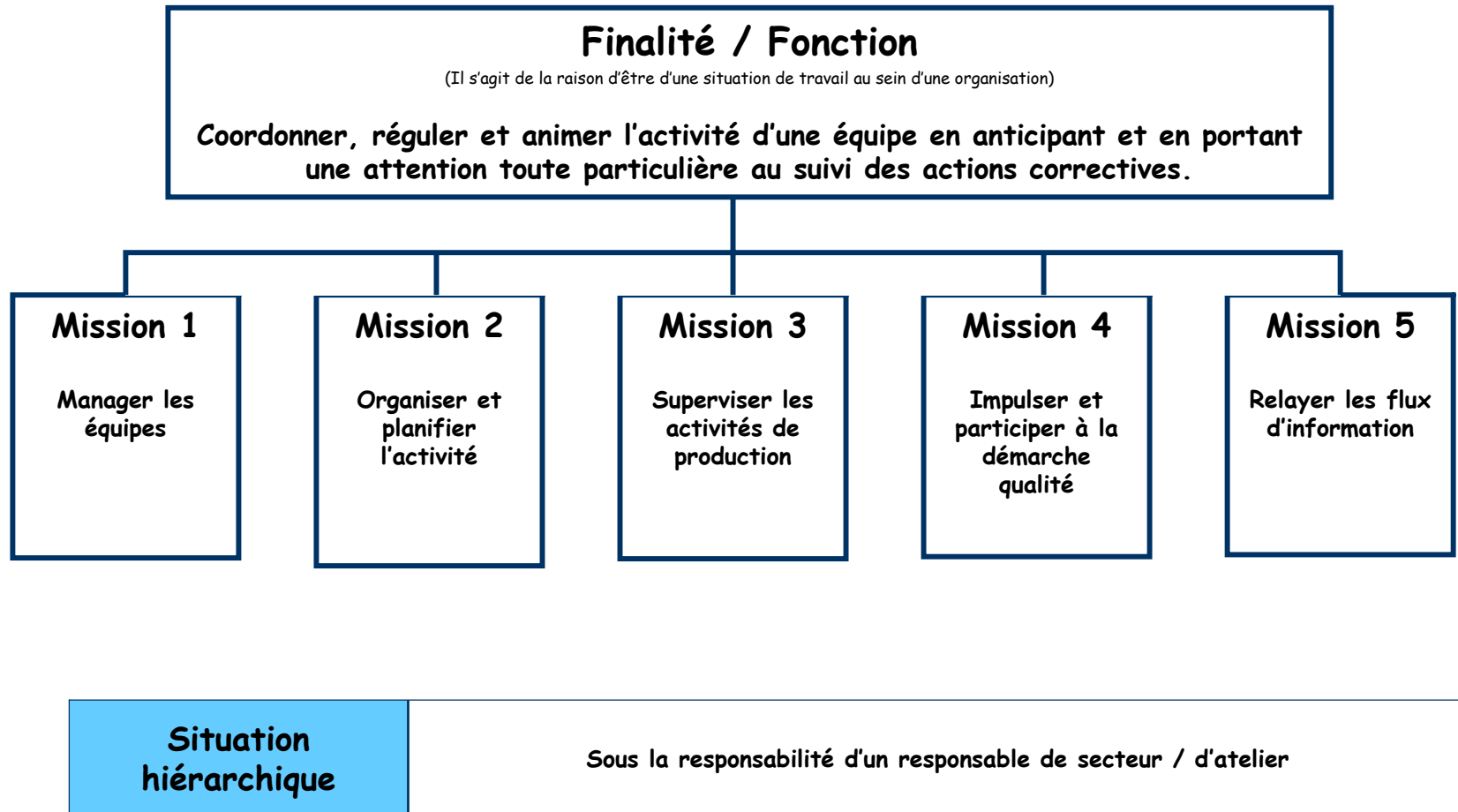


# Les différentes relations fonctionnelles



Lors des changements d'équipes, pour la passation des consignes, le responsable d'équipe est en relation avec des homologues.

# La définition de l'emploi



# Le référentiel emploi

Coordonner, réguler et animer l'activité d'une équipe en anticipant et en portant une attention toute particulière au suivi des actions correctives.

## M1 Manager les équipes

### Animation

• M1A1\* - Animer son équipe en la motivant, en développant un esprit d'équipe, en anticipant et en gérant les conflits de personnes, en suivant et en améliorant les performances individuelles et collectives et en réalisant des analyses collectives pour impliquer.

### Gestion du personnel

• M1A2 - Apporter des éléments d'appréciation du personnel de son équipe : augmentation, absences, formation, sanctions, etc.

• M1A3 - Evaluer les besoins en effectif et les compétences associées dans le cadre d'une activité saisonnière.

• M1A4 - Donner une appréciation sur les compétences des opérateurs de son secteur.

• M1A5 - Donner son avis sur l'organisation et l'amélioration de son secteur d'activité.

### Formation

• M1A6 - Accueillir les nouveaux, organiser leur intégration et suivre leur progression.

• M1A7 - Former les nouveaux venus au poste de travail.

• M1A8 - Réaliser les bilans intermédiaires de compétences.

• M1A9 - Valider les formations réalisées.

## M2 Organiser et planifier l'activité

• M2A1 - Elaborer le planning d'affectation des opérateurs en fonction du planning de production et, en cours de journée, affecter au mieux les opérateurs.

• M2A2 - S'assurer de la disponibilité et de la conformité des produits, des matières premières et des consommables.

• M2A3 - Respecter et faire respecter les indicateurs de gestion de production.

• M2A4 - Réaliser le suivi des actions d'amélioration engagées.

• M2A5 - Collaborer à la définition des projets d'amélioration.

• M2A6 - Conduire les projets d'amélioration qui lui sont confiés, avec son équipe et les autres services si besoin.

## M3 Superviser les activités de production

• M3A1 - S'assurer du bon démarrage de la production et distribuer les consignes de poste.

• M3A2 - S'assurer de la disponibilité des moyens et des ressources de production.

• M3A2 - Contribuer à des activités opérationnelles de production.

• M2A3 - Suivre les consommations de matières premières et consommables, au fur et à mesure de la production.

• M3A3 - S'assurer du bon fonctionnement des matériels et optimiser le déroulement du process.

• M3A4 - Evaluer les dysfonctionnements concernant le matériel, les produits et les hommes et prendre les décisions appropriées.

• M3A5 - Intervenir pour des dépannages et/ou solliciter l'intervention de la maintenance.

## M4 Impulser et participer à la démarche qualité

• M4A1 - Réaliser ou faire réaliser les contrôles sur son secteur.

• M4A2 - S'assurer de la compréhension des instructions de qualité, sécurité, hygiène par les opérateurs.

• M4A3 - Appliquer et veiller à l'application par les opérateurs des instructions de qualité, hygiène et sécurité.

• M4A4 - Repérer les risques liés à la sécurité et à l'hygiène et faire remonter l'information.

• M4A5 - Assurer la responsabilité de la qualité des produits finis de son secteur d'activité.

## M5 Relayer les informations

• M5A1 - Transmettre toutes les informations concernant la présence du personnel.

• M5A2 - Rendre compte des résultats de production.

• M5A3 - Transmettre toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de façon ascendante et descendante.

• M5A4 - Rendre compte sur les documents mis à disposition (papier/informatique).

# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Coordonner, réguler et animer l'activité d'une équipe en anticipant et en portant une attention toute particulière au suivi des actions correctives.

Légende

ADEPALE  
ALLIANCE 7

## M1 Manager les équipes

- Est positionné en supérieur hiérarchique des conducteurs de ligne de son secteur.
- Peut assumer des responsabilités hiérarchiques permanentes par délégation.
- Peut assumer les délégations spécifiées par le responsable de secteur / d'atelier en cas d'absence de celui-ci.

## M2 - Organiser et planifier l'activité

## M3 - Superviser les activités de production

## M4 - Impulser et participer à la démarche qualité

## M5 - Relayer les informations

# Le référentiel compétences

**Codage**  
P : Produit C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

M1 Manager les équipes	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>Animation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● M1A1 - Animer son équipe en la motivant, en développant un esprit d'équipe, en anticipant et en gérant les conflits de personnes, en suivant et en améliorant les performances individuelles et collectives et en réalisant des analyses collectives pour impliquer.</li> </ul> <b>Gestion du personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● M1A2 - Apporter des éléments d'appréciation du personnel de son équipe : augmentation, absences, formation, sanctions, etc.</li> <li>● M1A3 - Evaluer les besoins en effectif et les compétences associées dans le cadre d'une activité saisonnière.</li> <li>● M1A4 - Donner une appréciation sur les compétences des opérateurs de son secteur.</li> <li>● M1A5 - Donner son avis sur l'organisation et l'amélioration de son secteur d'activité.</li> </ul> <b>Formation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● M1A6 - Accueillir les nouveaux, organiser leur intégration et suivre leur progression.</li> <li>● M1A7 - Former les nouveaux venus au poste de travail.</li> <li>● M1A8 - Réaliser les bilans intermédiaires de compétences.</li> <li>● M1A9 - Valider les formations réalisées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AC1* - Citer les principes de bases pour établir une bonne communication orale.</li> <li>■ AC2 - Décrire les principes des techniques d'animation d'une équipe.</li> <li>■ AC5 - Lister les compétences nécessaires aux différents postes de travail.</li> <li>■ AC3 - Expliquer les techniques de base de la communication.</li> <li>■ AC4 - Décrire l'organisation de l'entreprise et le système d'information.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ASF1 - Assurer une animation auprès d'opérateurs.</li> <li>■ ASF2 - Réguler le travail d'une équipe (informer, expliquer).</li> <li>■ ASF9 - Mettre à disposition de son interlocuteur des informations dans un langage adapté (technique).</li> <li>■ ASF4 - Réaliser des synthèses orales et écrites auprès des fonctionnels.</li> <li>ASF3 - Rendre compte auprès de son responsable hiérarchique.</li> <li>■ ASF5 - Formaliser une appréciation sur les compétences au poste de travail d'opérateurs.</li> <li>■ ASF6 - Utiliser avec fiabilité les documents (papier ou informatique) nécessaires à la mise en forme de l'information.</li> <li>■ ASF10 - Communiquer dans un langage adapté à l'interlocuteur.</li> <li>■ ASF5 - Formaliser une appréciation sur les compétences au poste de travail d'opérateurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AA1 - Savoir communiquer.</li> <li>■ AA3 - Savoir convaincre.</li> <li>■ AA4 - Anticiper.</li> <li>■ AA7 - Analyser les informations.</li> <li>■ AA2 - Savoir exprimer des remarques.</li> <li>■ AA5 - Savoir communiquer dans un langage adapté.</li> </ul>

\*AC1 : Animation Connaissance 1

# Le référentiel compétences

Codage  
P : Produit C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

## M2 Organiser et planifier l'activité

- M2A1 - Elaborer le planning d'affectation des opérateurs en fonction du planning de production et, en cours de journée, affecter au mieux les opérateurs.
- M2A2 - S'assurer de la disponibilité et de la conformité des produits, des matières premières et des consommables.
- M2A3 - Respecter et faire respecter les indicateurs de gestion de production.
- M2A4 - Réaliser le suivi des actions d'amélioration engagées.
- M2A5 - Collaborer à la définition des projets d'amélioration.
- M2A6 - Conduire les projets d'amélioration qui lui sont confiés, avec son équipe et les autres services si besoin.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GC1 - Citer les principes de base en matière de gestion du personnel (congés, heures supplémentaires).</li> <li>■ GC2 - Décrire l'outil de planification de la production.</li> <li>■ GC4 - Lister les indicateurs de chaque production.</li> <li>■ GC3 - Expliquer les principes des procédés de fabrication et de conditionnement : principaux aléas et points critiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GSF1 - Elaborer un planning d'affectation du personnel en tenant compte de plusieurs paramètres.</li> <li>■ GSF2 - Quantifier les moyens humains nécessaires à l'activité.</li> <li>■ GSF3 - Identifier les compétences nécessaires aux différents postes de travail de l'équipe.</li> <li>■ GSF4 - Transposer un planning de production en planning d'affectation en tenant compte des compétences.</li> <li>■ GSF5 - Quantifier les besoins nécessaires aux productions avec une vision quotidienne.</li> <li>■ PSF 2 - Utiliser les documents (papier ou informatique), liés aux approvisionnement et aux retours.</li> <li>■ PSF1 - Vérifier la conformité des actions du personnel par rapport à des normes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GA1 - Organiser le travail.</li> <li>■ PA1 - Anticiper les ruptures.</li> <li>■ PA5 - Etre conscient de la nécessité de respecter les bonnes pratiques de fabrication et être le garant de leur application.</li> <li>■ PA4 - Mémoriser et classer les actions à reproduire.</li> </ul>

# Le référentiel compétences

Codage  
P : Produit C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

## M3 Superviser les activités de production

- ♦ M3A1 - S'assurer du bon démarrage de la production et distribuer les consignes de poste.
- ♦ M3A2 - S'assurer de la disponibilité des moyens et des ressources de production.
- ♦ M3A2 - Contribuer à des activités opérationnelles de production.
- ♦ M2A3 - Suivre les consommations de matières premières et consommables, au fur et à mesure de la production.
- ♦ M3A3 - S'assurer du bon fonctionnement des matériels et optimiser le déroulement du process.
- ♦ M3A4 - Evaluer les dysfonctionnements concernant le matériel, les produits et les hommes et prendre les décisions appropriées.
- ♦ M3A5 - Intervenir pour des dépannages et/ou solliciter l'intervention de la maintenance.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC1 - Décrire les matériels et machines de secteur : principes de fonctionnement, principaux dysfonctionnements, opération de dépannage 1er niveau, vocabulaire technique associé aux machines, réglages nécessaires aux différentes productions, risques liés à la sécurité des personnes.</li> <li>■ PC2 - Lister les principales caractéristiques des ingrédients, matières premières, semi finis utilisés.</li> <li>■ PC3 - Expliquer les méthodes de transformation, conservation, conditionnement utilisées.</li> <li>■ PC4 - Expliquer les principes des contrôles à mettre en œuvre en production (spécifications, fréquences, etc.) et le fonctionnement des matériels.</li> <li>■ AC7 - Lister toutes les sources et les informations nécessaires au fonctionnement de l'activité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GSF6 - Calculer les consommations quotidiennes.</li> <li>■ PSF3 - Vérifier la conformité des produits (quantitatifs, qualitatifs).</li> <li>■ PSF4 - S'assurer en permanence de la conformité du déroulement des opérations et agir en conséquence.</li> <li>■ PSF5 - Prendre des décisions appropriées à partir d'informations diverses : aléas, dysfonctionnements.</li> <li>■ PSF6 - Appliquer les méthodologies de résolution de problèmes.</li> <li>■ ASF10 - Communiquer dans un langage adapté à l'interlocuteur.</li> <li>■ PSF7 - Effectuer des opérations de dépannage et/ou solliciter à bon escient l'aide de la maintenance.</li> <li>■ ASF8 - Appréhender le langage (technique) utilisé par d'autres.</li> <li>■ ASF9 - Mettre à disposition de son interlocuteur des informations dans un langage adapté (technique).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PA3 - Réagir rapidement pour mettre en œuvre une action appropriée.</li> <li>■ PA2 - Discerner les limites de son champ d'action.</li> </ul>

# Le référentiel compétences

Codage  
P : Produit C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

## M4 Impulser et participer à la démarche qualité

- M4A1 - Réaliser ou faire réaliser les contrôles sur son secteur.
- M4A2 - S'assurer de la compréhension des instructions de qualité, sécurité, hygiène par les opérateurs.
- M4A3 - Appliquer et veiller à l'application par les opérateurs des instructions de qualité, sécurité et hygiène.
- M4A4 - Repérer les risques liés à la sécurité et à l'hygiène et faire remonter l'information.
- M4A5 - Assurer la responsabilité de la qualité des produits finis de son secteur d'activité.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GC5 - Décrire les principes d'hygiène et sécurité alimentaire (microbiologie...).</li> <li>■ GC6 - Expliquer les règles, normes et procédures de l'entreprise en hygiène, sécurité et qualité.</li> <li>■ GC7 - Citer les principales caractéristiques et exigences des normes ISO 9000.</li> <li>■ GC8 - Citer les caractéristiques de la démarche qualité appliquée en production.</li> <li>■ AC6 - Décrire l'ensemble du fonctionnement du secteur, les informations nécessaires à chaque interlocuteur pour un bon déroulement de l'activité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GSF7 - Vérifier la conformité des activités des opérateurs conformément aux procédures et aux consignes (qualité, sécurité et hygiène).</li> <li>■ GSF8 - Réaliser ou faire réaliser les auto-contrôles.</li> <li>■ GSF9 - Expliquer aux opérateurs le contenu et l'importance des procédures.</li> <li>■ GSF10 - Effectuer les calculs nécessaires aux contrôles.</li> <li>■ PSF9 - Identifier et anticiper les aléas et formaliser les observations.</li> <li>■ PSF8 - S'assurer en permanence de la conformité des produits (quantité, qualité).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PA6 - Etre conscient de la nécessité d'être rigoureux et fiable dans la réalisation des contrôles.</li> <li>■ GA2 - Expliquer et convaincre les opérateurs de la nécessité d'appliquer les règles, consignes et procédures.</li> </ul>



# Le référentiel compétences

**Codage**  
P : Produit C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

## M5 Relayer les informations

- ♦ M5A1 - Transmettre toutes les informations concernant la présence du personnel.
- ♦ M5A2 - Rendre compte des résultats de production.
- ♦ M5A3 - Transmettre toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de façon ascendante et descendante.
- ♦ M5A4 - Rendre compte sur les documents mis à disposition (papier/informatique).

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GC1 - Citer les principes de base en matière de gestion du personnel (congés, heures supplémentaires).</li> <li>■ AC4 - Décrire l'organisation de l'entreprise et le système d'information.</li> <li>■ GC2 - Décrire l'outil de planification de la production.</li> <li>■ GC4 - Lister les indicateurs de chaque production.</li> <li>■ AC7 - Lister toutes les sources et les informations nécessaires au fonctionnement de l'activité.</li> <li>■ AC6 - Décrire l'ensemble du fonctionnement du secteur, les informations nécessaires à chaque interlocuteur pour un bon déroulement de l'activité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ASF11 - Analyser la pertinence des informations reçues.</li> <li>■ ASF3 - Rendre compte auprès de son responsable hiérarchique.</li> <li>■ ASF4 - Réaliser des synthèses orales et écrites auprès des fonctionnels.</li> <li>■ ASF7 - Gérer de l'information descendante ou/et ascendante.</li> <li>■ ASF6 - Utiliser avec fiabilité les documents (papier ou informatique) nécessaires à la mise en forme de l'information.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AA6 - Etre fiable dans la transcription des données.</li> </ul>

# Les compétences par domaines

**Codage**  
 P : Produit C : Connaissances  
 G : Gestion SF : Savoir-faire  
 A : Animation A : Aptitudes

	PRODUIT	GESTION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC1 - Décrire les matériels et machines de secteur : principes de fonctionnement, principaux dysfonctionnements, opération de dépannage 1er niveau, vocabulaire technique associé aux machines, réglages nécessaires aux différentes productions, risques liés à la sécurité des personnes.</li> <li>■ PC2 - Lister les principales caractéristiques des ingrédients, matières premières, semi finis utilisés.</li> <li>■ PC3 - Expliquer les méthodes de transformation, conservation, conditionnement utilisées.</li> <li>■ PC4 - Expliquer les principes des contrôles à mettre en œuvre en production (spécifications, fréquences, etc.) et le fonctionnement des matériels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GC1 - Citer les principes de base en matière de gestion du personnel (congrés, heures supplémentaires).</li> <li>■ GC2 - Décrire l'outil de planification de la production.</li> <li>■ GC3 - Expliquer les principes des procédés de fabrication et de conditionnement : principaux aléas et points critiques.</li> <li>■ GC4 - Lister les indicateurs de chaque production.</li> </ul> <p><b>QUALITE SECURITE HYGIENE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ GC5 - Décrire les principes d'hygiène et sécurité alimentaire (microbiologie...).</li> <li>■ GC6 - Expliquer les règles, normes et procédures de l'entreprise en hygiène, sécurité et qualité.</li> <li>■ GC7 - Citer les principales caractéristiques et exigences des normes ISO 9000.</li> <li>■ GC8 - Citer les caractéristiques de la démarche qualité appliquée en production.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PSF1 - Vérifier la conformité des actions du personnel par rapport à des normes.</li> <li>■ PSF2 - Utiliser les documents (papier ou informatique), liés aux approvisionnement et aux retours.</li> <li>■ PSF3 - Vérifier la conformité des produits (quantitatifs, qualitatifs).</li> <li>■ PSF4 - S'assurer en permanence de la conformité du déroulement des opérations et agir en conséquence.</li> <li>■ PSF5 - Prendre des décisions appropriées à partir d'informations diverses : aléas, dysfonctionnements.</li> <li>■ PSF6 - Appliquer les méthodologies de résolution de problèmes.</li> <li>■ PSF7 - Effectuer des opérations de dépannage et/ou solliciter à bon escient l'aide de la maintenance.</li> <li>■ PSF8 - S'assurer en permanence de la conformité des produits (quantité, qualité).</li> <li>■ PSF9 - Identifier et anticiper les aléas et formaliser les observations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GSF1 - Elaborer un planning d'affectation du personnel en tenant compte de plusieurs paramètres.</li> <li>■ GSF2 - Quantifier les moyens humains nécessaires à l'activité.</li> <li>■ GSF3 - Identifier les compétences nécessaires aux différents postes de travail de l'équipe.</li> <li>■ GSF4 - Transposer un planning de production en planning d'affectation en tenant compte des compétences.</li> <li>■ GSF5 - Quantifier les besoins nécessaires aux productions avec une vision quotidienne.</li> <li>■ GSF6 - Calculer les consommations quotidiennes.</li> </ul> <p><b>QUALITE SECURITE HYGIENE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ GSF7 - Vérifier la conformité des activités des opérateurs conformément aux procédures et aux consignes (qualité, sécurité et hygiène).</li> <li>■ GSF8 - Réaliser ou faire réaliser les auto-contrôles.</li> <li>■ GSF9 - Expliquer aux opérateurs le contenu et l'importance des procédures.</li> <li>■ GSF10 - Effectuer les calculs nécessaires aux contrôles.</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PA1 - Anticiper les ruptures.</li> <li>■ PA2 - Discerner les limites de son champ d'action.</li> <li>■ PA3 - Réagir rapidement pour mettre en œuvre une action appropriée.</li> <li>■ PA4 - Mémoriser et classer les actions à reproduire.</li> <li>■ PA5 - Etre conscient de la nécessité de respecter les bonnes pratiques de fabrication et être le garant de leur application.</li> <li>■ PA6 - Etre conscient de la nécessité d'être rigoureux et fiable dans la réalisation des contrôles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GA1 - Organiser le travail.</li> <li>■ GA2 - Expliquer et convaincre les opérateurs de la nécessité d'appliquer les règles, consignes et procédures.</li> </ul>

# Les compétences par domaines

**Codage**  
 P : Produit C : Connaissances  
 G : Gestion SF : Savoir-faire  
 A : Animation A : Aptitudes

	ANIMATION
<b>Connaissances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AC1 - Citer les principes de bases pour établir une bonne communication orale.</li> <li>■ AC2 - Décrire les principes des techniques d'animation d'une équipe.</li> <li>■ AC3 - Expliquer les techniques de base de la communication.</li> <li>■ AC4 - Décrire l'organisation de l'entreprise et le système d'information.</li> <li>■ AC5 - Lister les compétences nécessaires aux différents postes de travail.</li> <li>■ AC6 - Décrire l'ensemble du fonctionnement du secteur, les informations nécessaires à chaque interlocuteur pour un bon déroulement de l'activité.</li> <li>■ AC7 - Lister toutes les sources et les informations nécessaires au fonctionnement de l'activité.</li> </ul>
<b>Savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ASF1 - Assurer une animation auprès d'opérateurs.</li> <li>■ ASF2 - Réguler le travail d'une équipe (informer, expliquer).</li> <li>■ ASF3 - Rendre compte auprès de son responsable hiérarchique.</li> <li>■ ASF4 - Réaliser des synthèses orales et écrites auprès des fonctionnels.</li> <li>■ ASF5 - Formaliser une appréciation sur les compétences au poste de travail d'opérateurs.</li> <li>■ ASF6 - Utiliser avec fiabilité les documents (papier ou informatique) nécessaires à la mise en forme de l'information.</li> <li>■ ASF7 - Gérer de l'information descendante ou/et ascendante.</li> <li>■ ASF8 - Appréhender le langage (technique) utilisé par d'autres.</li> <li>■ ASF9 - Mettre à disposition de son interlocuteur des informations dans un langage adapté (technique).</li> <li>■ ASF10 - Communiquer dans un langage adapté à l'interlocuteur.</li> <li>■ ASF11 - Analyser la pertinence des informations reçues.</li> </ul>
<b>Qualités Aptitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AA1 - Savoir communiquer.</li> <li>■ AA2 - Savoir exprimer des remarques.</li> <li>■ AA3 - Savoir convaincre.</li> <li>■ AA4 - Anticiper.</li> <li>■ AA5 - Savoir communiquer dans un langage adapté.</li> <li>■ AA6 - Etre fiable dans la transcription des données.</li> <li>■ AA7 - Analyser les informations.</li> </ul>

# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

**Codage**  
P : Produit C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

Légende

L'ALLIANCE 7

	PRODUIT	GESTION	ANIMATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Expliquer le principe de l'ordonnancement, de l'optimisation de la production en flux tendu, de l'aménagement des postes de travail.</li> <li>■ Elargir ses connaissances aux nouvelles applications technologiques dans les domaines du nettoyage, de la transformation et du conditionnement.</li> <li>■ Connaître l'ensemble des produits de son domaine d'activité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nommer les éléments à prendre en compte pour identifier des capacités recherchées et des niveaux de performance attendus d'un poste de travail.</li> <li>■ Citer les principes de base de l'assurance qualité (cahier des charges, spécifications, fiches d'instruction).</li> <li>■ Connaître les applications de la méthode HACCP dans son atelier.</li> <li>■ Expliquer le principe de développement microbien, les sources de contamination, les procédures d'hygiène et de nettoyage et leurs rôles.</li> <li>■ Expliquer le rôle du responsable qualité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Citer les types de messages et de supports utilisables pour informer et communiquer ainsi que leurs modalités de diffusion dans l'entreprise.</li> <li>■ Citer les actions à mener et les informations à transmettre pour l'accueil d'un nouvel embauché.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ S'assurer de la conformité de l'utilisation des documents de production mis à sa disposition.</li> <li>■ Intégrer à son activité les évolutions techniques et technologiques.</li> <li>■ Accompagner les opérateurs dans la maîtrise de ces évolutions.</li> <li>■ Participer au développement et/ou à la mise en place de nouveaux produits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accueillir et favoriser l'intégration d'un nouvel embauché à son poste de travail.</li> <li>■ Identifier si une capacité est acquise ou non.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifier les attitudes et les comportements qui facilitent la communication et la motivation des personnels.</li> </ul>



Certificat de Qualification Professionnelle

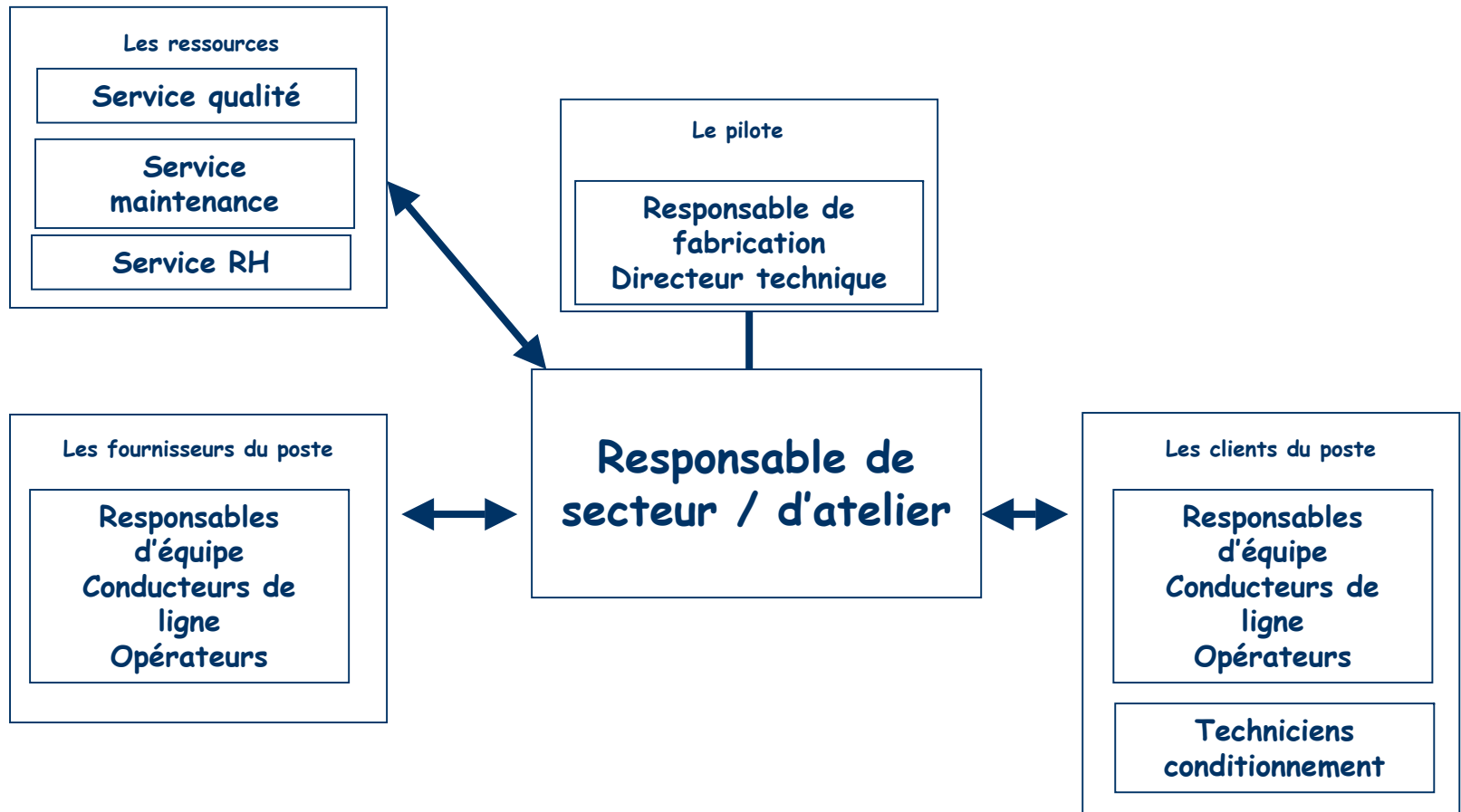
Industries Alimentaires



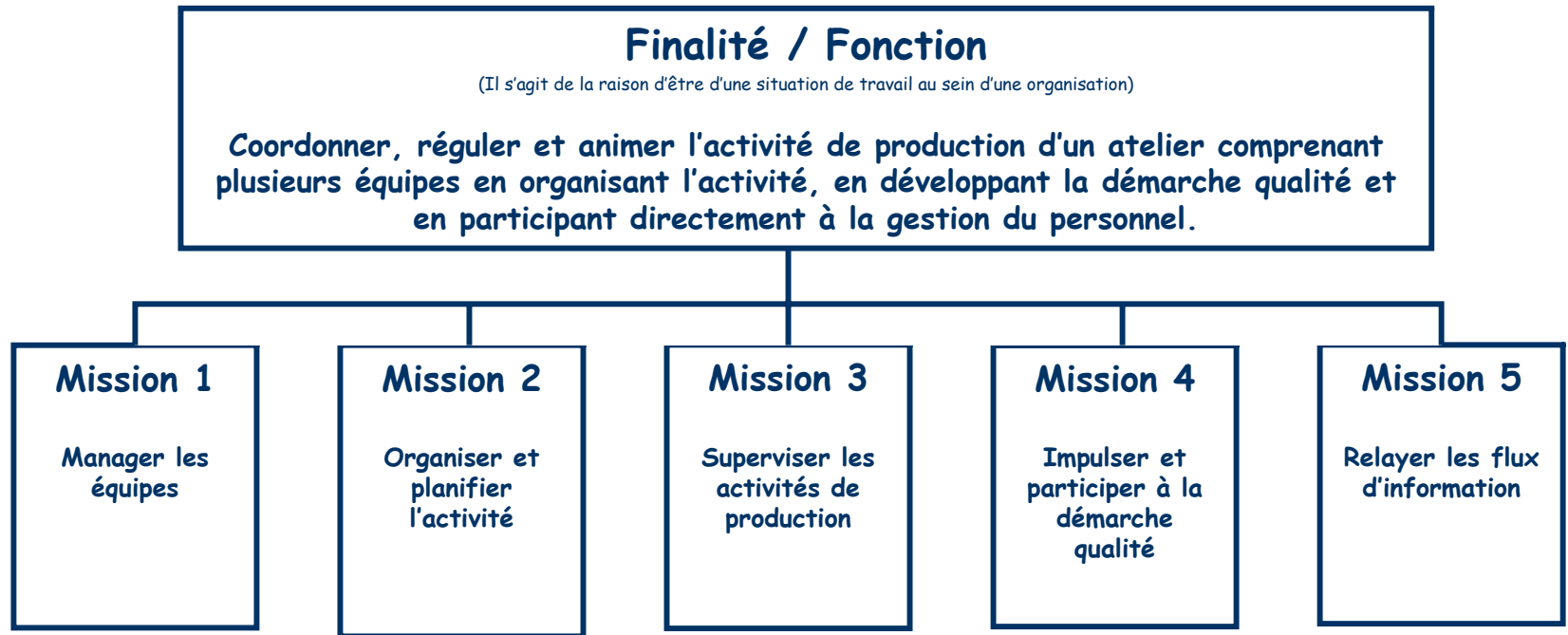
Responsable de secteur / d'atelier

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

# Les différentes relations fonctionnelles



# La définition de l'emploi



## Situation hiérarchique

Sous la responsabilité d'un responsable de fabrication ou d'un directeur technique.  
Il a autorité sur l'ensemble du personnel de son secteur ou atelier.

# Le référentiel emploi

Coordonner, réguler et animer l'activité de production d'un atelier comprenant plusieurs équipes en organisant l'activité, en développant la démarche qualité et en participant directement à la gestion du personnel.

## M1 Manager les équipes

### Animation

- ♦ M1A1\* - Animer l'équipe de production (opérateurs, chefs de ligne) et veiller au bon climat social.
- ♦ M1A2 - Animer les réunions d'information pour le personnel de son secteur.

### Gestion du personnel

- ♦ M1A3 - Informer le personnel de son secteur des modes de gestion du temps de travail.
- ♦ M1A4 - Transmettre les informations concernant les absences et prises de congés au service du personnel.
- ♦ M1A5 - Gérer le personnel de son équipe : augmentation, absences, formation, sanctions...
- ♦ M1A6 - Evaluer les besoins en effectif et les compétences associées dans le cadre d'une activité saisonnière.
- ♦ M1A7 - Participer à l'évaluation du personnel.
- ♦ M1A7" - Intervenir comme régulateur dans la gestion des conflits.

### Formation

- ♦ M1A8 - Peut être amené à animer des sessions de formation sur des thèmes précis : hygiène, sécurité, gestes et postures, produit, etc.
- ♦ M1A9 - Est consulté sur les besoins en formation et participe à leur identification.

## M2 Organiser et planifier l'activité

- ♦ M2A1 - Participer à l'élaboration des plannings mensuels et hebdomadaires pour planifier les besoins en personnels, matériel, matières premières et consommables.
- ♦ M2A2 - Elaborer le planning d'affectation du personnel aux postes de travail et gérer les effectifs en fonction des absences.
- ♦ M2A3 - S'assurer de la disponibilité des matières premières et consommables.
- ♦ M2A4 - Participer à la mise en place d'indicateurs de gestion de production.
- ♦ M2A5 - Suivre ces indicateurs au quotidien et organiser le travail au moindre coût.

## M3 Superviser les activités de production

- ♦ M3A1 - S'assurer du bon démarrage de la production et distribuer les consignes à chaque ligne.
- ♦ M3A2 - S'assurer du bon fonctionnement des lignes, de la disponibilité et de la conformité des produits.
- ♦ M3A3 - Tenir compte des dysfonctionnements concernant le matériel, les produits, les hommes pour organiser les moyens (choix des lignes, changement de produit, etc.)
- ♦ M3A4 - Se coordonner avec les services de maintenance pour diminuer les arrêts de ligne (curatif / préventif).
- ♦ M3A5 - Participer à la mise en place de nouvelles technologies et faire des propositions d'amélioration des procédés et de l'organisation.

## M4 Impulser et participer à la démarche qualité

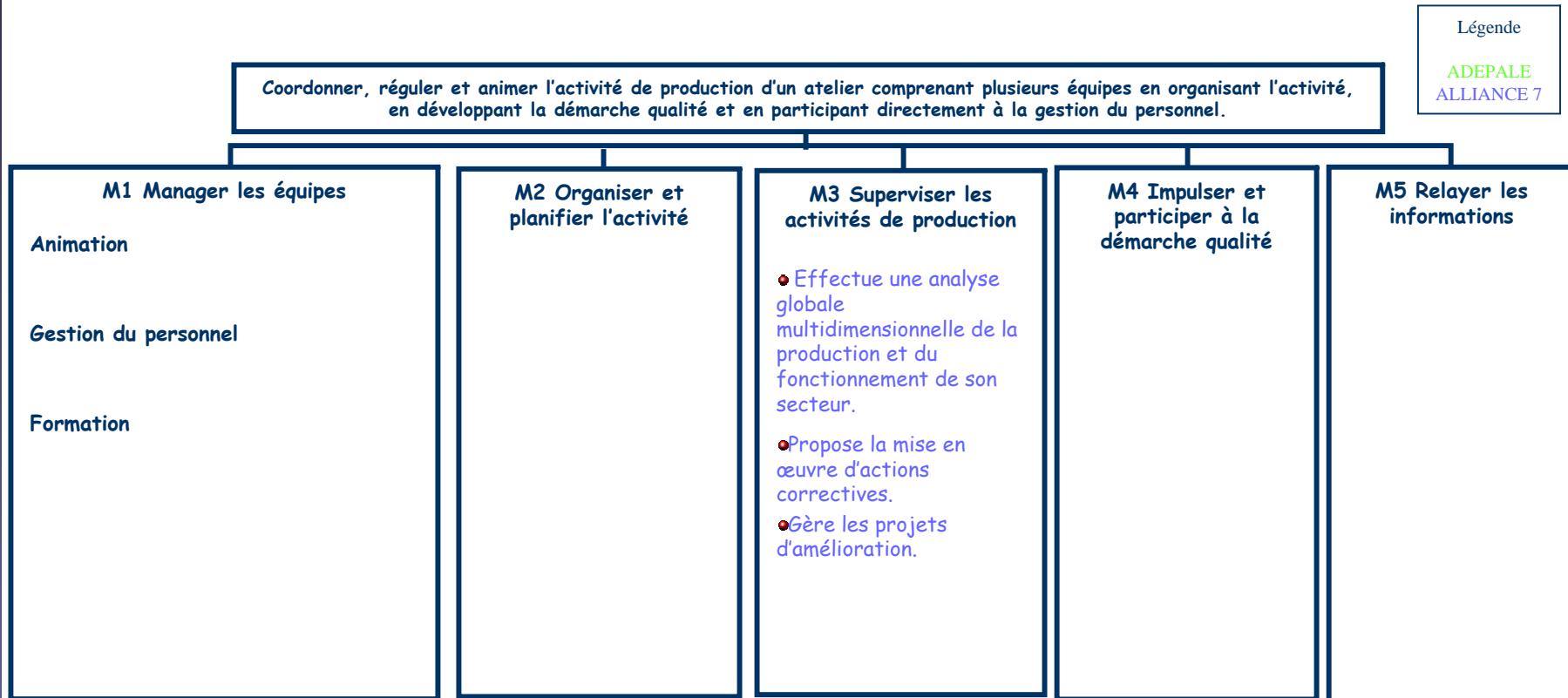
- ♦ M4A1 - Participer à l'élaboration des procédures et des instructions.
- ♦ M4A2 - Assurer la responsabilité de la qualité des produits finis de son secteur en réalisant ou faisant réaliser les contrôles sur son secteur.
- ♦ M4A3 - S'assurer de la compréhension des instructions qualité par des opérateurs.
- ♦ M4A4 - Appliquer et veiller à l'application par les opérateurs des instructions qualité.
- ♦ M4A5 - Respecter et faire respecter les règles d'hygiène et repérer les risques liés à la sécurité et à l'hygiène et faire remonter l'information.

## M5 Relayer les informations

- ♦ M5A1 - Transmettre toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de façon ascendante ou descendante.
- ♦ M5A2 - Entrer en relation avec de nombreux interlocuteurs.
- ♦ M5A3 - Rendre compte sur les documents (papier / informatique) mis à disposition.
- ♦ M5A4 - Participer à des groupes de travail.



# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles



# Le référentiel compétences

**Codage**  
P : Production C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

## M1 Manager les équipes

### Animation

● M1A1 - Animer l'équipe de production (opérateurs, chefs de ligne) et veiller au bon climat social.

● M1A2 - Animer les réunions d'information pour le personnel de son secteur.

### Gestion du personnel

● M1A3 - Informer le personnel de son secteur des modes de gestion du temps de travail.

● M1A4 - Transmettre les informations concernant les absences et prises de congés au service du personnel.

● M1A5 - Gérer le personnel de son équipe : augmentation, absences, formation, sanctions...

● M1A6 - Evaluer les besoins en effectif et les compétences associées dans le cadre d'une activité saisonnière.

● M1A7 - Participer à l'évaluation du personnel.

● M1A7" - Intervenir comme régulateur dans la gestion des conflits.

### Formation

● M1A8 - Peut être amené à animer des sessions de formation sur des thèmes précis : hygiène, sécurité, gestes et postures, produit, etc.

● M1A9 - Est consulté sur les besoins en formation et participe à leur identification.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AC1* - Citer les principes de base pour établir une bonne communication orale.</li> <li>■ AC2 - Expliquer les techniques de base d'animation d'une réunion.</li> <li>■ AC3 - Décrire les principes des techniques d'animation d'une équipe.</li> <li>■ GC1 - Citer les principes de base en matière de gestion du personnel (congés, heures supplémentaires, règlement intérieur, etc.).</li> <li>■ AC5 - Lister les compétences nécessaires aux différents postes de travail.</li> <li>■ AC6 - Expliquer les principes des méthodes d'appréciation et d'évaluation du personnel mises en place dans l'entreprise.</li> <li>■ AC4 - Décrire les méthodologies de formation en situation de travail (tutorat) et en salle (formateur).</li> <li>■ AC7 - Expliquer la notion de compétence et de formation associée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PSF1 - Vérifier la conformité des actions d'autres personnes par rapport à des normes.</li> <li>■ ASF1 - Assurer une animation auprès des conducteurs de ligne ou des opérateurs.</li> <li>■ ASF2 - Conduire une réunion.</li> <li>■ GSF1 - Informer son équipe sur des aspects de gestion du personnel.</li> <li>■ GSF2 - Etre le relais du service du personnel et s'appropriier, comprendre et utiliser les règles, les documents et le langage spécifiques.</li> <li>■ ASF12 - Identifier les compétences nécessaires pour chaque poste.</li> <li>■ ASF13 - Identifier les compétences de chaque individu et réaliser une analyse d'écart.</li> <li>■ ASF14 - Identifier la formation adéquate.</li> <li>■ ASF15 - Formaliser une appréciation à partir d'observations directes ou transmises issues de l'activité d'une personne (indicateurs de résultats).</li> <li>■ ASF4 - Former le personnel (transfert de savoir-faire ou formation sur des thèmes plus théoriques).</li> <li>■ ASF3 - Exprimer ses remarques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AA1 - Ecouter, informer et convaincre.</li> <li>■ AA2 - Ecouter et Reformuler.</li> <li>■ AA4 - Etre sélectif.</li> <li>■ AA3 - Etre pédagogue.</li> </ul>

\*AC1 : Animation Connaissance 1

# Le référentiel compétences

**Codage**  
P : Production C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

## M2 Organiser et planifier l'activité

- M2A1 - Participer à l'élaboration des plannings mensuels et hebdomadaires pour planifier les besoins en personnels, matériel, matières premières et consommables.
- M2A2 - Elaborer le planning d'affectation du personnel aux postes de travail et gérer les effectifs en fonction des absences.
- M2A3 - S'assurer de la disponibilité des matières premières et consommables.
- M2A4 - Participer à la mise en place d'indicateurs de gestion de production.
- M2A5 - Suivre ces indicateurs au quotidien et organiser le travail au moindre coût.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GC2 - Décrire les principes de base à utiliser en ordonnancement, lancement et en planification de production.</li> <li>■ PC1 - Décrire les matériels et machines du secteur (principes de fonctionnement, principaux dysfonctionnements, opérations de dépannage de premier niveau, vocabulaire technique associé aux machines, réglages nécessaires aux différentes productions, risques liés à la sécurité des personnes).</li> <li>■ PC2 - Lister les fabrications du secteur et leurs besoins en terme d'ingrédients, de matières premières, de consommables et de main d'œuvre.</li> <li>■ PC3 - Citer les matières premières et leurs principales caractéristiques (couleur, texture, emballage).</li> <li>■ GC3 - Expliquer les spécificités de la gestion de production appliquées dans l'entreprise et les outils particuliers mis à disposition.</li> <li>■ GC4 - Expliquer les principes des process de fabrication et de conditionnement (principaux aléas et points critiques).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GSF3 - Quantifier les besoins techniques, humains et matériels nécessaires aux productions avec une vision quotidienne, hebdomadaire et éventuellement mensuelle.</li> <li>■ GSF4 - Planifier ces besoins sur les outils disponibles (écrits ou informatiques, GPAO, etc.).</li> <li>■ GSF5 - Procéder aux calculs nécessaires à la gestion de production (rebut, rendement, productivité, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GA1 - Organiser.</li> <li>■ GA2 - Anticiper.</li> </ul>

# Le référentiel compétences

**Codage**  
P : Production C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

## M3 Superviser les activités de production

- ♦ M3A1 - S'assurer du bon démarrage de la production et distribuer les consignes à chaque ligne.
- ♦ M3A2 - S'assurer du bon fonctionnement des lignes, de la disponibilité et de la conformité des produits.
- ♦ M3A3 - Tenir compte des dysfonctionnements concernant le matériel, les produits, les hommes pour organiser les moyens (choix des lignes, changement de produit...).
- ♦ M3A4 - Se coordonner avec les services de maintenance pour diminuer les arrêts de ligne (curatif / préventif).
- ♦ M3A5 - Participer à la mise en place de nouvelles technologies et faire des propositions d'amélioration des procédés et de l'organisation.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC4 - Citer les principes de base en électricité, mécanique, automatisme, maintenance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PSF2 - Vérifier la conformité des produits (quantitatifs, qualitatifs).</li> <li>■ PSF3 - S'assurer en permanence de la conformité du déroulement des opérations au moindre coût.</li> <li>■ PSF4 - Prendre des décisions appropriées à partir d'informations diverses (aléas, dysfonctionnements, etc.).</li> <li>■ PSF5 - Solliciter à bon escient l'aide de la maintenance.</li> <li>■ PSF6 - Appliquer les méthodologies de résolution de problèmes.</li> <li>■ PSF7 - Formaliser des observations sur le fonctionnement du secteur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA1 - Anticiper et prendre les décisions nécessaires pour optimiser les opérations de production.</li> </ul>

# Le référentiel compétences

**Codage**  
P : Production C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

## M4 Impulser et participer à la démarche qualité

- **M4A1** - Participer à l'élaboration des procédures et des instructions.
- **M4A2** - Assurer la responsabilité de la qualité des produits finis de son secteur en réalisant ou faisant réaliser les contrôles sur son secteur.
- **M4A3** - S'assurer de la compréhension des instructions qualité par des opérateurs.
- **M4A4** - Appliquer et veiller à l'application par les opérateurs des instructions qualité.
- **M4A5** - Respecter et faire respecter les règles d'hygiène et repérer les risques liés à la sécurité et à l'hygiène et faire remonter l'information.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GC5 - Connaître la législation applicable en sécurité et prévention des risques.</li> <li>■ PC5 - Lister les principales caractéristiques des ingrédients, matières premières, semi-finis de l'entreprise.</li> <li>■ PC6 - Expliquer les méthodes de transformation, conservation et conditionnement.</li> <li>■ GC6 - Citer les principes d'hygiène et de sécurité alimentaire (microbiologie, etc.).</li> <li>■ GC7 - Lister les règles, les normes et les procédures de l'entreprise en hygiène, sécurité et qualité.</li> <li>■ GC8 - Citer les principales caractéristiques et exigences des normes ISO 9000.</li> <li>■ GC9 - Citer les caractéristiques de la démarche qualité appliquée en production.</li> <li>■ PC7 - Expliquer les principes des contrôles à mettre en œuvre dans l'entreprise (spécifications, fréquences, etc.) et le fonctionnement des matériels.</li> <li>■ PC8 - Décrire les méthodes statistiques liées à la qualité et au contrôle.</li> <li>■ GC10 - Décrire les méthodologies de résolutions de problèmes appliquées à la qualité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GSF6 - Rédiger des procédures.</li> <li>■ PSF8 - S'assurer en permanence de la conformité des produits (quantité, qualité).</li> <li>■ PSF9 - Réaliser ou faire réaliser les autocontrôles.</li> <li>■ GSF7 - Effectuer les calculs nécessaires.</li> <li>■ PSF10 - Vérifier la conformité des opérations des activités des opérateurs conformément aux procédures et consignes qualité, hygiène, sécurité et aux autocontrôles.</li> <li>■ ASF5 - Identifier, anticiper les aléas et formaliser des observations.</li> <li>■ ASF6 - Suggérer des améliorations en s'appuyant sur un diagnostic explicite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PA2 - Etre conscient de la nécessité de respecter les bonnes pratiques de fabrication et être le garant de leur application.</li> <li>■ AA11 - Expliquer, former, convaincre les opérateurs de la nécessité d'appliquer les règles, consignes et procédures.</li> </ul>

# Le référentiel compétences

**Codage**  
P : Production C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

## M5 Relayer les informations

- ♦ M5A1 - Transmettre toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de façon ascendante ou descendante.
- ♦ M5A2 - Entrer en relation avec de nombreux interlocuteurs.
- ♦ M5A3 - Rendre compte sur les documents (papier / informatique) mis à disposition.
- ♦ M5A4 - Participer à des groupes de travail.

## COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AC8 - Décrire l'ensemble du fonctionnement de son secteur et les informations nécessaires à chaque interlocuteur pour le bon déroulement de l'activité.</li> <li>■ AC9 - Décrire le fonctionnement de l'entreprise et le rôle de son secteur dans la structure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ASF7 - Recueillir, sélectionner, mettre en forme et transmettre des informations de manière ascendante ou descendante.</li> <li>■ ASF10 - Analyser la pertinence des informations reçues.</li> <li>■ ASF8 - Mettre à disposition de son interlocuteur des informations dans un langage adapté.</li> <li>■ ASF11 - Appréhender le langage utilisé par ses interlocuteurs et recourir à des experts.</li> <li>■ ASF9 - Utiliser avec fiabilité les documents (papier ou informatique) nécessaires à la mise en forme de l'information.</li> <li>● ASF3 - Exprimer ses remarques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AA5 - Etre fiable dans la transcription des données.</li> <li>■ AA6 - Analyser les informations.</li> <li>■ AA7 - Communiquer dans un langage adapté.</li> <li>■ AA8 - Argumenter ses propositions.</li> <li>■ AA9 - Analyser et observer.</li> <li>■ AA10 - Donner son avis d'une manière factuelle.</li> </ul>

# Les compétences par domaines

	PRODUCTION	GESTION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC1 - Décrire les matériels et machines du secteur (principes de fonctionnement, principaux dysfonctionnements, opérations de dépannage de premier niveau, vocabulaire technique associé aux machines, réglages nécessaires aux différentes productions, risques liés à la sécurité des personnes).</li> <li>■ PC2 - Lister les fabrications du secteur et leurs besoins en terme d'ingrédients, de matières premières, de consommables et de main d'œuvre.</li> <li>■ PC3 - Citer les matières premières et leurs principales caractéristiques (couleur, texture, emballage).</li> <li>■ PC4 - Citer les principes de base en électricité, mécanique, automatisme, maintenance.</li> <li>■ PC5 - Lister les principales caractéristiques des ingrédients, matières premières, semi-finis de l'entreprise.</li> <li>● PC6 - Expliquer les méthodes de transformation, conservation et conditionnement.</li> <li>● PC7 - Expliquer les principes des contrôles à mettre en œuvre dans l'entreprise (spécifications, fréquences, etc.) et le fonctionnement des matériels.</li> <li>● PC8 - Décrire les méthodes statistiques liées à la qualité et au contrôle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GC1 - Citer les principes de base en matière de gestion du personnel (congrés, heures supplémentaires, règlement intérieur, etc.).</li> <li>■ GC2 - Décrire les principes de base à utiliser en ordonnancement, lancement et en planification de production.</li> <li>■ GC3 - Expliquer les spécificités de la gestion de production appliquées dans l'entreprise et les outils particuliers mis à disposition.</li> <li>■ GC4 - Expliquer les principes des process de fabrication et de conditionnement (principaux aléas et points critiques).</li> </ul> <p><b>QUALITE SECURITE HYGIENE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ GC5 - Connaître la législation applicable en sécurité et prévention des risques.</li> <li>■ GC6 - Citer les principes d'hygiène et de sécurité alimentaire (microbiologie, etc.).</li> <li>■ GC7 - Lister les règles, les normes et les procédures de l'entreprise en hygiène, sécurité et qualité.</li> <li>■ GC8 - Citer les principales caractéristiques et exigences des normes ISO 9000.</li> <li>■ GC9 - Citer les caractéristiques de la démarche qualité appliquée en production.</li> <li>■ GC10 - Décrire les méthodologies de résolutions de problèmes appliquées à la qualité.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PSF1 - Vérifier la conformité des actions d'autres personnes par rapport à des normes.</li> <li>■ PSF2 - Vérifier la conformité des produits (quantitatifs, qualitatifs).</li> <li>■ PSF3 - S'assurer en permanence de la conformité du déroulement des opérations au moindre coût.</li> <li>■ PSF4 - Prendre des décisions appropriées à partir d'informations diverses (aléas, dysfonctionnements, etc.).</li> <li>■ PSF5 - Solliciter à bon escient l'aide de la maintenance.</li> <li>■ PSF6 - Appliquer les méthodologies de résolution de problèmes.</li> <li>■ PSF7 - Formaliser des observations sur le fonctionnement du secteur.</li> <li>■ PSF8 - S'assurer en permanence de la conformité des produits (quantité, qualité).</li> <li>■ PSF9 - Réaliser ou faire réaliser les autocontrôles.</li> <li>■ PSF10 - Vérifier la conformité des opérations des activités des opérateurs conformément aux procédures et consignes qualité, hygiène, sécurité et aux autocontrôles.</li> </ul>	<p><b>GESTION DU PERSONNEL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● GSF1 - Informer son équipe sur des aspects de gestion du personnel.</li> <li>● GSF2 - Etre le relais du service du personnel et s'appropriier, comprendre et utiliser les règles, les documents et le langage spécifiques.</li> </ul> <p><b>GESTION DE LA PRODUCTION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ GSF3 - Quantifier les besoins techniques, humains et matériels nécessaires aux productions avec une vision quotidienne, hebdomadaire et éventuellement mensuelle.</li> <li>■ GSF4 - Planifier ces besoins sur les outils disponibles (écrits ou informatiques, GPAO, etc.).</li> <li>■ GSF5 - Procéder aux calculs nécessaires à la gestion de production (rebut, rendement, productivité, etc.).</li> <li>■ GSF6 - Rédiger des procédures.</li> <li>■ GSF7 - Effectuer les calculs nécessaires.</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PA1 - Anticiper et prendre les décisions nécessaires pour optimiser les opérations de production.</li> <li>■ PA2 - Etre conscient de la nécessité de respecter les bonnes pratiques de fabrication et être le garant de leur application.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GA1 - Organiser.</li> <li>■ GA2 - Anticiper.</li> </ul>

# Les compétences par domaines

**Codage**  
 P : Production C : Connaissances  
 G : Gestion SF : Savoir-faire  
 A : Animation A : Aptitudes

	ANIMATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AC1 - Citer les principes de base pour établir une bonne communication orale.</li> <li>■ AC2 - Expliquer les techniques de base d'animation d'une réunion.</li> <li>■ AC3 - Décrire les principes des techniques d'animation d'une équipe.</li> <li>■ AC4 - Décrire les méthodologies de formation en situation de travail (tutorat) et en salle (formateur).</li> <li>■ AC5 - Lister les compétences nécessaires aux différents postes de travail.</li> <li>■ AC6 - Expliquer les principes des méthodes d'appréciation et d'évaluation du personnel mises en place dans l'entreprise.</li> <li>■ AC7 - Expliquer la notion de compétence et de formation associée.</li> <li>■ AC8 - Décrire l'ensemble du fonctionnement de son secteur et les informations nécessaires à chaque interlocuteur pour le bon déroulement de l'activité.</li> <li>■ AC9 - Décrire le fonctionnement de l'entreprise et le rôle de son secteur dans la structure.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ASF1 - Assurer une animation auprès des conducteurs de ligne ou des opérateurs.</li> <li>■ ASF2 - Conduire une réunion.</li> <li>■ ASF3 - Exprimer ses remarques.</li> <li>■ ASF4 - Former le personnel (transfert de savoir-faire ou formation sur des thèmes plus théoriques).</li> <li>■ ASF5 - Identifier, anticiper les aléas et formaliser des observations.</li> <li>■ ASF6 - Suggérer des améliorations en s'appuyant sur un diagnostic explicite.</li> <li>■ ASF7 - Recueillir, sélectionner, mettre en forme et transmettre des informations de manière ascendante ou descendante.</li> <li>■ ASF8 - Mettre à disposition de son interlocuteur des informations dans un langage adapté.</li> <li>■ ASF9 - Utiliser avec fiabilité les documents (papier ou informatique) nécessaires à la mise en forme de l'information.</li> <li>■ ASF10 - Analyser la pertinence des informations reçues.</li> <li>■ ASF11 - Appréhender le langage utilisé par ses interlocuteurs et recourir à des experts.</li> <li>■ ASF12 - Identifier les compétences nécessaires pour chaque poste.</li> <li>■ ASF13 - Identifier les compétences de chaque individu et réaliser une analyse d'écart.</li> <li>■ ASF14 - Identifier la formation adéquate.</li> <li>■ ASF15 - Formaliser une appréciation à partir d'observations directes ou transmises issues de l'activité d'une personne (indicateurs de résultats).</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AA1 - Ecouter, informer et convaincre.</li> <li>■ AA2 - Ecouter et Reformuler.</li> <li>■ AA3 - Etre pédagogue.</li> <li>■ AA4 - Etre sélectif.</li> <li>■ AA5 - Etre fiable dans la transcription des données.</li> <li>■ AA6 - Analyser les informations.</li> <li>■ AA7 - Communiquer dans un langage adapté.</li> <li>■ AA8 - Argumenter ses propositions.</li> <li>■ AA9 - Analyser et observer.</li> <li>■ AA10 - Donner son avis d'une manière factuelle.</li> <li>● AA11 - Expliquer, former, convaincre les opérateurs de la nécessité d'appliquer les règles, consignes et procédures.</li> </ul>



# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

**Codage**  
T : Technique C : Connaissances  
G : Gestion SF : Savoir-faire  
A : Animation A : Aptitudes

Légende

L' ALLIANCE 7

	PRODUCTION	GESTION	ANIMATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Citer les éléments du système documentaire maintenance le concernant (suivi panne, cycle d'intervention, etc.).</li> <li>■ Faire état pour ses activités des domaines et des techniques en évolution.</li> <li>■ Etablir des relations entre les évolutions, innovations techniques et les conséquences potentielles sur l'organisation de son domaine d'activité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Citer les grandes étapes de la gestion d'un projet.</li> <li>■ Identifier l'ensemble des éléments à réunir pour le démarrage d'un projet.</li> <li>■ Décrire une méthode d'élaboration d'un planning de suivi d'un projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Citer et justifier ses objectifs et activités.</li> <li>■ Expliquer les méthodes utilisées dans son travail personnel et dans son travail avec d'autres personnes.</li> <li>■ Expliquer des attitudes techniques et comportements utilisables dans les situations professionnelles qu'il rencontre.</li> <li>■ Citer les critères permettant d'identifier l'exercice d'une autorité reconnue.</li> <li>■ Identifier les comportements à avoir face à des situations conflictuelles ou bloquées.</li> <li>■ Définir et expliquer son style de management.</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Connaître les méthodes d'implantation d'ateliers, de machines, de postes de travail, d'équilibrage des postes et les notions d'ergonomie qui s'y rattachent.</li> <li>■ Intégrer dans l'organisation de l'atelier la maintenance préventive.</li> <li>■ Veiller à la gestion du préventif et du curatif.</li> <li>■ Peut faire assurer la maintenance de premier niveau et l'auto diagnostic des pannes.</li> <li>■ Se tenir informé des évolutions technologiques en matière de compétences, d'organisation et de technologies (transformation, conditionnement, nettoyage, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fournir les paramètres pour l'élaboration des prix de revient standard d'un produit.</li> <li>■ Suivre le prix de revient réel d'un produit.</li> <li>■ Analyser les interactions entre les résultats du service et ceux de l'entreprise.</li> <li>■ Définir les objectifs et fixer les plans d'action.</li> <li>■ Réguler un projet d'amélioration.</li> <li>■ Coordonner la participation des contributeurs à un projet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Développer des attitudes et des comportements méthodiques et adaptés à chaque situation professionnelle de sa fonction.</li> <li>■ Bâtir son plan de progression.</li> <li>■ Repérer les situations dans lesquelles un entretien avec un collaborateur est nécessaire.</li> </ul>



Certificat de Qualification Professionnelle

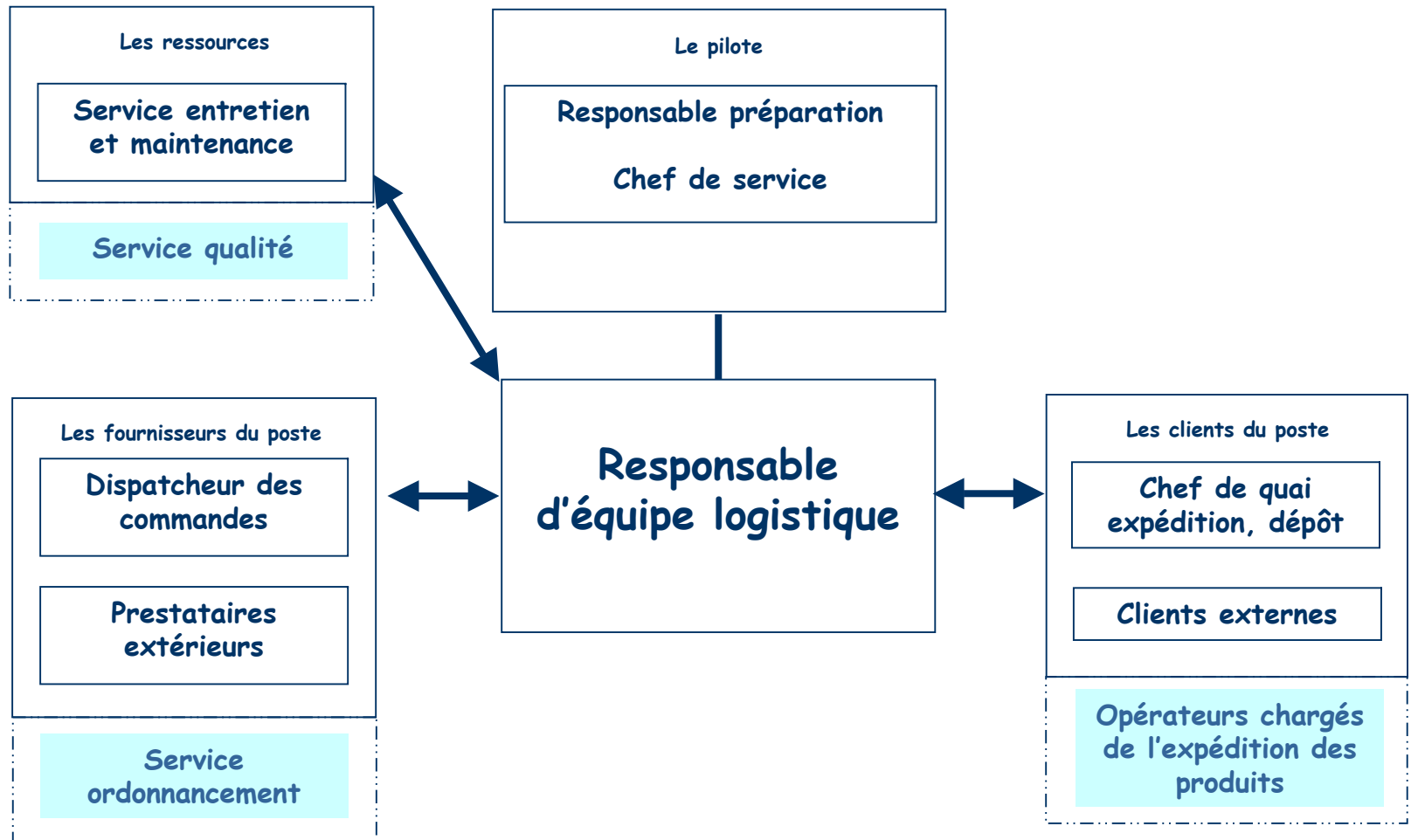
Industries Alimentaires



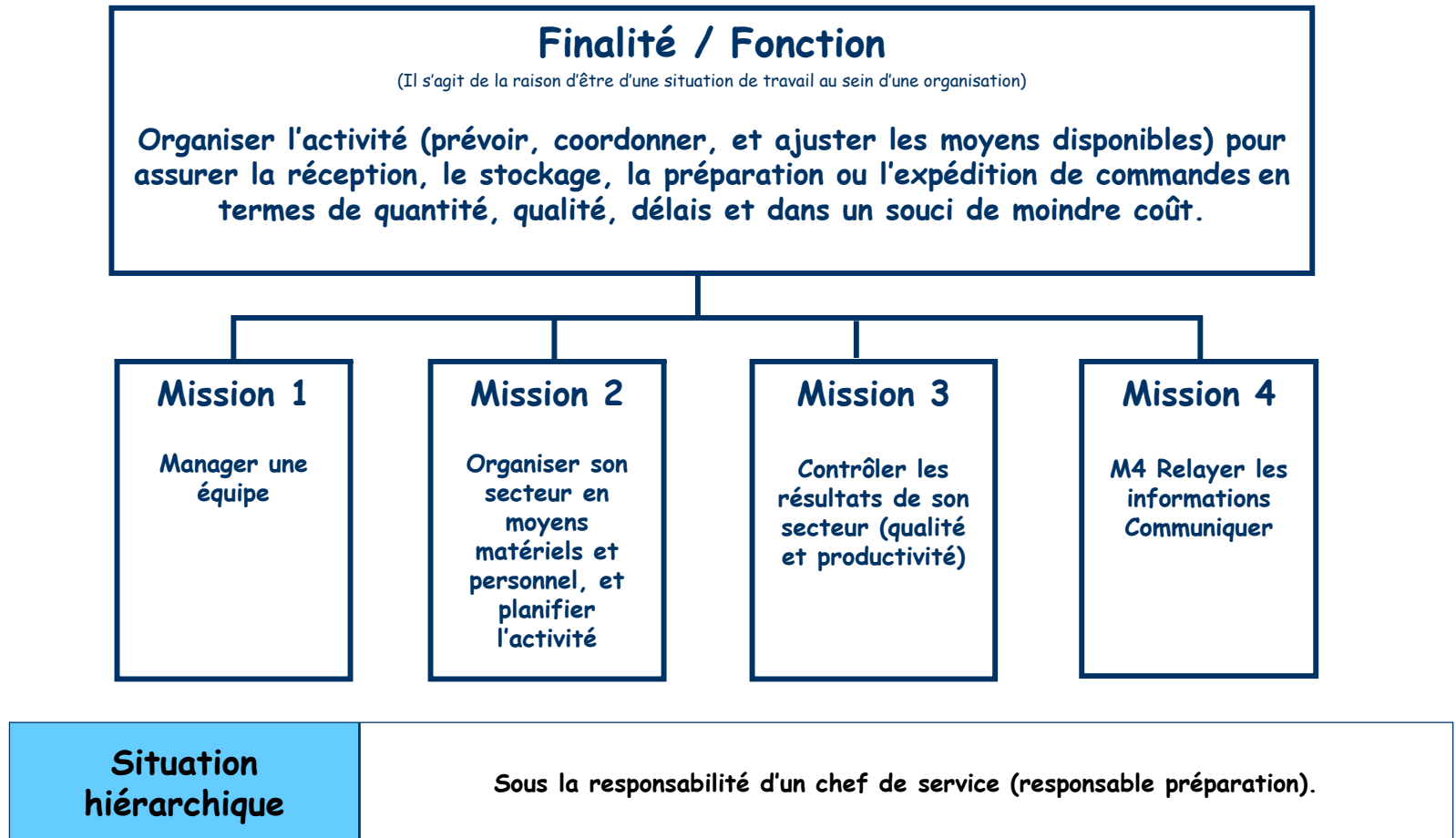
Responsable d'équipe logistique

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

# Les différentes relations fonctionnelles



# La définition de l'emploi



# Le référentiel emploi

Organiser l'activité (prévoir, coordonner, et ajuster les moyens disponibles) pour assurer la réception, le stockage, la préparation ou l'expédition de commandes en termes de quantité, qualité, délais et dans un souci de moindre coût.

## M1 Manager une équipe

### Animation

♦ M1A1\* - Animer son équipe en la motivant, en développant un esprit d'équipe, en anticipant et en gérant les conflits de personnes, en suivant et en améliorant les performances individuelles et collectives et en réalisant des analyses collectives pour impliquer.

### Gestion du personnel

♦ M1A2 - Apporter des éléments d'appréciation du personnel de son équipe : augmentation, absences, formation, sanctions, etc.

M1A3 - Evaluer les besoins en effectif et les compétences associées et affecter les postes entre les membres de l'équipe en tenant compte des qualifications et dans un souci d'équité.

♦ M1A4 - Donner une appréciation sur les compétences des opérateurs de son secteur.

♦ M1A5 - Donner son avis sur l'organisation et l'amélioration de son secteur d'activité.

### Formation

♦ M1A6 - Accueillir les nouveaux, organiser leur intégration et suivre leur progression.

♦ M1A7 - Former les nouveaux venus au poste de travail.

♦ M1A8 - Réaliser les bilans intermédiaires de compétences.

♦ M1A9 - Valider les formations réalisées.

## M2 Organiser son secteur en moyens matériels et personnel, et planifier l'activité

♦ M2A1 - Optimiser l'organisation de son secteur et mettre à disposition les moyens matériels et en personnel nécessaires pour assurer la charge de travail.

♦ M2A2 - Surveiller dans la journée l'évolution de la charge de travail, modifier l'organisation du module si nécessaire en cas de sur ou sous effectif. Assurer la réalisation de la charge de travail en optimisant les effectifs et les temps de travail.

♦ M2A3 - S'assurer de la bonne coordination des autres modules de préparation, du stock picking, de la supervision, et du quai d'expédition.

♦ M2A4 - Réaliser le suivi des actions d'amélioration engagées.

♦ M2A5 - Collaborer à la définition des projets d'amélioration.

♦ M2A6 - Conduire les projets d'amélioration qui lui sont confiés, avec son équipe et les autres services si besoin.

## M3 Contrôler les résultats de son secteur (qualité et productivité)

♦ M3A1 - S'assurer que les opérations de réception, stockage, préparation ou expédition de commandes soient conformes au cahier des charges de l'entreprise et aux normes.

♦ M3A2 - Réaliser ou faire réaliser les contrôles sur son secteur/module.

♦ M3A3 - Contrôler les temps de travail de l'équipe selon des critères de productivité.

♦ M3A4 - Proposer des améliorations en termes d'organisation, qualité, process.

♦ M3A5 - S'assurer de la compréhension des instructions de qualité, sécurité, hygiène par les agents logistique.

♦ M3A6 - Appliquer et veiller à l'application par les opérateurs des instructions de qualité, hygiène et sécurité.

♦ M3A7 - Repérer les risques liés à la sécurité et à l'hygiène et faire remonter l'information.

♦ M3A8 - S'assurer de la qualité de la préparation des commandes.

♦ M3A9 - Contribuer à la traçabilité des produits.

## M4 Relayer les informations Communiquer

♦ M4A1 - Transmettre toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de façon ascendante et descendante.

♦ M4A2 - Transmettre et remonter les informations qui concernent son équipe.

♦ M4A3 - Rendre compte des résultats de l'activité de son équipe.

♦ M4A4 - Assurer la coordination avec les responsables des autres modules.

♦ M4A5 - Rendre compte sur les documents mis à disposition (papier/informatique).

\*M1A1 : Mission 1 – Activité 1

# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Légende

ADEPALE

FICT

SNFS

FNEAP

Organiser l'activité (prévoir, coordonner, et ajuster les moyens disponibles) pour assurer la réception, le stockage, la préparation ou l'expédition de commandes en termes de quantité, qualité, délais et dans un souci de moindre coût.

## M1 Manager une équipe

Animation

Gestion du personnel

Formation

## M2 Organiser son secteur en moyens matériels et personnel, et planifier l'activité

## M3 Contrôler les résultats de son secteur (qualité et productivité)

## M4 Relayer les informations Communiquer

# Le référentiel de compétences

## Codage

O : Organisation      C : Connaissances  
G : Gestion            SF : Savoir-faire  
A : Animation        A : Aptitudes

M1 Manager une équipe	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>Animation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ M1A1*- Animer son équipe en la motivant, en développant un esprit d'équipe, en anticipant et en gérant les conflits de personnes, en suivant et en améliorant les performances individuelles et collectives et en réalisant des analyses collectives pour impliquer.</li> </ul> <b>Gestion du personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ M1A2 - Apporter des éléments d'appréciation du personnel de son équipe : augmentation, absences, formation, sanctions, etc.</li> <li>M1A3 - Evaluer les besoins en effectif et les compétences associées et affecter les postes entre les membres de l'équipe en tenant compte des qualifications et dans un souci d'équité.</li> <li>♦ M1A4 - Donner une appréciation sur les compétences des opérateurs de son secteur.</li> <li>♦ M1A5 - Donner son avis sur l'organisation et l'amélioration de son secteur d'activité.</li> </ul> <b>Formation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ M1A6 - Accueillir les nouveaux, organiser leur intégration et suivre leur progression.</li> <li>♦ M1A7 - Former les nouveaux venus au poste de travail.</li> <li>♦ M1A8 - Réaliser les bilans intermédiaires de compétences.</li> <li>♦ M1A9 - Valider les formations réalisées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■AC1 - Expliquer les techniques de base de la communication</li> <li>■AC2 - Décrire les techniques de management (entretiens individuels, animation, etc.)</li> <li>■AC3 - Expliquer la stratégie de l'entreprise en matière de ressources humaines</li> <li>■AC4 - Citer les principaux textes de la législation sociale, de la convention collective et du règlement intérieur relatifs à la durée du travail, au droit disciplinaire, à la gestion des absences, au représentants du personnel</li> <li>■AC5 - Maîtriser la gestion administrative du personnel (congrés, RTT, AT, etc.)</li> <li>■AC7 - Lister les compétences nécessaires aux différents postes de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ASF1 - Assurer une animation auprès d'agents</li> <li>■ASF2 - Réguler le travail d'une équipe (informer, expliquer)</li> <li>■ASF4 - Anticiper les besoins humains de son équipe par rapport aux volumes.</li> <li>■ASF5 - Évaluer les compétences de son équipe.</li> <li>■ASF6 - Mener les entretiens individuels (recrutement, formation, évaluation, recadrage).</li> <li>■ASF7 - Animer une réunion.</li> <li>■ASF8 - Réaliser des synthèses orales et écrites auprès de fonctionnels</li> <li>■ASF9 - Rédiger un compte rendu, une note d'information, une procédure.</li> <li>■ASF11 - Transmettre un savoir-faire, une information nécessaire à la réalisation d'une mission du collaborateur</li> <li>■GSF2 - Analyser les dysfonctionnements</li> <li>■GSF3 - Anticiper et gérer des situations de crise.</li> <li>■GSF5 - Utiliser l'informatique pour suivre et gérer l'activité</li> <li>■OSF1 - Gérer les priorités</li> <li>■OSF6 - Utiliser et exploiter les documents de travail.</li> </ul>	<p>Esprit d'analyse</p> <p>Réactivité</p> <p>Être un exemple pour son équipe, ascendance verbale, capacité d'écoute</p> <p>Capacité à convaincre, rigueur et fermeté, maîtrise de soi, objectivité</p> <p>Qualités relationnelles, esprit d'entraide, tenir ses engagements, disponibilité</p>

# Le référentiel de compétences

## Codage

O : Organisation      C : Connaissances  
G : Gestion            SF : Savoir-faire  
A : Animation        A : Aptitudes

## M2 Organiser son secteur en moyens matériels et personnel, et planifier l'activité

♦M2A1 - Optimiser l'organisation de son secteur et mettre à disposition les moyens matériels et en personnel nécessaires pour assurer la charge de travail.

♦M2A2 - Surveiller dans la journée l'évolution de la charge de travail, modifier l'organisation du module si nécessaire en cas de sur ou sous effectif. Assurer la réalisation de la charge de travail en optimisant les effectifs et les temps de travail.

♦M2A3 - S'assurer de la bonne coordination des autres modules de préparation, du stock picking, de la supervision, et du quai d'expédition.

♦M2A4 - Réaliser le suivi des actions d'amélioration engagées.

♦M2A5 - Collaborer à la définition des projets d'amélioration.

♦M2A6 - Conduire les projets d'amélioration qui lui sont confiés, avec son équipe et les autres services si besoin.

## COMPETENCES

### CONNAISSANCES

- OC1 - Expliquer l'organisation de son service dans sa globalité
- OC2 - Citer les procédures liées aux postes de travail (exigences et contraintes)
- OC3 - Lister les documents de travail de son service
- OC4 - Décrire l'organisation logistique de l'entrepôt
- OC5 - Identifier les délais d'approvisionnement des consommables
- OC6 - Citer les règles d'utilisation et d'entretien du matériel
- OC7 - Décrire les règles d'implantation d'un entrepôt
- OC8 - Identifier le fonctionnement et les contraintes des services transport/appro
- GC6 - Citer les règles d'implantation picking de l'entrepôt

### SAVOIR-FAIRE

- OSF1 - Gérer les priorités
- OSF2 - S'approprier un projet
- OSF4 - Concevoir un tableau de bord (volumes, productivité, suivi du matériel).
- OSF6 - Utiliser et exploiter les documents de travail.
- GSF2 - Analyser les dysfonctionnements
- GSF3 - Anticiper et gérer des situations de crise.
- GSF5 - Utiliser l'informatique pour suivre et gérer l'activité
- ASF2 - Réguler le travail d'une équipe (informer, expliquer)
- ASF4 - Anticiper les besoins humains de son équipe par rapport aux volumes
- ASF8 - Réaliser des synthèses orales et écrites auprès de fonctionnels
- ASF10 - Gérer de l'information ascendante et/ou descendante

### QUALITES APTITUDES

- Esprit d'analyse
- Réactivité
- Esprit logique
- Rigueur
- Méthode
- Qualités relationnelles, esprit d'entraide, tenir ses engagements, disponibilité



# Le référentiel de compétences

## Codage

O : Organisation      C : Connaissances  
G : Gestion            SF : Savoir-faire  
A : Animation        A : Aptitudes

M3 Contrôler les résultats de son secteur (qualité et productivité)	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦M3A1 - S'assurer que les opérations de réception, stockage, préparation ou expédition de commandes soient conformes au cahier des charges de l'entreprise et aux normes.</li> <li>♦M3A2 - Réaliser ou faire réaliser les contrôles sur son secteur/module.</li> <li>♦M3A3 - Contrôler les temps de travail de l'équipe selon des critères de productivité.</li> <li>♦M3A4 - Proposer des améliorations en termes d'organisation, qualité, process.</li> <li>♦M3A5 - S'assurer de la compréhension des instructions de qualité, sécurité, hygiène par les agents logistique.</li> <li>♦M3A6 - Appliquer et veiller à l'application par les opérateurs des instructions de qualité, hygiène et sécurité.</li> <li>♦M3A7 - Repérer les risques liés à la sécurité et à l'hygiène et faire remonter l'information.</li> <li>♦M3A8 - Assurer la responsabilité de la qualité de la préparation des commandes.</li> <li>♦M3A9 - Contribuer à la traçabilité des produits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OC1 - Expliquer l'organisation de son service dans sa globalité</li> <li>■OC2 - Citer les procédures liées aux postes de travail (exigences et contraintes)</li> <li>■OC6 - Citer les règles d'utilisation et d'entretien du matériel</li> <li>■GC1 - Décrire la procédure budgétaire d'exploitation</li> <li>■GC2 - Respecter la procédure de calcul de la démarque</li> <li>■GC3 - Maîtriser la conception des indicateurs économiques : productivité, qualité, etc.</li> <li>■GC4 - Pratiquer les logiciels de bureautique (Excel, Word) et les systèmes d'acquisition de données</li> <li>■GC5 - Décrire la procédure d'inventaire, et de gestion de la casse</li> <li>■GC7 - Expliquer les consignes : hygiène / qualité / sécurité</li> <li>■GC8 - Maîtriser le langage de la traçabilité (codes, standards...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■GSF1 - Utiliser les indicateurs économiques et sociaux</li> <li>■GSF2 - Analyser les dysfonctionnements</li> <li>■GSF4 - Calculer les productivités, les effectifs, etc.</li> <li>■GSF5 - Utiliser l'informatique pour suivre et gérer l'activité</li> <li>■GSF6 - Mettre en œuvre la procédure d'inventaire</li> <li>■OSF2 - S'approprier un projet</li> <li>■OSF3 - Suivre l'activité pour expliquer les résultats</li> <li>■OSF4 - Concevoir un tableau de bord (volumes, productivité, suivi du matériel)</li> <li>■OSF6 - Utiliser et exploiter les documents de travail</li> <li>■ASF1 - Assurer une animation auprès d'agents</li> <li>■ASF11 - Transmettre un savoir-faire, une information nécessaire à la réalisation d'une mission du collaborateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esprit d'analyse</li> <li>Esprit logique</li> <li>Rigueur</li> <li>Méthode</li> <li>Précision</li> <li>Être un exemple pour son équipe, ascendance verbale, capacité d'écoute</li> <li>Capacité à convaincre, rigueur et fermeté, maîtrise de soi, objectivité</li> </ul>

# Le référentiel de compétences

## Codage

O : Organisation      C : Connaissances  
G : Gestion            SF : Savoir-faire  
A : Animation        A : Aptitudes

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M4 Relayer les informations Communiquer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●M4A1 - Transmettre toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de façon ascendante et descendante.</li> <li>●M4A2 - Transmettre et remonter les informations qui concernent son équipe.</li> <li>●M4A3 - Rendre compte des résultats de l'activité de son équipe.</li> <li>●M4A4 - Assurer la coordination avec les responsables des autres modules.</li> <li>●M4A5 - Rendre compte sur les documents mis à disposition (papier/ informatique).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■AC1 - Expliquer les techniques de base de la communication</li> <li>■AC6 - Décrire l'entreprise et le système d'information</li> <li>■GC4 - Pratiquer les logiciels de bureautique (Excel, Word) et les systèmes d'acquisition de données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ASF1 - Assurer une animation auprès d'agents</li> <li>■ASF3 - Rendre compte auprès de son responsable hiérarchique</li> <li>■ASF7 - Animer une réunion</li> <li>■ASF8 - Réaliser des synthèses orales et écrites auprès de fonctionnels</li> <li>■ASF10 - Gérer de l'information ascendante et/ou descendante</li> <li>■ASF9 - Rédiger un compte-rendu, une note d'information, une procédure</li> <li>■OSF3 - Suivre l'activité pour expliquer les résultats.</li> <li>■OSF5 - Vérifier la fiabilité des données transmises</li> <li>■OSF6 - Utiliser et exploiter les documents de travail</li> <li>■GSF2 - Analyser les dysfonctionnements</li> <li>■GSF5 - Utiliser l'informatique pour suivre et gérer l'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réactivité</li> <li>Esprit de synthèse</li> <li>Esprit logique</li> <li>Rigueur</li> <li>Méthode</li> <li>Précision</li> <li>Qualités relationnelles, esprit d'entraide, tenir ses engagements, disponibilité</li> </ul>

# Les compétences par domaines

## Codage

O : Organisation      C : Connaissances  
G : Gestion              SF : Savoir-faire  
A : Animation          A : Aptitudes

	ORGANISATION	GESTION	ANIMATION
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ OC1 - Expliquer l'organisation de son service dans sa globalité</li> <li>■ OC2 - Citer les procédures liées aux postes de travail (exigences et contraintes)</li> <li>■ OC3 - Lister les documents de travail de son service</li> <li>■ OC4 - Décrire l'organisation logistique de l'entrepôt</li> <li>■ OC5 - Identifier les délais d'approvisionnement des consommables</li> <li>■ OC6 - Citer les règles d'utilisation et d'entretien du matériel</li> <li>■ OC7 - Décrire les règles d'implantation d'un entrepôt</li> <li>■ OC8 - Identifier le fonctionnement et les contraintes des services transport/appro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GC1 - Décrire la procédure budgétaire d'exploitation</li> <li>■ GC2 - Respecter la procédure de calcul de la démarque</li> <li>■ GC3 - Maîtriser la conception des indicateurs économiques : productivité, qualité, etc.</li> <li>■ GC4 - Pratiquer les logiciels de bureautique (Excel, Word) et les systèmes d'acquisition de données</li> <li>■ GC5 - Décrire la procédure d'inventaire, et de gestion de la casse</li> <li>■ GC6 - Citer les règles d'implantation picking de l'entrepôt</li> <li>■ GC7 - Expliquer les consignes : hygiène / qualité/ sécurité</li> <li>■ GC8 - Maîtriser le langage de la traçabilité (codes, standards...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AC1 - Expliquer les techniques de base de la communication</li> <li>■ AC2 - Décrire les techniques de management (entretiens individuels, animation, etc.)</li> <li>■ AC3 - Expliquer la stratégie de l'entreprise en matière de ressources humaines</li> <li>■ AC4 - Citer les principaux textes de la législation sociale, de la convention collective et du règlement intérieur relatifs à la durée du travail, au droit disciplinaire, à la gestion des absences, au représentants du personnel</li> <li>■ AC5 - Maîtriser la gestion administrative du personnel (congrés, RTT, AT, etc.)</li> <li>■ AC6 - Décrire l'entreprise et le système d'information</li> <li>■ AC7 - Lister les compétences nécessaires aux différents postes de travail</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ OSF1 - Gérer les priorités</li> <li>■ OSF2 - S'approprier un projet</li> <li>■ OSF3 - Suivre l'activité pour expliquer les résultats.</li> <li>■ OSF4 - Concevoir un tableau de bord (volumes, productivité, suivi du matériel)</li> <li>■ OSF5 - Vérifier la fiabilité des données transmises</li> <li>■ OSF6 - Utiliser et exploiter les documents de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GSF1 - Utiliser les indicateurs économiques et sociaux</li> <li>■ GSF2 - Analyser les dysfonctionnements</li> <li>■ GSF3 - Anticiper et gérer des situations de crise</li> <li>■ GSF4 - Calculer les productivités, les effectifs, etc.</li> <li>■ GSF5 - Utiliser l'informatique pour suivre et gérer l'activité</li> <li>■ GSF6 - Mettre en œuvre la procédure d'inventaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ASF1 - Assurer une animation auprès d'agents</li> <li>■ ASF2 - Réguler le travail d'une équipe (informer, expliquer)</li> <li>■ ASF3 - Rendre compte auprès de son responsable hiérarchique</li> <li>■ ASF4 - Anticiper les besoins humains de son équipe par rapport aux volumes.</li> <li>■ ASF5 - Évaluer les compétences de son équipe.</li> <li>■ ASF6 - Mener les entretiens individuels (recrutement, formation, évaluation, recadrage)</li> <li>■ ASF7 - Animer une réunion</li> <li>■ ASF8 - Réaliser des synthèses orales et écrites auprès de fonctionnels</li> <li>■ ASF9 - Rédiger un compte-rendu, une note d'information, une procédure</li> <li>■ ASF10 - Gérer de l'information ascendante et/ou descendante</li> <li>■ ASF11 - Transmettre un savoir-faire, une information nécessaire à la réalisation d'une mission du collaborateur</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<p>Esprit d'analyse Réactivité Esprit de synthèse Esprit logique</p>	<p>Esprit d'analyse Rigueur Méthode Précision</p>	<p>Être un exemple pour son équipe, ascendance verbale, capacité d'écoute Capacité à convaincre, rigueur et fermeté, maîtrise de soi, objectivité Qualités relationnelles, esprit d'entraide, tenir ses engagements, disponibilité</p>

# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

Codage			
O	: Organisation	C	: Connaissances
G	: Gestion	SF	: Savoir-faire
A	: Animation	A	: Aptitudes

Responsable d'équipe logistique

	ORGANISATION	GESTION	ANIMATION
Connaissances			
Savoir-faire			
Qualités Aptitudes			

145

Légende
ADEPALE
FICT
SNFS
FNEAP



Certificat de Qualification Professionnelle

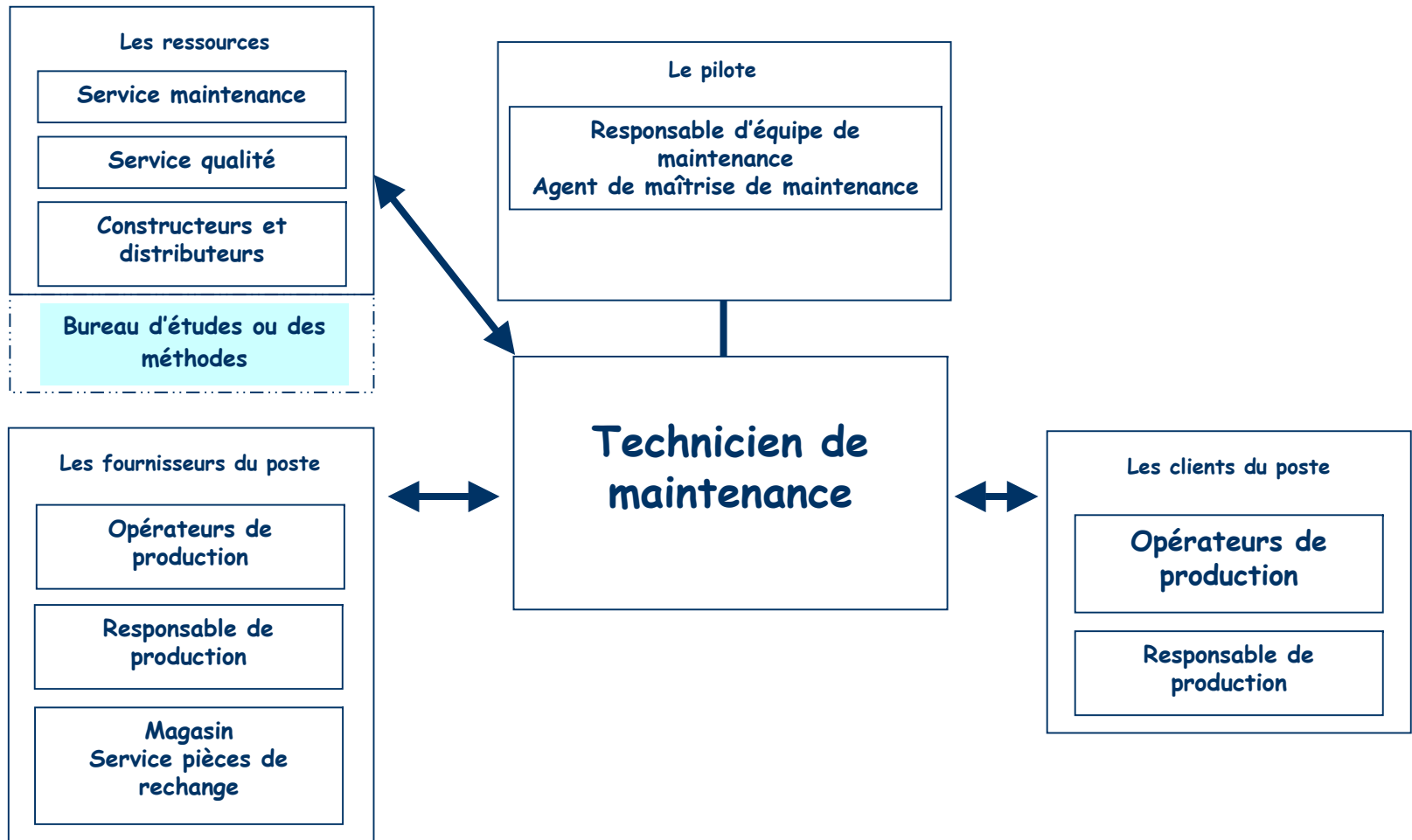
Industries Alimentaires



Technicien de maintenance

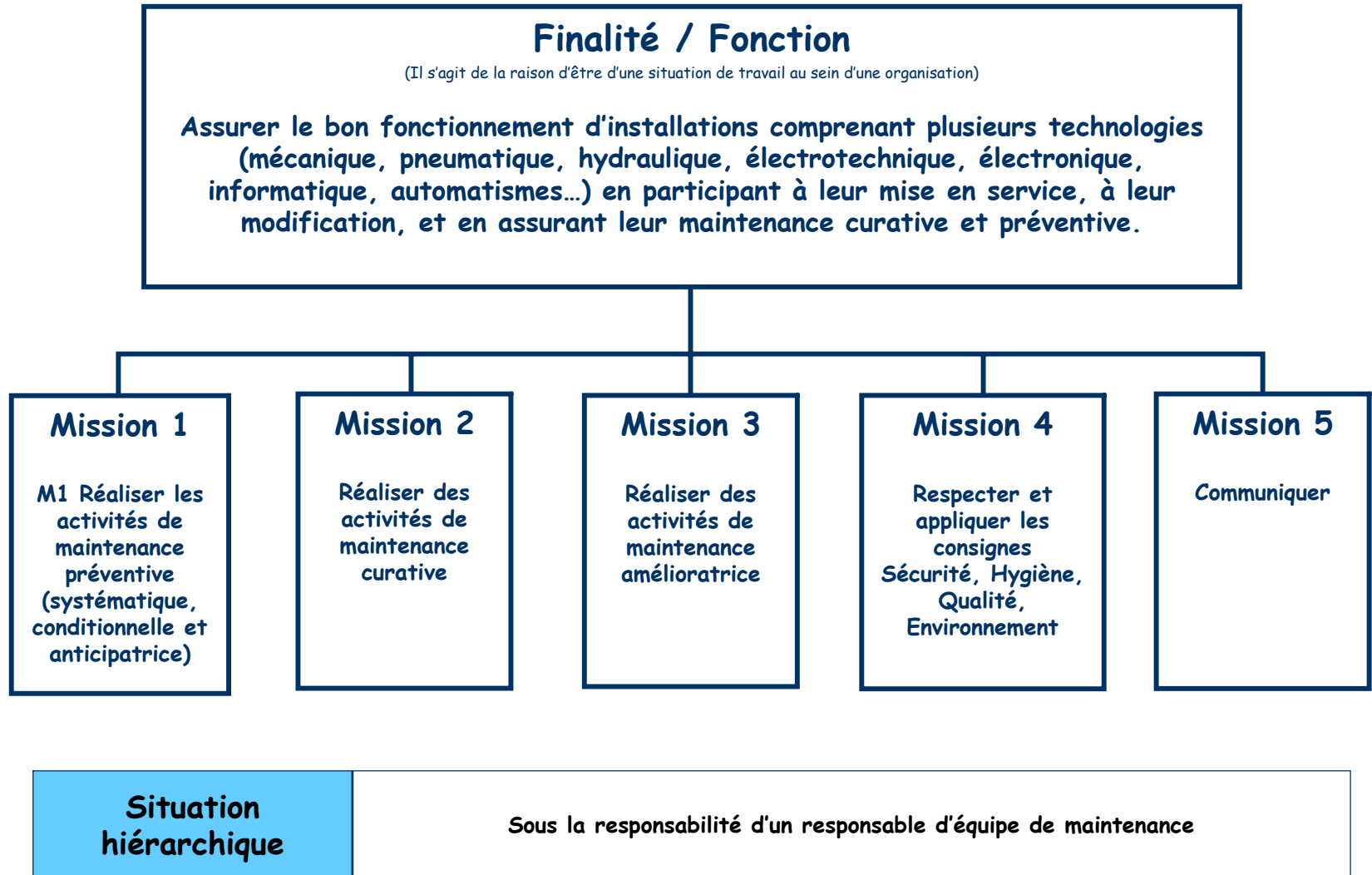
Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

# Les différentes relations fonctionnelles



En cas de travail posté, le technicien de maintenance est en relation avec un homologue pour la passation des consignes lors des changements d'équipe.

# La définition de l'emploi



# Le référentiel emploi

Assurer le bon fonctionnement d'installations comprenant plusieurs technologies (mécanique, pneumatique, hydraulique, électrotechnique, électronique, informatique, automatismes...) en participant à leur mise en service, à leur modification, et en assurant leur maintenance curative et préventive.

## M1 Réaliser les activités de maintenance préventive (systématique, conditionnelle et anticipatrice)

- ♦M1A1\* - Préparer et organiser les interventions de maintenance préventive.
- ♦M1A2 - Réaliser des contrôle et/ou des interventions programmées dans le respect des modes opératoires définis.
- ♦M1A3 - Traiter, analyser les résultats (mesures, contrôles) et définir les actions à mettre en œuvre sur une installation.
- ♦M1A4 - Définir, rédiger des procédures, des modes opératoires de contrôle, visites, inspections sur un système de production industrielle en intégrant la sécurité.
- ♦M1A5 - Mettre en place des systèmes de mesure permettant de disposer d'informations.

## M2 Réaliser les activités de maintenance curative

- ♦M2A1 - Identifier et diagnostiquer des dysfonctionnements ou des pannes et définir les actions correctives.
- ♦M2A2 - Decider de son intervention (durée, moyens, urgence).
- ♦M2A3 - Préparer et organiser une intervention de remise en état d'une installation
- ♦M2A4 - Remettre l'installation et le poste de travail en situation opérationnelle.
- ♦M2A5 - Rechercher a posteriori la cause première de la défaillance.

## M3 Réaliser des activités de maintenance amélioratrice

### Travaux neufs

- ♦M3A1 - Participer à l'installation de nouveaux équipements.
- ♦M3A2 - Mettre en service de nouveaux équipements (essais, réglages).

### Modifications sur des installations

- ♦M3A3 - Étudier la modification d'une partie d'équipement.
- ♦M3A4 - Réaliser la modification d'une partie d'équipement.
- ♦M3A5 - Assurer, hors production, la mise en service des installations modifiées.
- ♦M3A6 - Réaliser des réglages complexes.

## M4 Respecter et appliquer les consignes Sécurité, Hygiène, Qualité, Environnement

- ♦M4A1 - Respecter les consignes de sécurité des personnes et des installations dans l'ensemble de ses activités.
- ♦M4A2 - Respecter les consignes d'hygiène lors de ses interventions.
- ♦M4A3 - Appliquer les procédures qualité définies pour ses activités.
- ♦M4A4 - Respecter les consignes de gestion de l'environnement définies pour ses activités.

## M5 Capitaliser l'information, communiquer avec les opérateurs et proposer des améliorations.

- ♦M5A1 - Recueillir des informations auprès des opérateurs et des fournisseurs.
- ♦M5A2 - Renseigner, mettre à jour les documents de la maintenance, notamment la documentation technique d'une installation après modification.
- ♦M5A3 - Rendre compte à sa hiérarchie de ses interventions de maintenance préventive, curative, amélioratrice.
- ♦M5A4 - Faire des propositions d'amélioration de l'outil de travail et des interventions de maintenance.
- ♦M5A5 - Informer les opérateurs, le cas échéant, des travaux réalisés ou à réaliser dans un objectif de coordination.
- ♦M5A6 - Aider les opérateurs pour un fonctionnement optimal des installations.
- ♦M5A7 - Peut être amené à exercer un tutorat auprès d'opérateurs et d'agents de maintenance sur leurs postes de travail suite à la modification d'un équipement.

\*M1A1 : Mission 1 – Activité 1



# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Assurer le bon fonctionnement d'installations comprenant plusieurs technologies (mécanique, pneumatique, hydraulique, électrotechnique, électronique, informatique, automatismes...) en participant à leur mise en service, à leur modification, et en assurant leur maintenance corrective et préventive.

Légende

ADEPALE

FICT

SNFS

FNEAP

M1

M2

M3

M4

M5

M : Maintenance  
 EI : Environnement industriel  
 CP : Communication professionnelle  
 Q : Qualité  
 H : Hygiène  
 S : Sécurité  
 C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

# Le référentiel de compétences

COMPETENCES			
M1 Réaliser les activités de maintenance préventive (systématique, conditionnelle et anticipatrice)	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●MC1* - Identifier les bases du dessin technique, lire et interpréter les plans, les schémas, les symboles de représentation, exploiter les nomenclatures dans différentes technologies</li> <li>●MC2 - Lire et élaborer un GRAFCET, un synoptique machine</li> <li>●MC3 - Décrire les techniques de mesures : appareils, méthodes, unités de mesure</li> <li>●MC4 - Interpréter des notices, éventuellement en anglais</li> <li>●MC5 - Lire et interpréter des langages de programmation, des langages automate</li> <li>●MC6 - Décrire les technologies des composants électriques, mécaniques, pneumatiques, hydrauliques et des matériels, les technologies de leur montage, de leur raccordement, de leur réglage, de leur paramétrage, de leur repérage, et de leur démontage</li> <li>●MC7 - Utiliser des consoles d'automates</li> <li>●MC8 - Citer des notions de réseaux d'automatismes</li> <li>●MC9 - Utiliser des logiciels informatiques de traitement de données (EXCEL, GMAO...)</li> <li>●MC10 - Identifier les outillages et leur utilisation</li> <li>●MC11 - Décrire les principaux consommables : huiles, graisses, filtres...</li> <li>●MC12 - Décrire les technologies des huiles et graisses, les procédés de lubrification</li> <li>●MC13 - Énoncer des notions de résistance des matériaux</li> <li>●MC14 - Décrire des principes d'usinage et de soudage</li> <li>●MC15 - Décrire les techniques de nettoyage des équipements</li> <li>●MC16 - Décrire les appareils et techniques de manutention</li> <li>●MC17 - Décrire le fonctionnement d'un équipement dans sa globalité</li> <li>●MC18 - Décrire des méthodes de recueil et de classement des informations</li> <li>●MC19 - Citer des notions de méthodes d'analyse fonctionnelle</li> <li>●MC21 - Décrire des outils d'analyse des modes de défaillance et de leur criticité</li> <li>●MC22 - Analyser la structure d'un plan de maintenance</li> <li>●EIC1 - Expliquer les productions et les process correspondant à son champ d'action dans l'entreprise</li> <li>●EIC2 - Identifier les outils de production nécessaires à un process donné</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●MSF1 - Exploiter une documentation technique</li> <li>●MSF2 - Définir des actions correctives pertinentes techniquement et économiquement</li> <li>●MSF3 - Définir et préparer les moyens nécessaires à ses interventions (outillage, appareils de mesure, composants, manutention...)</li> <li>●MSF4 - Utiliser des instruments de contrôle et de mesure</li> <li>●MSF5 - Effectuer des tests, essais, contrôles, mesures selon les procédures établies</li> <li>●MSF6 - Relever les paramètres d'exploitation d'un équipement</li> <li>●MSF7 - Paramétrer et régler les différents éléments d'un équipement</li> <li>●MSF10 - Changer un composant électrique ou d'automatisme, un système mécanique, pneumatique, hydraulique</li> <li>●MSF12 - Lubrifier, graisser, nettoyer, vidanger des organes, dans le respect des modes opératoires définis</li> <li>●MSF13 - Remplacer des consommables et des pièces d'usure, effectuer des campagnes de resserrage</li> <li>●MSF14 - Interrompre et rétablir les liaisons mécaniques, électriques, fluidiques</li> <li>●MSF16 - Utiliser les équipements de manutention</li> <li>●MSF21 - Procéder à la mise en route des installations</li> <li>●MSF22 - Collecter, analyser et synthétiser des informations et des documents de l'intervention (fiches de suivi, historique des pannes, comptes-rendus d'avancement des travaux d'installation, etc.)</li> <li>●MSF30 - Prendre les pièces et les outillages, replacer les pièces non utilisées et les outillages dans le respect des consignes définies</li> <li>●MSF31 - Signaler les consommations de pièces et alerter pour maintien du stock minimal</li> <li>●EISF1 - Maîtriser le fonctionnement des installations</li> <li>●EISF2 - Prendre en compte le planning et les impératifs de production</li> <li>●EISF4 - Évaluer la durée et les moyens nécessaires à son intervention</li> <li>●EISF6 - Préparer les installations de production en fonction de la fabrication à réaliser</li> <li>●EISF7 - Remettre le poste de travail en situation opérationnelle (remise au format, réglages, validation de l'outil par l'opérateur)</li> <li>●EISF8 - Appliquer et respecter les consignes de gestion de l'environnement concernant le stockage, l'utilisation et le rejet des produits utilisés (huiles, graisses, solvants...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacité d'écoute</li> <li>Adaptation à des interlocuteurs variés</li> <li>Adaptation permanente aux nouvelles technologies</li> <li>Clarté de l'expression</li> <li>Anticipation</li> <li>Prévision</li> <li>Rapidité de décision</li> <li>Rigueur</li> <li>Méthode</li> </ul>

\*MC1 : Maintenance  
 Connaissance 1

# Le référentiel de compétences

M : Maintenance  
 EI : Environnement industriel  
 CP : Communication professionnelle  
 Q : Qualité  
 H : Hygiène  
 S : Sécurité  
 C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

## COMPETENCES

### M1 Réaliser les activités de maintenance préventive (systématique, conditionnelle et anticipatrice) SUITE

- M1A1 - Préparer et organiser les interventions de maintenance préventive.
- M1A2 - Réaliser des contrôles et/ou des interventions programmées dans le respect des modes opératoires définis.
- M1A3 - Traiter, analyser les résultats (mesures, contrôles) et définir les actions à mettre en œuvre sur une installation.
- M1A4 - Définir, rédiger des procédures, des modes opératoires de contrôle, visites, inspections sur un système de production industrielle en intégrant la sécurité.
- M1A5 - Mettre en place des systèmes de mesure permettant de disposer d'informations.

### CONNAISSANCES

- EIC3 - Citer les paramètres de fonctionnement des équipements de production
- EIC4 - Citer des notions de coût en maintenance, de coût de travaux
- EIC5 - Lire le planning de production.
- EIC6 - Citer les enjeux et les risques liés à l'environnement concernant ses activités
- QC1 - Citer les enjeux et les principes de la démarche qualité de l'entreprise.
- QC2 - Identifier les procédures qualité concernant ses activités
- QC3 - Identifier les critères de qualité des produits
- HC1 - Expliquer les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière d'hygiène
- HC2 - Identifier les règles liées à l'hygiène spécifiques aux interventions de maintenance
- HC3 - Identifier les produits de nettoyage
- SC1 - Identifier les sources de dangers électriques, mécaniques, pneumatiques et hydrauliques
- SC2 - Énoncer les normes, règles et procédures de sécurité liées aux interventions sur équipements industriels (notamment norme UTE C 18-510)
- SC3 - Identifier les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière de sécurité (circulation, gestes et postures, incendie, manutention, etc.) ...
- SC4 - Décrire les procédures de consignation et de déconsignation
- SC5 - Identifier les limites de ses interventions en fonction des habilitations
- SC6 - Identifier le rôle du CHSCT
- CPC1 - Identifier les documents de la maintenance (documentation technique, fiches de suivi, historique des pannes, comptes-rendus d'avancement des travaux d'installation, etc.)
- CPC2 - Identifier les informations nécessaires à collecter pour une intervention donnée
- CPC3 - Identifier les principes d'une communication orale et écrite efficace
- CPC5 - Identifier l'organisation et le fonctionnement d'une unité de production, de l'entreprise et du service de maintenance, le rôle et les missions de ses principaux interlocuteurs

### SAVOIR-FAIRE

- MSF24 - Mettre en œuvre des outils d'analyse ; analyser, hiérarchiser des causes, des effets, des événements
- MSF25 - Analyser les résultats des mesures et contrôles en les comparant à des référentiels
- MSF26 - Remédier aux défauts constatés ou prévoir les interventions appropriées
- MSF27 - Proposer des points d'améliorations (plan de maintenance, diminution du risque d'accidents, diminution du risque de pannes...)
- MSF28 - Définir un programme d'opérations de maintenance préventive ou de travaux
- QSF1 - Appliquer et respecter les procédures qualité définies pour le poste.
- QSF2 - Proposer des évolutions des procédures qualité
- HSF1 - Appliquer et respecter les règles d'hygiène lors de ses interventions (tenue, coiffe, etc.)
- HSF2 - Ranger et nettoyer le poste de travail après son intervention
- SSF1 - Mettre en œuvre des mesures de sécurité (notamment les prescriptions de l'habilitation BR)
- SSF2 - Consigner et déconsigner les installations dans le cadre des interventions
- SSF3 - Vérifier et tester les éléments de sécurité
- SSF4 - Définir et préparer les équipements de sécurité
- SSF5 - Mettre en œuvre les gestes et postures adaptés
- SSF6 - Évaluer les risques et définir les règles de sécurité applicables à une opération de maintenance
- CPSF1 - Communiquer avec son environnement dans un langage technique adapté
- CPSF2 - Prendre connaissance des visites, contrôles, mesures à effectuer
- CPSF3 - Analyser et synthétiser des informations à transmettre
- CPSF4 - Rendre compte oralement et par écrit. Décrire de façon précise un problème rencontré.
- CPSF5 - Réaliser un croquis, un schéma, mettre à jour un plan
- CPSF6 - Démontrer et argumenter ses conclusions
- CPSF7 - Rédiger un compte-rendu, des fiches de suivi, rédiger ou mettre à jour des modes opératoires, mettre à jour une documentation, un dossier technique
- CPSF8 - Renseigner des historiques, des documents de suivi, un logiciel de GMAO
- CPSF9 - Veiller à une bonne coordination avec les services fabrication et conditionnement

### QUALITES APTITUDES

M : Maintenance  
 EI : Environnement industriel  
 CP : Communication professionnelle  
 Q : Qualité  
 H : Hygiène  
 S : Sécurité  
 C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

# Le référentiel de compétences

## COMPETENCES

	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M2 Réaliser les activités de maintenance curative</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•M2A1 - Identifier et diagnostiquer des dysfonctionnements ou des pannes et définir les actions correctives.</li> <li>•M2A2 - Décider de son intervention (durée, moyens, urgence).</li> <li>•M2A3 - Préparer et organiser une intervention de remise en état d'une installation.</li> <li>•M2A4 - Remettre l'installation et le poste de travail en situation opérationnelle.</li> <li>•M2A5 - Rechercher a posteriori la cause première de la défaillance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•MC1 - Identifier les bases du dessin technique, lire et interpréter les plans, les schémas, les symboles de représentation, exploiter les nomenclatures dans différentes technologies</li> <li>•MC2 - Lire et élaborer un GRAFCET, un synoptique machine</li> <li>•MC3 - Décrire les techniques de mesures : appareils, méthodes, unités de mesure</li> <li>•MC4 - Interpréter des notices, éventuellement en anglais</li> <li>•MC5 - Lire et interpréter des langages de programmation, des langages automate</li> <li>•MC6 - Décrire les technologies des composants électriques, mécaniques, pneumatiques, hydrauliques et des matériels, les technologies de leur montage, de leur raccordement, de leur réglage, de leur paramétrage, de leur repérage, et de leur démontage</li> <li>•MC7 - Utiliser des consoles d'automates</li> <li>•MC8 - Citer des notions de réseaux d'automatismes</li> <li>•MC9 - Utiliser des logiciels informatiques de traitement de données (EXCEL, GMAO...)</li> <li>•MC10 - Identifier les outillages et leur utilisation</li> <li>•MC11 - Décrire les principaux consommables : huiles, graisses, filtres...</li> <li>•MC12 - Décrire les technologies des huiles et graisses, les procédés de lubrification</li> <li>•MC13 - Énoncer des notions de résistance des matériaux</li> <li>•MC14 - Décrire des principes d'usinage et de soudage</li> <li>•MC15 - Décrire les techniques de nettoyage des équipements</li> <li>•MC16 - Décrire les appareils et techniques de manutention</li> <li>•MC17 - Décrire le fonctionnement d'un équipement dans sa globalité</li> <li>•MC18 - Décrire des méthodes de recueil et de classement des informations</li> <li>•MC19 - Citer des notions de méthodes d'analyse fonctionnelle</li> <li>•MC20 - Expliciter une méthodologie du dépannage</li> <li>•MC21 - Décrire des outils d'analyse des modes de défaillance et de leur criticité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•MSF1 - Exploiter une documentation technique</li> <li>•MSF2 - Définir des actions correctives pertinentes techniquement et économiquement</li> <li>•MSF3 - Définir et préparer les moyens nécessaires à ses interventions (outillage, appareils de mesure, composants, manutention...)</li> <li>•MSF4 - Utiliser des instruments de contrôle et de mesure</li> <li>•MSF7 - Paramétrer et régler les différents éléments d'un équipement</li> <li>•MSF8 - Démonter, remonter et régler des organes mécaniques, électriques, pneumatiques, hydrauliques</li> <li>•MSF9 - Décider du changement ou de la retouche des éléments mis en cause</li> <li>•MSF10 - Changer un composant électrique ou d'automatisme, un système mécanique, pneumatique, hydraulique</li> <li>•MSF11 - Procéder à la réparation d'un élément endommagé</li> <li>•MSF12 - Lubrifier, graisser, nettoyer, vidanger des organes, dans le respect des modes opératoires définis</li> <li>•MSF13 - Remplacer des consommables et des pièces d'usure, effectuer des campagnes de resserrage</li> <li>•MSF14 - Interrompre et rétablir les liaisons mécaniques, électriques, fluidiques</li> <li>•MSF16 - Utiliser les équipements de manutention</li> <li>•MSF21 - Procéder à la mise en route des installations</li> <li>•MSF22 - Collecter, analyser et synthétiser des informations et des documents de l'intervention (fiches de suivi, historique des pannes, comptes-rendus d'avancement des travaux d'installation, etc.)</li> <li>•MSF23 - Mettre en œuvre une démarche structurée de recherche de panne, appliquer une méthodologie du dépannage</li> <li>•MSF24 - Mettre en œuvre des outils d'analyse ; analyser, hiérarchiser des causes, des effets, des événements</li> <li>•MSF26 - Remédier aux défauts constatés ou prévoir les interventions appropriées</li> <li>•MSF28 - Définir un programme d'opérations de maintenance préventive ou de travaux</li> <li>•MSF29 - Etudier la faisabilité technique de plusieurs solutions possibles, déterminer et argumenter le choix d'une solution</li> <li>•MSF30 - Prendre les pièces et les outillages, remplacer les pièces non utilisées et les outillages dans le respect des consignes définies</li> <li>•MSF31 - Signaler les consommations de pièces et alerter pour maintien du stock minimal</li> </ul>	<p>Capacité d'écoute</p> <p>Adaptation à des interlocuteurs variés</p> <p>Adaptation permanente aux nouvelles technologies</p> <p>Clarté de l'expression</p> <p>Anticipation</p> <p>Prévision</p> <p>Rapidité de décision</p> <p>Rigueur</p> <p>Méthode</p>

# Le référentiel de compétences

M : Maintenance  
 EI : Environnement industriel  
 CP : Communication professionnelle  
 Q : Qualité  
 H : Hygiène  
 S : Sécurité  
 C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

## COMPETENCES

### M2 Réaliser les activités de maintenance curative SUITE

- M2A1 - Identifier et diagnostiquer des dysfonctionnements ou des pannes et définir les actions correctives.
- M2A2 - Décider de son intervention (durée, moyens, urgence).
- M2A3 - Préparer et organiser une intervention de remise en état d'une installation.
- M2A4 - Remettre l'installation et le poste de travail en situation opérationnelle.
- M2A5 - Rechercher a posteriori la cause première de la défaillance.

### CONNAISSANCES

- EIC1 - Expliquer les productions et les process correspondant à son champ d'action dans l'entreprise
- EIC2 - Identifier les outils de production nécessaires à un process donné
- EIC3 - Citer les paramètres de fonctionnement des équipements de production
- EIC4 - Citer des notions de coûts en maintenance, de coût de travaux
- EIC5 - Lire le planning de production.
- EIC6 - Citer les enjeux et les risques liés à l'environnement concernant ses activités
- QC1 - Citer les enjeux et les principes de la démarche qualité de l'entreprise.
- QC2 - Identifier les procédures qualité concernant ses activités
- QC3 - Identifier les critères de qualité des produits
- HC1 - Expliquer les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière d'hygiène
- HC2 - Identifier les règles liées à l'hygiène spécifiques aux interventions de maintenance
- HC3 - Identifier les produits de nettoyage
- SC1 - Identifier les sources de dangers électriques, mécaniques, pneumatiques et hydrauliques
- SC2 - Énoncer les normes, règles et procédures de sécurité liées aux interventions sur équipements industriels (notamment norme UTE C 18-510)
- SC3 - Identifier les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière de sécurité (circulation, gestes et postures, incendie, manutention, etc.) ...
- SC4 - Décrire les procédures de consignation et de déconsignation
- SC5 - Identifier les limites de ses interventions en fonction des habilitations
- SC6 - Identifier le rôle du CHSCT
- CPC1 - Identifier les documents de la maintenance (documentation technique, fiches de suivi, historique des pannes, comptes-rendus d'avancement des travaux d'installation, etc.)
- CPC2 - Identifier les informations nécessaires à collecter pour une intervention donnée
- CPC3 - Identifier les principes d'une communication orale et écrite efficace
- CPC5 - Identifier l'organisation et le fonctionnement d'une unité de production, de l'entreprise et du service de maintenance, le rôle et les missions de ses principaux interlocuteurs

### SAVOIR-FAIRE

- EISF1 - Maîtriser le fonctionnement des installations
- EISF3 - Déterminer l'urgence entre plusieurs dépannages simultanés en coordination avec les exploitants
- EISF4 - Évaluer la durée et les moyens nécessaires à son intervention
- EISF5 - Évaluer les coûts et délais de réalisation d'une réparation
- EISF7 - Remettre le poste de travail en situation opérationnelle (remise au format, réglages, validation de l'outil par l'opérateur)
- EISF8 - Appliquer et respecter les consignes de gestion de l'environnement concernant le stockage, l'utilisation et le rejet des produits utilisés (huiles, graisses, solvants...)
- QSF1 - Appliquer et respecter les procédures qualité définies pour le poste.
- QSF2 - Proposer des évolutions des procédures qualité
- HSF1 - Appliquer et respecter les règles d'hygiène lors de ses interventions (tenue, coiffe, etc.)
- HSF2 - Ranger et nettoyer le poste de travail après son intervention
- SSF1 - Mettre en œuvre des mesures de sécurité (notamment les prescriptions de l'habilitation BR)
- SSF2 - Consigner et déconsigner les installations dans le cadre des interventions
- SSF3 - Vérifier et tester les éléments de sécurité
- SSF4 - Définir et préparer les équipements de sécurité
- SSF5 - Mettre en œuvre les gestes et postures adaptés
- SSF6 - Évaluer les risques et définir les règles de sécurité applicables à une opération de maintenance
- CPSF1 - Communiquer avec son environnement dans un langage technique adapté
- CPSF2 - Prendre connaissance des visites, contrôles, mesures à effectuer
- CPSF3 - Analyser et synthétiser des informations à transmettre
- CPSF4 - Rendre compte oralement et par écrit. Décrire de façon précise un problème rencontré.
- CPSF5 - Réaliser un croquis, un schéma, mettre à jour un plan
- CPSF6 - Démontrer et argumenter ses conclusions
- CPSF8 - Renseigner des historiques, des documents de suivi, un logiciel de GMAO
- CPSF9 - Veiller à une bonne coordination avec les services fabrication et conditionnement

### QUALITES APTITUDES



# Le référentiel de compétences

Codage

M : Maintenance  
 EI : Environnement industriel  
 CP : Communication professionnelle  
 Q : Qualité  
 H : Hygiène  
 S : Sécurité  
 C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

## COMPETENCES

### M3 Réaliser des activités de maintenance amélioratrice

#### Travaux neufs

- M3A1 - Participer à l'installation de nouveaux équipements.
- M3A2 - Mettre en service de nouveaux équipements (essais, réglages).

- MC1 - Identifier les bases du dessin technique, lire et interpréter les plans, les schémas, les symboles de représentation, exploiter les nomenclatures dans différentes technologies
- MC2 - Lire et élaborer un GRAFCET, un synoptique machine
- MC3 - Décrire les techniques de mesures : appareils, méthodes, unités de mesure
- MC4 - Interpréter des notices, éventuellement en anglais
- MC5 - Lire et interpréter des langages de programmation, des langages automate
- MC6 - Décrire les technologies des composants électriques, mécaniques, pneumatiques, hydrauliques et des matériels, les technologies de leur montage, de leur raccordement, de leur réglage, de leur paramétrage, de leur repérage, et de leur démontage
- MC7 - Utiliser des consoles d'automates
- MC8 - Citer des notions de réseaux d'automatismes
- MC9 - Utiliser des logiciels informatiques de traitement de données (EXCEL, GMAO...)
- MC10 - Identifier les outillages et leur utilisation
- MC11 - Décrire les principaux consommables : huiles, graisses, filtres...
- MC12 - Décrire les technologies des huiles et graisses, les procédés de lubrification
- MC13 - Énoncer des notions de résistance des matériaux
- MC14 - Décrire des principes d'usinage et de soudage
- MC15 - Décrire les techniques de nettoyage des équipements
- MC16 - Décrire les appareils et techniques de manutention
- MC17 - Décrire le fonctionnement d'un équipement dans sa globalité
- MC18 - Décrire des méthodes de recueil et de classement des informations
- MC19 - Citer des notions de méthodes d'analyse fonctionnelle
- EIC1 - Expliquer les productions et les process correspondant à son champ d'action dans l'entreprise
- EIC2 - Identifier les outils de production nécessaires à un process donné
- EIC3 - Citer les paramètres de fonctionnement des équipements de production
- EIC4 - Citer des notions de coût en maintenance, de coût de travaux
- EIC5 - Lire le planning de production.
- EIC6 - Citer les enjeux et les risques liés à l'environnement concernant ses activités

- MSF1 - Exploiter une documentation technique
- MSF7 - Paramétrer et régler les différents éléments d'un équipement
- MSF14 - Interrompre et rétablir les liaisons mécaniques, électriques, fluidiques
- MSF15 - Réaliser les liaisons mécaniques, électriques, fluidiques et en assurer le repérage
- MSF16 - Utiliser les équipements de manutention
- MSF17 - Réaliser une installation : manutention, implantation, cablages, raccordement de l'équipement, montage et ajustage d'un sous-ensemble
- MSF18 - Modifier un schéma électrique, d'automatisme, de programmation
- MSF19 - Modifier un plan mécanique
- MSF20 - Modifier la commande d'un équipement : programmation, câblage d'interfaces...
- MSF21 - Procéder à la mise en route des installations
- MSF22 - Collecter, analyser et synthétiser des informations et des documents de l'intervention (fiches de suivi, historique des pannes, comptes-rendus d'avancement des travaux d'installation, etc.)
- MSF24 - Mettre en œuvre des outils d'analyse ; analyser, hiérarchiser des causes, des effets, des événements
- MSF28 - Définir un programme d'opérations de maintenance préventive ou de travaux
- MSF29 - Étudier la faisabilité technique de plusieurs solutions possibles, déterminer et argumenter le choix d'une solution
- MSF30 - Prendre les pièces et les outillages, remplacer les pièces non utilisées et les outillages dans le respect des consignes définies
- MSF31 - Signaler les consommations de pièces et alerter pour maintien du stock minimal

### QUALITES APTITUDES

- Capacité d'écoute
- Adaptation à des interlocuteurs variés
- Adaptation permanente aux nouvelles technologies
- Clarté de l'expression
- Anticipation
- Prévision
- Rapidité de décision
- Rigueur
- Méthode

# Le référentiel de compétences

Codage

M : Maintenance  
 EI : Environnement industriel  
 CP : Communication professionnelle  
 Q : Qualité  
 H : Hygiène  
 S : Sécurité  
 C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

## COMPETENCES

### M3 Réaliser des activités de maintenance amélioratrice SUITE

#### Modifications sur des installations

- M3A3 - Étudier la modification.
- M3A4 - Réaliser la modification d'une partie d'équipement.
- M3A5 - Assurer, hors production, la mise en service des installations modifiées.
- M3A6 - Réaliser des réglages complexes.

#### CONNAISSANCES

- QC1 - Citer les enjeux et les principes de la démarche qualité de l'entreprise.
- QC2 - Identifier les procédures qualité concernant ses activités
- QC3 - Identifier les critères de qualité des produits
- HC1 - Expliquer les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière d'hygiène
- HC2 - Identifier les règles liées à l'hygiène spécifiques aux interventions de maintenance
- HC3 - Identifier les produits de nettoyage
- SC1 - Identifier les sources de dangers électriques, mécaniques, pneumatiques et hydrauliques
- SC2 - Énoncer les normes, règles et procédures de sécurité liée aux interventions sur équipements industriels (notamment norme UTE C 18-510)
- SC3 - Identifier les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière de sécurité (circulation, gestes et postures, incendie, manutention, etc.) ...
- SC4 - Décrire les procédures de consignation et de déconsignation
- SC5 - Identifier les limites de ses interventions en fonction des habilitations
- SC6 - Identifier le rôle du CHSCT
- CPC1 - Identifier les documents de la maintenance (documentation technique, fiches de suivi, historique des pannes, comptes-rendus d'avancement des travaux d'installation, etc.)
- CPC2 - Identifier les informations nécessaires à collecter pour une intervention donnée
- CPC3 - Identifier les principes d'une communication orale et écrite efficace
- CPC4 - Identifier les principes d'un travail de groupe efficace
- CPC5 - Identifier l'organisation et le fonctionnement d'une unité de production, de l'entreprise et du service de maintenance, le rôle et les missions de ses principaux interlocuteurs
- CPC6 - Décrire la structure d'un compte-rendu

#### SAVOIR-FAIRE

- EISF1 - Maîtriser le fonctionnement des installations
- EISF2 - Prendre en compte le planning et les impératifs de production
- EISF4 - Évaluer la durée et les moyens nécessaires à son intervention
- EISF6 - Préparer les installations de production en fonction de la fabrication à réaliser
- EISF7 - Remettre le poste de travail en situation opérationnelle (remise au format, réglages, validation de l'outil par l'opérateur)
- EISF8 - Appliquer et respecter les consignes de gestion de l'environnement concernant le stockage, l'utilisation et le rejet des produits utilisés (huiles, graisses, solvants...)
- QSF1 - Appliquer et respecter les procédures qualité définies pour le poste.
- QSF2 - Proposer des évolutions des procédures qualité
- HSF1 - Appliquer et respecter les règles d'hygiène lors de ses interventions (tenue, coiffe, etc.)
- HSF2 - Ranger et nettoyer le poste de travail après son intervention
- SSF1 - Mettre en œuvre des mesures de sécurité (notamment les prescriptions de l'habilitation BR)
- SSF2 - Consigner et déconsigner les installations dans le cadre des interventions
- SSF3 - Vérifier et tester les éléments de sécurité
- SSF4 - Définir et préparer les équipements de sécurité
- SSF5 - Mettre en œuvre les gestes et postures adaptés
- CPSF1 - Communiquer avec son environnement dans un langage technique adapté
- CPSF5 - Réaliser un croquis, un schéma, mettre à jour un plan
- CPSF9 - Veiller à une bonne coordination avec les services fabrication et conditionnement

#### QUALITES APTITUDES

# Le référentiel de compétences

Codage

M : Maintenance  
 EI : Environnement industriel  
 CP : Communication professionnelle  
 Q : Qualité  
 H : Hygiène  
 S : Sécurité  
 C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

## M4 Respecter et appliquer les consignes Sécurité, Hygiène, Qualité, Environnement

- M4A1 - Respecter les consignes de sécurité des personnes et des installations dans l'ensemble de ses activités.
- M4A2 - Respecter les consignes d'hygiène lors de ses interventions.
- M4A3 - Appliquer les procédures qualité définies pour ses activités.
- M4A4 - Respecter les consignes de gestion de l'environnement définies pour ses activités.

### COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>•QC1 - Citer les enjeux et les principes de la démarche qualité de l'entreprise.</li> <li>•QC2 - Identifier les procédures qualité concernant ses activités</li> <li>•QC3 - Identifier les critères de qualité des produits</li> <li>•HC1 - Expliquer les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière d'hygiène</li> <li>•HC2 - Identifier les règles liées à l'hygiène spécifiques aux interventions de maintenance</li> <li>•HC3 - Identifier les produits de nettoyage</li> <li>•SC1 - Identifier les sources de dangers électriques, mécaniques, pneumatiques et hydrauliques</li> <li>•SC2 - Énoncer les normes, règles et procédures de sécurité liées aux interventions sur équipements industriels (notamment norme UTE C 18-510)</li> <li>•SC3 - Identifier les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière de sécurité (circulation, gestes et postures, incendie, manutention, etc.) ...</li> <li>•SC4 - Décrire les procédures de consignation et de déconsignation</li> <li>•SC5 - Identifier les limites de ses interventions en fonction des habilitations</li> <li>•SC6 - Identifier le rôle du CHSCT</li> <li>•EIC6 - Citer les enjeux et les risques liés à l'environnement concernant ses activités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•QSF1 - Appliquer et respecter les procédures qualité définies pour le poste.</li> <li>•QSF2 - Proposer des évolutions des procédures qualité</li> <li>•HSF1 - Appliquer et respecter les règles d'hygiène lors de ses interventions (tenue, coiffe, etc.)</li> <li>•HSF2 - Ranger et nettoyer le poste de travail après son intervention</li> <li>•SSF1 - Mettre en œuvre des mesures de sécurité (notamment les prescriptions de l'habilitation BR)</li> <li>•SSF2 - Consigner et déconsigner les installations dans le cadre des interventions</li> <li>•SSF3 - Vérifier et tester les éléments de sécurité</li> <li>•SSF4 - Définir et préparer les équipements de sécurité</li> <li>•SSF5 - Mettre en œuvre les gestes et postures adaptés</li> <li>•SSF6 - Évaluer les risques et définir les règles de sécurité applicables à une opération de maintenance</li> <li>•EISF8 - Appliquer et respecter les consignes de gestion de l'environnement concernant le stockage, l'utilisation et le rejet des produits utilisés (huiles, graisses, solvants...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacité d'écoute</li> <li>Adaptation à des interlocuteurs variés</li> <li>Adaptation permanente aux nouvelles technologies</li> <li>Clarté de l'expression</li> <li>Anticipation</li> <li>Prévision</li> <li>Rapidité de décision</li> <li>Rigueur</li> <li>Méthode</li> </ul>



# Le référentiel de compétences

Codage

M : Maintenance  
 EI : Environnement industriel  
 CP : Communication professionnelle  
 Q : Qualité  
 H : Hygiène  
 S : Sécurité  
 C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<b>M5 Capitaliser l'information, communiquer avec les opérateurs et proposer des améliorations.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• M5A1 - Recueillir des informations auprès des opérateurs et des fournisseurs.</li> <li>• M5A2 - Renseigner, mettre à jour les documents de la maintenance, notamment la documentation technique d'une installation après modification.</li> <li>• M5A3 - Rendre compte à sa hiérarchie de ses interventions de maintenance préventive, curative, amélioratrice.</li> <li>• M5A4 - Faire des propositions d'amélioration de l'outil de travail et des interventions de maintenance.</li> <li>• M5A5 - Informer les opérateurs, le cas échéant, des travaux réalisés ou à réaliser dans un objectif de coordination.</li> <li>• M5A6 - Aider les opérateurs pour un fonctionnement optimal des installations.</li> <li>• M5A7 - Peut être amené à exercer un tutorat auprès d'opérateurs et d'agents de maintenance sur leurs postes de travail suite à la modification d'un équipement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MC4 - Interpréter des notices, éventuellement en anglais</li> <li>• CPC1 - Identifier les documents de la maintenance (documentation technique, fiches de suivi, historique des pannes, comptes-rendus d'avancement des travaux d'installation, etc.)</li> <li>• CPC2 - Identifier les informations nécessaires à collecter pour une intervention donnée</li> <li>• CPC3 - Identifier les principes d'une communication orale et écrite efficace</li> <li>• CPC4 - Identifier les principes d'un travail de groupe efficace</li> <li>• CPC5 - Identifier l'organisation et le fonctionnement d'une unité de production, de l'entreprise et du service de maintenance, le rôle et les missions de ses principaux interlocuteurs</li> <li>• CPC6 - Décrire la structure d'un compte-rendu</li> <li>• CPC7 - Identifier les principes de base de la formation au poste de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MSF22 - Collecter, analyser et synthétiser des informations et des documents de l'intervention (fiches de suivi, historique des pannes, comptes-rendus d'avancement des travaux d'installation, etc.)</li> <li>• MSF27 - Proposer des points d'améliorations (plan de maintenance, diminution du risque d'accidents, diminution du risque de pannes...)</li> <li>• CPSF1 - Communiquer avec son environnement dans un langage technique adapté</li> <li>• CPSF2 - Prendre connaissance des visites, contrôles, mesures à effectuer</li> <li>• CPSF3 - Analyser et synthétiser des informations à transmettre</li> <li>• CPSF4 - Rendre compte oralement et par écrit. Décrire de façon précise un problème rencontré.</li> <li>• CPSF5 - Réaliser un croquis, un schéma, mettre à jour un plan</li> <li>• CPSF6 - Démontrer et argumenter ses conclusions</li> <li>• CPSF7 - Rédiger un compte-rendu, des fiches de suivi, rédiger ou mettre à jour des modes opératoires, mettre à jour une documentation, un dossier technique</li> <li>• CPSF8 - Renseigner des historiques, des documents de suivi, un logiciel de GMAO</li> <li>• CPSF9 - Veiller à une bonne coordination avec les services fabrication et conditionnement</li> <li>• CPSF10 - Informer et/ou former des utilisateurs sur de nouveaux composants installés, sur le fonctionnement d'un équipement, la réalisation de certains réglages</li> </ul>	<p>Capacité d'écoute</p> <p>Adaptation à des interlocuteurs variés</p> <p>Adaptation permanente aux nouvelles technologies</p> <p>Clarté de l'expression</p> <p>Anticipation</p> <p>Prévision</p> <p>Rapidité de décision</p> <p>Rigueur</p> <p>Méthode</p>

# Les compétences par domaines

	MAINTENANCE	ENVIRONNEMENT INDUSTRIEL	QUALITE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Technicité</b></li> <li>• MC1 - Identifier les bases du dessin technique, lire et interpréter les plans, les schémas, les symboles de représentation, exploiter les nomenclatures dans différentes technologies</li> <li>• MC2 - Lire et élaborer un GRAFCET, un synoptique machine</li> <li>• MC3 - Décrire les techniques de mesures : appareils, méthodes, unités de mesure</li> <li>• MC4 - Interpréter des notices, éventuellement en anglais</li> <li>• MC5 - Lire et interpréter des langages de programmation, des langages automate</li> <li>• MC6 - Décrire les technologies des composants électriques, mécaniques, pneumatiques, hydrauliques et des matériels, les technologies de leur montage, de leur raccordement, de leur réglage, de leur paramétrage, de leur repérage, et de leur démontage</li> <li>• MC7 - Utiliser des consoles d'automates</li> <li>• MC8 - Citer des notions de réseaux d'automatismes</li> <li>• MC9 - Utiliser des logiciels informatiques de traitement de données (EXCEL, GMAO...)</li> <li>• MC10 - Identifier les outillages et leur utilisation</li> <li>• MC11 - Décrire les principaux consommables : huiles, graisses, filtres...</li> <li>• MC12 - Décrire les technologies des huiles et graisses, les procédés de lubrification</li> <li>• MC13 - Énoncer des notions de résistance des matériaux</li> <li>• MC14 - Décrire des principes d'usinage et de soudage</li> <li>• MC15 - Décrire les techniques de nettoyage des équipements</li> <li>• MC16 - Décrire les appareils et techniques de manutention</li> <li>• MC17 - Décrire le fonctionnement d'un équipement dans sa globalité</li> <li>• <b>Méthode</b></li> <li>• MC18 - Décrire des méthodes de recueil et de classement des informations</li> <li>• MC19 - Citer des notions de méthodes d'analyse fonctionnelle</li> <li>• MC20 - Expliciter une méthodologie du dépannage</li> <li>• MC21 - Décrire des outils d'analyse des modes de défaillance et de leur criticité</li> <li>• MC22 - Analyser la structure d'un plan de maintenance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EIC1 - Expliquer les productions et les process correspondant à son champ d'action dans l'entreprise</li> <li>• EIC2 - Identifier les outils de production nécessaires à un process donné</li> <li>• EIC3 - Citer les paramètres de fonctionnement des équipements de production</li> <li>• EIC4 - Citer des notions de coût en maintenance, de coût de travaux</li> <li>• EIC5 - Lire le planning de production.</li> <li>• EIC6 - Citer les enjeux et les risques liés à l'environnement concernant ses activités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QC1 - Citer les enjeux et les principes de la démarche qualité de l'entreprise.</li> <li>• QC2 - Identifier les procédures qualité concernant ses activités</li> <li>• QC3 - Identifier les critères de qualité des produits</li> </ul>

# Les compétences par domaines

Codage

M : Maintenance

EI : Environnement industriel

CP : Communication professionnelle

Q : Qualité

C : Connaissances

H : Hygiène

SF : Savoir-faire

S : Sécurité

A : Aptitudes

	MAINTENANCE	ENVIRONNEMENT INDUSTRIEL	QUALITE
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Technicité</b></li> <li>• MSF1 - Exploiter une documentation technique</li> <li>• MSF2 - Définir des actions correctives pertinentes techniquement et économiquement</li> <li>• MSF3 - Définir et préparer les moyens nécessaires à ses interventions (outillage, appareils de mesure, composants, manutention...)</li> <li>• MSF4 - Utiliser des instruments de contrôle et de mesure</li> <li>• MSF5 - Effectuer des tests, essais, contrôles, mesures selon les procédures établies</li> <li>• MSF6 - Relever les paramètres d'exploitation d'un équipement</li> <li>• MSF7 - Paramétrer et régler les différents éléments d'un équipement</li> <li>• MSF8 - Démonter, remonter et régler des organes mécaniques, électriques, pneumatiques, hydrauliques</li> <li>• MSF9 - Décider du changement ou de la retouche des éléments mis en cause</li> <li>• MSF10 - Changer un composant électrique ou d'automatisme, un système mécanique, pneumatique, hydraulique</li> <li>• MSF11 - Procéder à la réparation d'un élément endommagé</li> <li>• MSF12 - Lubrifier, graisser, nettoyer, vidanger des organes, dans le respect des modes opératoires définis</li> <li>• MSF13 - Remplacer des consommables et des pièces d'usure, effectuer des campagnes de resserrage</li> <li>• MSF14 - Interrompre et rétablir les liaisons mécaniques, électriques, fluidiques</li> <li>• MSF15 - Réaliser les liaisons mécaniques, électriques, fluidiques et en assurer le repérage</li> <li>• MSF16 - Utiliser les équipements de manutention</li> <li>• MSF17 - Réaliser une installation : manutention, implantation, câblage, raccordement de l'équipement, montage et ajustage d'un sous-ensemble</li> <li>• MSF18 - Modifier un schéma électrique, d'automatisme, de programmation</li> <li>• MSF19 - Modifier un plan mécanique</li> <li>• MSF20 - Modifier la commande d'un équipement : programmation, câblage d'interfaces...</li> <li>• MSF21 - Procéder à la mise en route des installations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EISF1 - Maîtriser le fonctionnement des installations</li> <li>• EISF2 - Prendre en compte le planning et les impératifs de production</li> <li>• EISF3 - Déterminer l'urgence entre plusieurs dépannages simultanés en coordination avec les exploitants</li> <li>• EISF4 - Évaluer la durée et les moyens nécessaires à son intervention</li> <li>• EISF5 - Évaluer les coûts et délais de réalisation d'une réparation</li> <li>• EISF6 - Préparer les installations de production en fonction de la fabrication à réaliser</li> <li>• EISF7 - Remettre le poste de travail en situation opérationnelle (remise au format, réglages, validation de l'outil par l'opérateur)</li> <li>• EISF8 - Appliquer et respecter les consignes de gestion de l'environnement concernant le stockage, l'utilisation et le rejet des produits utilisés (huiles, graisses, solvants...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QSF1 - Appliquer et respecter les procédures qualité définies pour le poste.</li> <li>• QSF2 - Proposer des évolutions des procédures qualité</li> </ul>

# Les compétences par domaines

	MAINTENANCE	ENVIRONNEMENT INDUSTRIEL	QUALITE
Savoir-faire	<p><b>Méthode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•MSF22 - Collecter, analyser et synthétiser des informations et des documents de l'intervention (fiches de suivi, historique des pannes, comptes-rendus d'avancement des travaux d'installation, etc.)</li> <li>•MSF23 - Mettre en œuvre une démarche structurée de recherche de panne, appliquer une méthodologie du dépannage</li> <li>•MSF24 - Mettre en œuvre des outils d'analyse ; analyser, hiérarchiser des causes, des effets, des événements</li> <li>•MSF25 - Analyser les résultats des mesures et contrôles en les comparant à des référentiels</li> <li>•MSF26 - Remédier aux défauts constatés ou prévoir les interventions appropriées</li> <li>•MSF27 - Proposer des points d'améliorations (plan de maintenance, diminution du risque d'accidents, diminution du risque de pannes...)</li> <li>•MSF28 - Définir un programme d'opérations de maintenance préventive ou de travaux</li> <li>•MSF29 - Étudier la faisabilité technique de plusieurs solutions possibles, déterminer et argumenter le choix d'une solution</li> </ul> <p><b>Stock</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•MSF30 - Prendre les pièces et les outillages, remplacer les pièces non utilisées et les outillages dans le respect des consignes définies</li> <li>•MSF31 - Signaler les consommations de pièces et alerter pour maintien du stock minimal</li> </ul>		
Qualités Aptitudes	Capacité d'écoute, adaptation à des interlocuteurs variés, adaptation permanente aux nouvelles technologies, clarté de l'expression, anticipation, prévision, rapidité de décision, rigueur, méthode		

# Les compétences par domaines

	HYGIÈNE	SÉCURITÉ	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>●HC1 - Expliquer les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière d'hygiène</li> <li>●HC2 - Identifier les règles liées à l'hygiène spécifiques aux interventions de maintenance</li> <li>●HC3 - Identifier les produits de nettoyage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●SC1 - Identifier les sources de dangers électriques, mécaniques, pneumatiques et hydrauliques</li> <li>●SC2 - Énoncer les normes, règles et procédures de sécurité liées aux interventions sur équipements industriels (notamment norme UTE C 18-510)</li> <li>●SC3 - Identifier les règles de bonnes pratiques et de prévention en matière de sécurité (circulation, gestes et postures, incendie, manutention, etc.) ...</li> <li>●SC4 - Décrire les procédures de consignation et de déconsignation</li> <li>●SC5 - Identifier les limites de ses interventions en fonction des habilitations</li> <li>●SC6 - Identifier le rôle du CHSCT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●CPC1 - Identifier les documents de la maintenance (documentation technique, fiches de suivi, historique des pannes, comptes-rendus d'avancement des travaux d'installation, etc.)</li> <li>●CPC2 - Identifier les informations nécessaires à collecter pour une intervention donnée</li> <li>●CPC3 - Identifier les principes d'une communication orale et écrite efficace</li> <li>●CPC4 - Identifier les principes d'un travail de groupe efficace</li> <li>●CPC5 - Identifier l'organisation et le fonctionnement d'une unité de production, de l'entreprise et du service de maintenance, le rôle et les missions de ses principaux interlocuteurs</li> <li>●CPC6 - Décrire la structure d'un compte-rendu</li> <li>●CPC7 - Identifier les principes de base de la formation au poste de travail</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>●HSF1 - Appliquer et respecter les règles d'hygiène lors de ses interventions (tenue, coiffe, etc.)</li> <li>●HSF2 - Ranger et nettoyer le poste de travail après son intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●SSF1 - Mettre en œuvre des mesures de sécurité (notamment les prescriptions de l'habilitation BR)</li> <li>●SSF2 - Consigner et déconsigner les installations dans le cadre des interventions</li> <li>●SSF3 - Vérifier et tester les éléments de sécurité</li> <li>●SSF4 - Définir et préparer les équipements de sécurité</li> <li>●SSF5 - Mettre en œuvre les gestes et postures adaptés</li> <li>●SSF6 - Évaluer les risques et définir les règles de sécurité applicables à une opération de maintenance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●CPSF1 - Communiquer avec son environnement dans un langage technique adapté</li> <li>●CPSF2 - Prendre connaissance des visites, contrôles, mesures à effectuer</li> <li>●CPSF3 - Analyser et synthétiser des informations à transmettre</li> <li>●CPSF4 - Rendre compte oralement et par écrit. Décrire de façon précise un problème rencontré.</li> <li>●CPSF5 - Réaliser un croquis, un schéma, mettre à jour un plan</li> <li>●CPSF6 - Démontrer et argumenter ses conclusions</li> <li>●CPSF7 - Rédiger un compte-rendu, des fiches de suivi, rédiger ou mettre à jour des modes opératoires, mettre à jour une documentation, un dossier technique</li> <li>●CPSF8 - Renseigner des historiques, des documents de suivi, un logiciel de GMAO</li> <li>●CPSF9 - Veiller à une bonne coordination avec les services fabrication et conditionnement</li> <li>●CPSF10 - Informer et/ou former des utilisateurs sur de nouveaux composants installés, sur le fonctionnement d'un équipement, la réalisation de certains réglages</li> </ul>
Qualités Aptitudes	Capacité d'écoute, adaptation à des interlocuteurs variés, adaptation permanente aux nouvelles technologies, clarté de l'expression, anticipation, prévision, rapidité de décision, rigueur, méthode		

# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

## Codage

M : Maintenance  
 EI : Environnement industriel  
 CP : Communication professionnelle  
 Q : Qualité  
 H : Hygiène  
 S : Sécurité

C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

	MAINTENANCE	ENVIRONNEMENT INDUSTRIEL	QUALITE
Connaissances			
Savoir-faire			
Qualités Aptitudes			

# Les compétences par domaines les spécificités par branches professionnelles

## Codage

M : Maintenance  
 EI : Environnement industriel  
 CP : Communication professionnelle  
 Q : Qualité  
 H : Hygiène  
 S : Sécurité  
 C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

	HYGIÈNE	SÉCURITÉ	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Connaissances			
Savoir-faire			■
Qualités Aptitudes			

# Les cinq niveaux de maintenance de la norme AFNOR

Ces niveaux sont donnés à titre indicatif et leur utilisation pratique n'est concevable qu'entre des parties qui sont convenues sur leur définition précise, selon le type de bien à maintenir.

## 1er niveau

Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'organes accessibles sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement, ou échange d'éléments consommables accessibles en toute sécurité, tels que voyants ou certains fusibles, etc.

Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par l'exploitant du bien, sur place, sans outillages et à l'aide des instructions d'installation.

Le stock de pièces consommables nécessaires est faible.

## 2ème niveau

Dépannages par échanges standard des éléments prévus à cet effet et opérations mineures de maintenance préventive, telles que graissage ou contrôle de bon fonctionnement.

Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par un technicien habilité de qualification moyenne, sur place, avec l'outillage portable défini par les instructions de maintenance et à l'aide de ces mêmes instructions.

On peut se procurer les pièces de rechange transportables nécessaires sans délai et à proximité immédiate du lieu d'exploitation.

Note : un technicien est habilité lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur une machine présentant certains risques potentiels et est désigné pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés compte tenu de ses connaissances et aptitudes.

## 3ème niveau

Identification et diagnostic des pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations mécaniques mineures et toutes opérations courantes de maintenance préventive telles que le réglage général ou le réaligement des appareils de mesure.

Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par un technicien spécialisé, sur place ou dans le local de maintenance, à l'aide de l'outillage prévu dans les instructions de maintenance ainsi que des appareils de mesure et de réglage, et éventuellement des bancs d'essais et de contrôle des équipements et en utilisant l'ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance du bien, ainsi que les pièces approvisionnées par le magasin, et à l'aide de ces mêmes instructions.

On peut se procurer les pièces de rechange transportables nécessaires sans délai et à proximité immédiate du lieu d'exploitation.

Note : un technicien est habilité lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur une machine présentant certains risques potentiels et est désigné pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés compte tenu de ses connaissances et aptitudes.



# Les cinq niveaux de maintenance de la norme AFNOR (suite)

## 4ème niveau

Tous les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction. Ce niveau comprend aussi le réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance et, éventuellement, la vérification des étalons de travail par les organismes spécialisés.

Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique très spécialisé, dans un atelier spécialisé doté d'un outillage général (moyens mécaniques, de câblage, de nettoyage, etc.) et éventuellement des bancs de mesure et des étalons de travail nécessaires, à l'aide de toutes documentations générales ou particulières.

## 5ème niveau

Rénovation, reconstruction ou exécution des réparations importantes confiées à un atelier central ou à une unité extérieure.

Commentaire : par définition, ce type de travaux est donc effectué par le constructeur, ou par le reconstruteur, avec des moyens définis par le constructeur et donc proches de la fabrication.



Certificat de Qualification Professionnelle

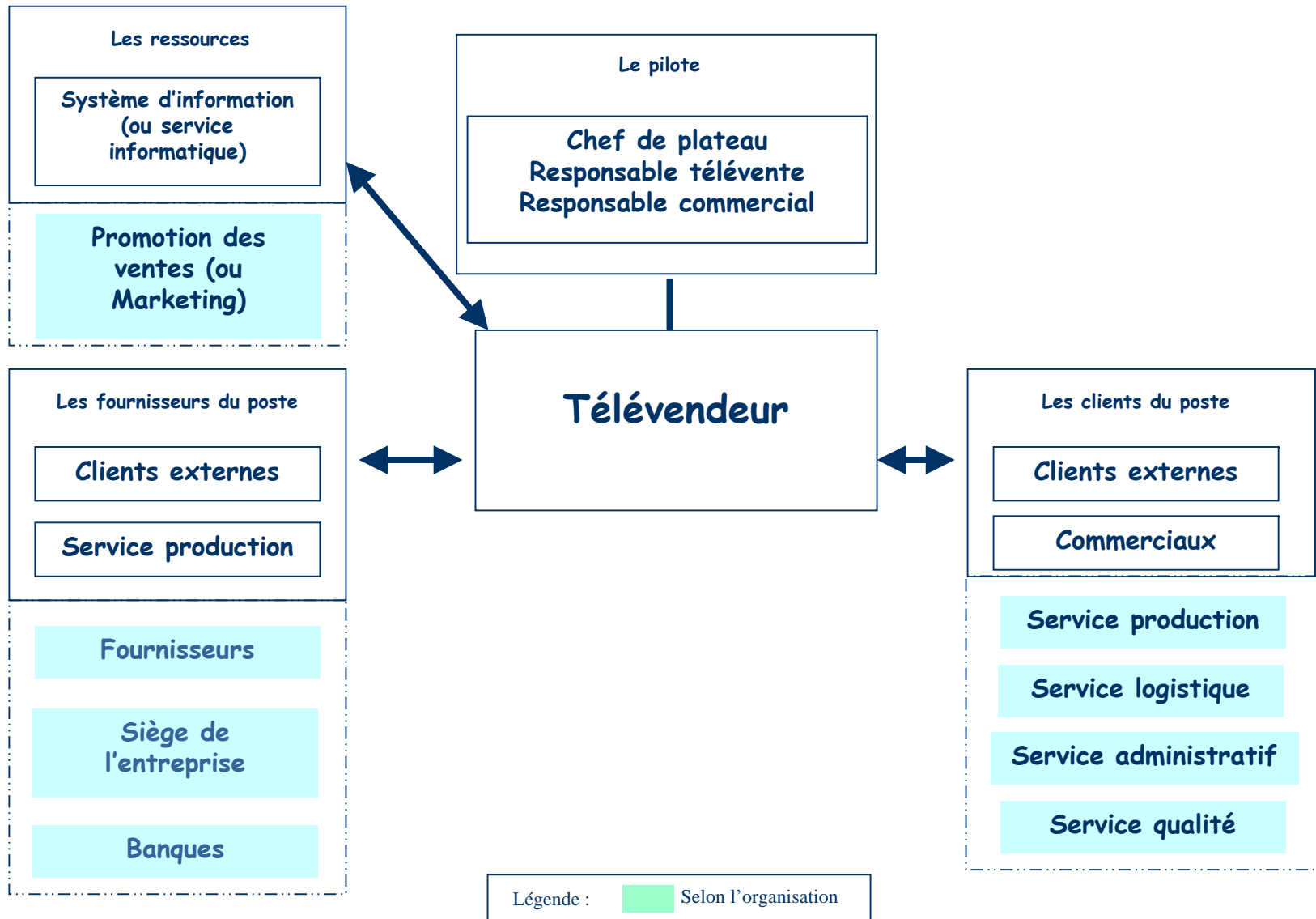
Industries Alimentaires



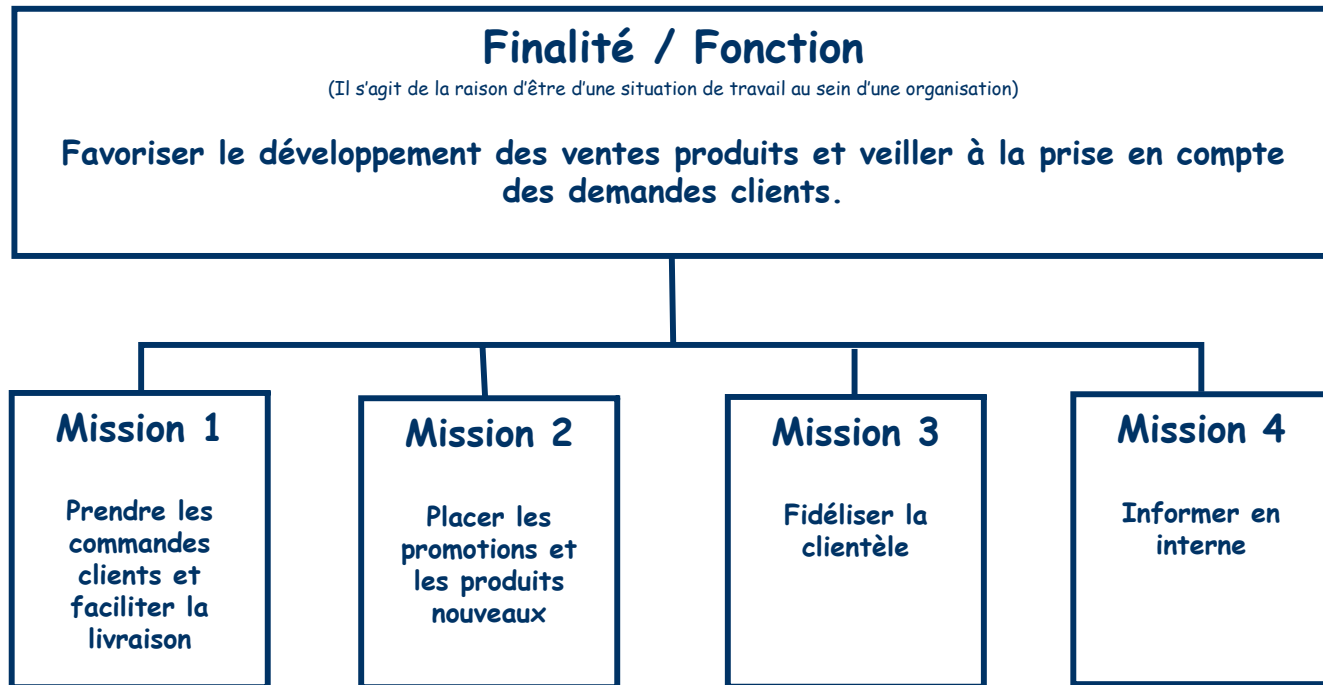
Télévendeur

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

# Les différentes relations fonctionnelles



# La définition de l'emploi



## Situation hiérarchique

Est sous la responsabilité d'un chef de plateau, d'un responsable commercial ou du directeur lui même selon la taille de l'entreprise.  
Peut être amené à coordonner de manière occasionnelle l'activité d'autres personnes venant en renfort du service habituel de télévente

# Le référentiel emploi

Favoriser le développement des ventes produits et veiller à la prise en compte des demandes clients.

## M1 Prendre les commandes clients et faciliter la livraison

- M1A1\* - Organiser la liste des appels.
- M1A2 - Ajuster le déroulement des appels en fonction des souhaits des clients.
- M1A3 - Proposer des produits de remplacement.
- M1A4 - Enregistrer la commande.
- M1A5 - Observer les écarts avec les commandes précédentes.
- M1A6 - Ajuster la commande avec le chauffeur-livreur.
- M1A7 - Suivre les commandes véhiculées par liaisons informatiques.
- M1A8 - Assurer un suivi des comptes clients.
- M1A9 - Informer le client de changements apportés à une commande ou de modifications tarifaires.

## M2 Placer les promotions et les produits nouveaux

- M2A1 - Présenter et argumenter sur les promotions ou nouveaux produits.
- M2A2 - Relancer les clients par rapport aux promotions.
- M2A3 - Réaliser un suivi des ventes sur les nouveaux produits.
- M2A4 - Réaliser des tableaux de bord de suivi de l'activité.
- M2A5 - Apporter au client des conseils à la revente sous forme d'informations produits relevant d'aspect marketing, merchandising ou techniques.
- M2A6 - Stimuler des commandes de prospects ou de clients occasionnels, rechercher des débouchés ponctuels auprès de clients non habituels en cas d'aléas de production.

## M3 Fidéliser la clientèle

- M3A1 - Être à l'écoute des réclamations des clients.
- M3A2 - S'assurer de la satisfaction des clients.
- M3A3 - Alerter le commercial (ou chauffeur-livreur) du secteur par rapport aux attentes des clients.
- M3A4 - Participer aux réunions avec le responsable des ventes.

## M4 Informer en interne

- M4A1 - Collecter des informations auprès de clients permettant d'infléchir les décisions et actions marketing et commerciales.
- M4A2 - Participer au transfert d'informations issues de contacts avec les clients en direction d'interlocuteurs internes concernés.

\*M1A1 : Mission 1 – Activité 1

# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Favoriser le développement des ventes produits et veiller à la prise en compte des demandes clients.

M1 Prendre les commandes  
clients et faciliter la livraison

M2 Placer les promotions et  
les produits nouveaux

● M2 - Générer des contacts  
qualifiés afin d'obtenir des  
rendez-vous pour la force de  
vente terrain

M3 Fidéliser la clientèle

M4 Informer en interne

Légende  
FICT

# Le référentiel de compétences

**Codage**  
 R : Relation client      C : Connaissances  
 T : Techniques commerciales      SF : Savoir-faire  
 E : Environnement      A : Aptitudes  
 OT : Outil / Organisation du travail

M1 Prendre les commandes clients et faciliter la livraison	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦M1A1 - Organiser la liste des appels.</li> <li>♦M1A2 - Ajuster le déroulement des appels en fonction des souhaits des clients.</li> <li>♦M1A3 - Proposer des produits de remplacement.</li> <li>♦M1A4 - Enregistrer la commande.</li> <li>♦M1A5 - Observer les écarts avec les commandes précédentes.</li> <li>♦M1A6 - Ajuster la commande avec le chauffeur-livreur.</li> <li>♦M1A7 - Suivre les commandes véhiculées par liaisons informatiques.</li> <li>♦M1A8 - Assurer un suivi des comptes clients.</li> <li>♦M1A9 - Informer le client de changements apportés à une commande ou de modifications tarifaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RC1* - Identifier les profils des clients.</li> <li>■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation.</li> <li>■TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise</li> <li>■TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise</li> <li>■TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise</li> <li>■TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale</li> <li>■TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique</li> <li>■OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...)</li> <li>■OTC2 - Citer les procédures internes</li> <li>■OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...)</li> <li>■OTC4 - Décrire les règles de gestion des stocks</li> <li>■EC1 - Identifier / Décrire le secteur d'activité de son entreprise</li> <li>■EC2 - Citer les différents fournisseurs</li> <li>■EC3 - Citer les différents types de clients</li> <li>■EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise</li> <li>■EC5 - Énoncer la politique commerciale</li> <li>■EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise</li> <li>■EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise</li> <li>■EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente</li> <li>■EC9 - Citer des éléments de la réglementation des ventes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RSF1 - Mettre en confiance le client</li> <li>■RSF3 - Proposer des solutions</li> <li>■TSF2 -Interpréter un historique de vente</li> <li>■TSF3 - Conduire un entretien téléphonique de vente</li> <li>■TSF4 - Déceler les attentes du client</li> <li>■OTSF1 - Organiser une série d'appels.</li> <li>■OTSF2 - Définir des priorités</li> <li>■OTSF3 - Enregistrer une commande</li> <li>■OTSF4 - Rendre compte de son activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Écoute</li> <li>Courtoisie</li> <li>Empathie</li> <li>Esprit d'équipe</li> <li>Résistance à la frustration</li> <li>Rigueur</li> <li>Capacité d'adaptation</li> <li>Autonomie</li> <li>Bonne élocution</li> </ul>

\*RC1 : Relation client Connaissance 1

# Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client

C : Connaissances

T : Techniques commerciales

SF : Savoir-faire

E : Environnement

A : Aptitudes

OT : Outil / Organisation du travail

## M2 Placer les promotions et les produits nouveaux

- M2A1 - Présenter et argumenter sur les promotions ou nouveaux produits.
- M2A2 - Relancer les clients par rapport aux promotions.
- M2A3 - Réaliser un suivi des ventes sur les nouveaux produits.
- M2A4 - Réaliser des tableaux de bord de suivi de l'activité.
- M2A5 - Apporter au client des conseils à la revente sous forme d'informations produits relevant d'aspect marketing, merchandising ou techniques.
- M2A6 - Stimuler des commandes de prospects ou de clients occasionnels, rechercher des débouchés ponctuels auprès de clients non habituels en cas d'aléas de production.

## COMPETENCES

### CONNAISSANCES

- RC1 - Identifier les profils des clients
- RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation
- RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients
- TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise
- TC2 - Identifier les argumentaires commerciaux, les offres commerciales de l'entreprise
- TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise
- TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise
- TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale
- TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique
- OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...)
- OTC2 - Citer les procédures internes
- OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...)
- EC1 - Identifier / Décrire le secteur d'activité de son entreprise
- EC2 - Citer les différents fournisseurs
- EC3 - Citer les différents types de clients
- EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise
- EC5 - Énoncer la politique commerciale
- EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise
- EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise
- EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente
- EC9 - Citer des éléments de la réglementation des ventes

### SAVOIR-FAIRE

- RSF1 - Mettre en confiance le client
- TSF1 - Argumenter sur une nouvelle offre commerciale
- TSF3 - Conduire un entretien téléphonique de vente
- TSF4 - Déceler les attentes du client
- OTSF1 - Organiser une série d'appels
- OTSF2 - Définir des priorités
- OTSF4 - Rendre compte de son activité

### QUALITES APTITUDES

- Écoute
- Courtoisie
- Empathie
- Esprit d'équipe
- Résistance à la frustration
- Rigueur
- Capacité d'adaptation
- Autonomie
- Bonne élocution



# Le référentiel de compétences

**Codage**  
 R : Relation client  
 T : Techniques commerciales  
 E : Environnement  
 OT : Outil / Organisation du travail  
 C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

M3 Fidéliser la clientèle	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<p>●M3A1 - Être à l'écoute des réclamations des clients.</p> <p>●M3A2 - S'assurer de la satisfaction des clients.</p> <p>●M3A3 - Alerter le commercial (ou chauffeur-livreur) du secteur par rapport aux attentes des clients</p> <p>●M3A4 - Participer aux réunions avec le responsable des ventes</p>	<p>■RC1 - Identifier les profils des clients                      ■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation                      ■RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients</p> <p>■TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise                      ■TC2 - Identifier les argumentaires commerciaux, les offres commerciales de l'entreprise                      ■TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise                      ■TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise                      ■TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale                      ■TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique</p> <p>■OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...)                      ■OTC2 - Citer les procédures internes                      ■OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...)</p> <p>■EC3 - Citer les différents types de clients                      ■EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise                      ■EC5 - Énoncer la politique commerciale                      ■EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise                      ■EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise                      ■EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente</p>	<p>■RSF1 - Mettre en confiance le client                      ■RSF2 - Être à l'écoute des réclamations                      ■RSF3 - Proposer des solutions                      ■RSF4 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client</p> <p>■TSF2 -Interpréter un historique de vente                      ■TSF4 - Déceler les attentes du client</p> <p>■OTSF1 - Organiser une série d'appels                      ■OTSF2 - Définir des priorités                      ■OTSF4 - Rendre compte de son activité</p>	<p>Écoute</p> <p>Courtoisie</p> <p>Empathie</p> <p>Esprit d'équipe</p> <p>Résistance à la frustration</p> <p>Rigueur</p> <p>Capacité d'adaptation</p> <p>Autonomie</p> <p>Bonne élocution</p>

# Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client

C : Connaissances

T : Techniques commerciales

SF : Savoir-faire

E : Environnement

A : Aptitudes

OT : Outil / Organisation du travail

## M4 Informer en interne

## COMPETENCES

### CONNAISSANCES

### SAVOIR-FAIRE

### QUALITES APTITUDES

♦M4A1 - Collecter des informations auprès de clients permettant d'infléchir les décisions et actions marketing et commerciales.

♦M4A2 - Participer au transfert d'informations issues de contacts avec les clients en direction d'interlocuteurs internes concernés.

- RC1 - Identifier les profils des clients
- RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation
- RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients

■TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique clients

■OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...)

■EC5 - Énoncer la politique commerciale

■EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise

- RSF1 - Mettre en confiance le client
- RSF2 - Être à l'écoute des réclamations
- RSF4 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client

- TSF2 -Interpréter un historique de vente
- TSF4 - Déceler les attentes du client.
- TSF5 - Utiliser les outils de communication

■OTSF4 - Rendre compte de son activité

# Les compétences par domaines

Codage  
 R : Relation client C : Connaissances  
 T : Techniques commerciales SF : Savoir-faire  
 E : Environnement A : Aptitudes  
 OT : Outil / Organisation du travail

	RELATION CLIENT - ARGUMENTATION	TECHNIQUES COMMERCIALES	OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL	ENVIRONNEMENT
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RC1 - Identifier les profils des clients</li> <li>■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation</li> <li>■RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise</li> <li>■TC2 - Identifier les argumentaires commerciaux, les offres commerciales de l'entreprise</li> <li>■TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise</li> <li>■TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise</li> <li>■TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale</li> <li>■TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...)</li> <li>■OTC2 - Citer les procédures internes.</li> <li>■OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...)</li> <li>■OTC4 - Décrire les règles de gestion des stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■EC1 - Identifier / Décrire le secteur d'activité, le marché de son entreprise</li> <li>■EC2 - Citer les différents fournisseurs</li> <li>■EC3 - Citer les différents types de clients</li> <li>■EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise</li> <li>■EC5 - Énoncer la politique commerciale de l'entreprise</li> <li>■EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise</li> <li>■EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise</li> <li>■EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente</li> <li>■EC9 - Citer des éléments de la réglementation des ventes</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RSF1 - Mettre en confiance le client</li> <li>■RSF2 - Être à l'écoute des réclamations</li> <li>■RSF3 - Proposer des solutions</li> <li>■RSF4 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■TSF1 - Argumenter sur une nouvelle offre commerciale</li> <li>■TSF2 - Interpréter un historique de vente</li> <li>■TSF3 - Conduire un entretien téléphonique de vente.</li> <li>■TSF4 - Déceler les attentes du client.</li> <li>■TSF5 - Utiliser les outils de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OTSF1 - Organiser une série d'appels.</li> <li>■OTSF2 - Définir des priorités</li> <li>■OTSF3 - Enregistrer une commande</li> <li>■OTSF4 - Rendre compte de son activité</li> </ul>	
Qualités Aptitudes	Écoute, courtoisie, empathie, esprit d'équipe, résistance à la frustration, rigueur, capacité d'adaptation, autonomie, bonne élocution.			

# Le référentiel compétences les spécificités de la branche professionnelle

**Codage**  
 R : Relation client      C : Connaissances  
 T : Techniques commerciales      SF : Savoir-faire  
 E : Environnement      A : Aptitudes  
 OT : Outil / Organisation du travail

	RELATION CLIENT (ARGUMENTATION)	TECHNIQUES COMMERCIALES	OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL	ENVIRONNEMENT
Connaissances		■TC7 - Expliquer des éléments de merchandising en libre-service et coupe		
Savoir - Faire		■TSF5 - Interpréter et synthétiser des données chiffrées	■OTSF - Définir des plans de fréquence ■OTSF - Utiliser les outils de gestion de l'information (micro-informatique, fichiers, tableaux de suivi comptable). ■OTSF - Enregistrer les informations recueillies.	
Qualités Aptitudes				

Légende  
FICT

## **Annexe 3 – Les modèles de grille d'évaluation**

### **3.1 – Présentation des différents types d'évaluation : p. 179**

#### **3.2 – Les modèles de grille : p. 181**

1 – Modèle de grille d'évaluation par le tuteur : p. 181

2 – Modèle de grille d'évaluation par le jury ou le professionnel : p. 183

3 – Modèle de synthèse des évaluation : p. 189

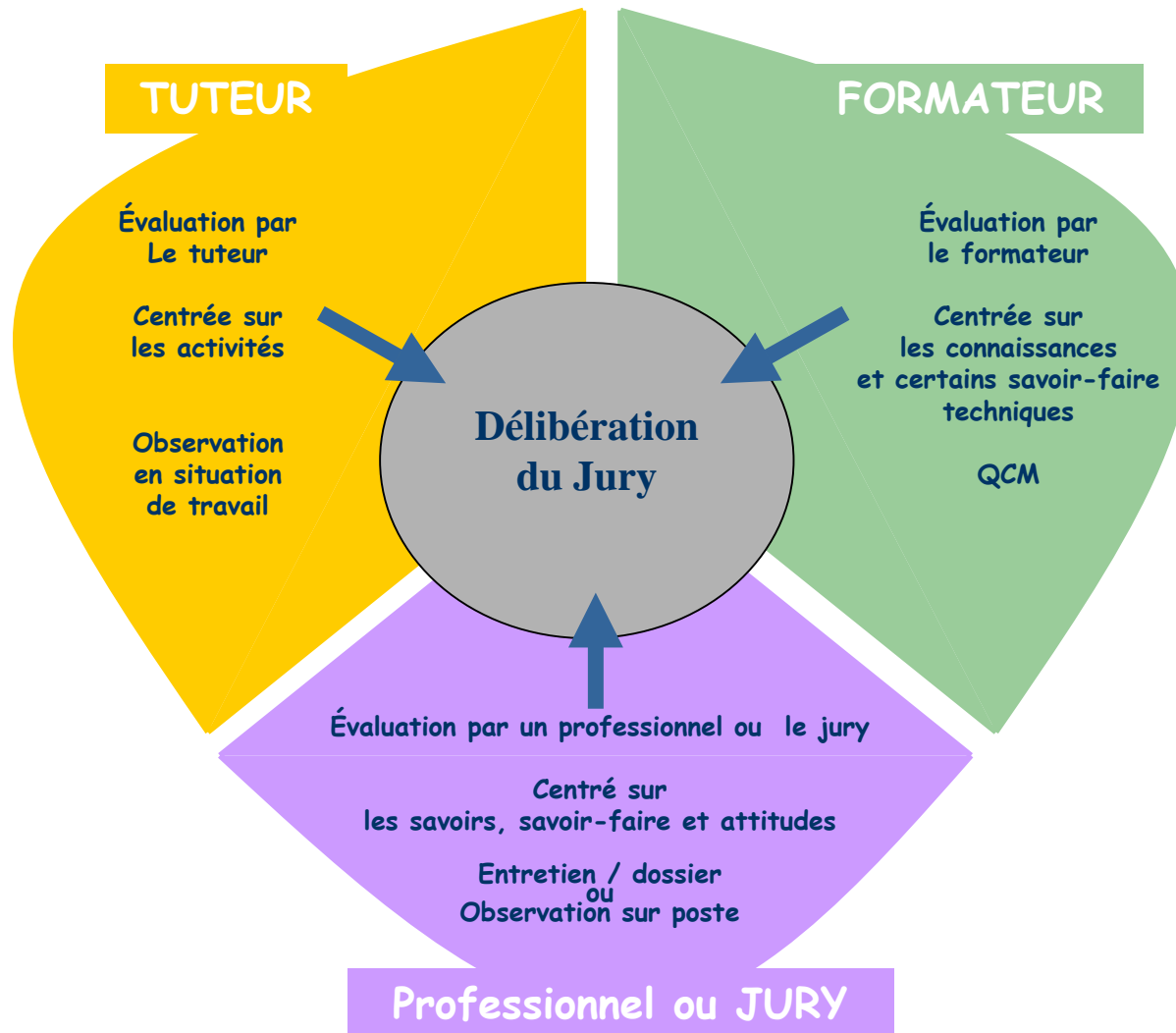
### 3.1 Les différents types d'évaluation

## PRINCIPES

Le tuteur observe le candidat en situation de travail et détermine le niveau d'atteinte des objectifs visés dans le cadre de l'emploi. Il utilise pour cela une grille d'observation des activités.

Le formateur, à l'aide de questionnaires, identifie le niveau de maîtrise des savoir et de certains savoir-faire nécessaires à la maîtrise de l'emploi.

Lorsque les évaluations par les tuteurs et par le formateur sont réalisées et que le candidat a atteint le niveau requis pour obtenir le CQP, alors le jury est réuni pour la passation de l'épreuve finale de synthèse.



# Les épreuves d'évaluation

Les épreuves qui permettent au jury de statuer sur la possibilité de délivrance du CQP sont de différente nature :

## **L'évaluation formateur**

- Ces épreuves sont constituées d'une série de questions soumises aux candidats. Elles se déroulent en cours de formation et/ou à l'issue du parcours qualifiant. Les questions appellent des réponses de forme simple (QCM - Questions à Choix Multiples, classement, description d'activité, etc.) et visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.

## **L'évaluation tuteur**

- Elle consiste à apprécier la capacité de chaque candidat à réaliser les différentes activités clés relatives au poste occupé, telles qu'elles sont décrites dans le référentiel emploi du CQP. Le tuteur utilise pour cela une grille d'observation qui est adaptée à l'entreprise et au poste de travail concerné.

## **L'évaluation par un jury ou par un professionnel (selon le type d'emploi à observer)**

- Des représentants du jury se rendent sur site et observent, à l'aide d'une grille spécifique, l'activité du salarié sur une série d'opérations mettant en œuvre les situations de travail clés du poste.
- Ou selon le CQP, un projet professionnel, élaboré durant le parcours du candidat, est présenté au jury. Une série de questions viennent compéter cette épreuve de points clés de l'emploi.

Pour chacune de ces épreuves, le niveau de performance attendu (nombre de réponses justes / nombre de questions, nombre d'objectifs couverts, etc.) sera défini en amont de la passation de l'épreuve. Le résultat sera exprimé en pourcentage afin de permettre une graduation du niveau de performance atteint par le candidat.

## 3.2 – Les modèles de grille

### 1 - Modèle de grille d'évaluation par le tuteur et synthèse de l'évaluation tuteur

#### 1.1 – Modèle de grille tuteur

OBSERVATION			EVALUATION			MOYENS		SAVOIR-FAIRE				
ACTIVITÉS DU RÉFÉRENTIEL NATIONAL  Caractéristiques de la situation professionnelle en entreprise Conditions d'exercice	Indicateurs génériques	Seuil fixé par l'entreprise	Seuil atteint OUI=1 ; NON=0			Besoin d'approfondissement	Indications d'organisation des moyens					
			Dates									
M1 Mission 1												
M1A1		Ex :						SF				
								SF				
								SF				
M1A2		Ex :						SF				
		Ex :						SF				
								SF				
M2 Mission 2		Ex :						SF				
		Ex :						SF				
								SF				
Mission n		Ex :						SF				
		Ex :						SF				
		Ex :						SF				
MnA1		Ex :						SF				
		Ex :						SF				
		Ex :						SF				

- **Adaptation de la grille tuteur** : réalisée afin de spécifier le cadre précis dans lequel l'emploi s'exerce pour telle ou telle entreprise. Ceci garanti à l'entreprise et au salarié que ce sont bien les situations professionnelles réellement exercées qui vont servir de référence.

- **Modalités d'adaptation** : le référentiel national est décliné au niveau de l'entreprise en précisant pour chaque item, les éléments constitutifs de la situation professionnelle spécifique à l'entreprise (type de machine, méthodes de mise en œuvre ...)

- **Principes clés d'adaptation** : 1/ Chaque item du référentiel national doit être présent dans le référentiel adapté 2/ Chaque item est spécifié en fonction du contexte de la situation professionnelle propre à l'entreprise 3/ De nouvelles activités, en plus de celles présentes dans le référentiel national peuvent apparaître nécessaires pour l'entreprise, mais on ne peut en supprimer.



## 1.2 – Modèle de grille de synthèse de l'évaluation par le tuteur

Candidat

CQP Préparateur

Date

Candidat

Synthèse des observations par le tuteur (3ème évaluation)

LES SAVOIR-FAIRE associés aux activités, regroupés par DOMAINES									LES SAVOIR-FAIRE associés aux activités, regroupés par DOMAINES (suite)		
DOMAINE COMPETENCES 1		% de maîtrise	DOMAINE COMPETENCES 2		% de maîtrise	DOMAINE COMPETENCES 3		% de maîtrise	DOMAINE COMPETENCES "n"		% de maîtrise
DC1SF1	Savoir-faire 1 du domaine de compétences	0%	DC2SF1	Savoir-faire 1 du domaine de compétences	0%	DC3SF1	Savoir-faire 1 du domaine de compétences	0%	DCNSF1	Savoir-faire 1 du domaine de compétences	0%
DC1SF2	Savoir-faire 2 du domaine de compétences	0%	DC2SF2	Savoir-faire 2 du domaine de compétences	0%	DC3SF2	Savoir-faire 2 du domaine de compétences	0%	DCNSF2	Savoir-faire 2 du domaine de compétences	0%
DC1SF3	Savoir-faire 3 du domaine de compétences	0%	DC2SF3	Savoir-faire 3 du domaine de compétences	0%	DC3SF3	Savoir-faire 3 du domaine de compétences	0%	DCNSF3	Savoir-faire 3 du domaine de compétences	0%
DC1SFN	Savoir-faire n du domaine de compétence	0%	DC2SF4	etc	0%	DC3SF4	etc	0%		etc	
			DC2SF5		0%	DC3SF5		0%			
			DC2SFN		0%	DC3SF6		0%			
						DC3SF7		0%			
% atteinte des objectifs		0%	% atteinte des objectifs		0%	% atteinte des objectifs		0%	% atteinte des objectifs		0%

Pour la délivrance du CQP chaque savoir faire doit être maîtrisé au minimum à 30%

## 2 – Modèle de grille d'évaluation par le jury ou le professionnel

### 2.1 – Modèle quand l'évaluation repose en partie sur la présentation d'un projet professionnel

Grilles d'appréciation support, méthode et présentation orale				
Le support écrit				Prise de notes
Le document est difficile d'accès.	Le document ne permet de retrouver que partiellement les objectifs, la démarche et résultats obtenus.	L'essentiel des objectifs, de la démarche et des résultats apparaissent clairement.	Le document apporte l'ensemble des éléments nécessaires.	
0%	30%	50%	70%	100%
				%
La méthode de conduite de projet				
Aucune méthode n'est identifiable dans la conduite du projet. L'association d'autres acteurs est inexistante.	La méthode de conduite de projet semble plaquée sans vraiment avoir servi de support. Ne prend pas vraiment en compte la dimension équipe dans son projet.	A appliqué une méthode de conduite de projet qui lui a permis de mener à bien son projet professionnel. S'est appuyé sur la dimension relationnelle en mobilisant les acteurs.	A intégré une méthode et est capable de la réutiliser dans d'autres situations. A su fédérer autour de lui les énergies pour optimiser le pilotage de son projet.	Prise de notes
0%	30%	50%	70%	100%
				%
La communication lors de la présentation orale				
La présentation est peu compréhensible. Les échanges sont assez pauvres ou les réponses aux questions hors sujet.	La présentation orale est une reprise du dossier papier sans grande valeur ajoutée. Les échanges sont basiques.	La présentation orale est claire et apporte une valeur ajoutée à la compréhension du projet. Les échanges sont riches.	La présentation est effectuée avec aisance et permet de dépasser le cadre du projet. Les échanges sont précis et complets.	Prise de notes
0%	30%	50%	70%	100%
				%

## Grilles d'appréciation domaine par domaine

### Domaine 1

Question 1  
Question 2  
Question 3  
Question n

Nombre de questions suffisant pour apprécier les savoirs et savoir-faire professionnels

### Prise de notes

%

### Domaine 2

Question 1  
Question 2  
Question 3  
Question n

### Prise de notes

%

### Domaine n

Question 1  
Question 2  
Question 3  
Question n

### Prise de notes

%

## Echelle d'appréciation des réponses lors de l'échange avec le jury

Le candidat est en difficulté pour répondre aux questions. Il ne voit apparemment pas de quoi il s'agit.

Les réponses aux questions sont basiques et théoriques.

Le candidat répond aux questions en s'appuyant sur son vécu et sa formation. Il fait bien le tour de chaque question.

Le candidat apporte de nouveaux éclairages et rebondit sur d'autres questions liées à celle posée.

0%

30%

50%

70%

100%

<i>Date de l'évaluation</i>	<i>Nom et fonction des membres du jury ou du professionnel</i>	<i>Nom et prénom du candidat</i>	<i>Entreprise du candidat</i>

**Cette grille est destinée  
au président du jury  
ou au professionnel**

## ***Grille de synthèse des appréciations du jury ou professionnel CQP Harmonisé « x »***

Autant de domaines que les domaines  
de compétences du référentiel CQP  
correspondant

	<b>Domaine 1</b>	<b>Domaine 2</b>	<b>Domaine n</b>
<b>Le support écrit</b>	% reporté sur les 3 colonnes		
<b>La méthode de conduite de projet</b>	% reporté sur les 3 colonnes		
<b>La communication lors de la présentation orale</b>	% reporté sur les 3 colonnes		
<b>L'appréciation de chaque domaine</b>	%	%	%
<b>Synthèse</b>	% (Moyenne en colonne)	% (Moyenne en colonne)	% (Moyenne en colonne)

**Commentaires :**

**Signature du président du jury ou du professionnel**

## 2.2 – Modèle quand l'évaluation repose sur des épreuves sur poste

Echelles d'appréciation				
Lors de l'observation directe des réalisations sur poste				
Des manquements graves, pouvant avoir des conséquences sur la qualité, l'hygiène, la sécurité, sont observés.	Les activités sont réalisées mais hors délais et/ou en atteignant peu souvent les niveaux minimum de performance attendus.	Le candidat réalise toutes les activités présentées en répondant à toutes les exigences du poste.	Le candidat fait preuve d'une aisance particulière dans l'exercice des activités.	
Lorsque le candidat répond à une question				
Le candidat est en difficulté pour répondre aux questions. Il ne voit apparemment pas de quoi il s'agit.	Les réponses aux questions sont basiques et théoriques.	Le candidat répond aux questions en s'appuyant sur son vécu et sa formation. Il fait bien le tour de chaque question.	Le candidat apporte de nouveaux éclairages et rebondit sur d'autres questions liées à celle posée.	
0%	30%	50%	70%	100%

### Grille d'observation

ETAPE	OBSERVATION	QUESTIONS	PRISE DE NOTES	%	DOMAI NES
Etape 1	<i>Pour chaque étape</i>	<i>Pour chaque étape</i>	<i>Notes du professionnel ou du jury prise pendant l'entretien</i>		
	<i>Prendre 2 à 3 éléments clés à observer sur le poste de travail en lien avec la mission</i>	<i>Prendre 2 à 3 questions permettant d'évaluer les principales connaissances professionnelles liées à la mission</i>			
Etape 2					
Etape 3					

Etape 4					
Etape 5					
Etape n					

Veiller à répartir de manière équilibrée les questions et observations entre les différents domaines de compétences identifiés dans le référentiel emploi compétences  
(exemple : produit/ process – hygiène, qualité, ...)

Cette grille est destinée  
au président du jury  
ou au professionnel

Date de l'évaluation	Nom et fonction des membres du jury ou du professionnel	Nom et prénom du candidat	Entreprise du candidat

## *Grille de synthèse des appréciations Jury ou Professionnel* *CQP Harmonisé « x »*

Domaines	Domaine 1	Domaine 2	Domaine 3	Domaine 4	Domaine 5	Domaine 6	Domaine n
L'appréciation de chaque domaine	%	%	%	%	%	%	%

Commentaires :

Signature du président du jury ou du  
professionnel

### 3 – Modèle de synthèse des trois évaluations

Candidat :

CQP "x"

Grille de synthèse globale

Date :

Outil d'évaluation	DOMAINE 1	DOMAINE 2	DOMAINE 3	DOMAINE 4	DOMAINE 5	DOMAINE N
Grille d'évaluation tuteur	%	%	%	%	%	%
Grille d'évaluation formateur	%	%	%	%	%	%
Grille Professionnel ou Jury	%	%	%	%	%	%
MOYENNE	%	%	%	%	%	%

Délivrance par domaine						
------------------------	--	--	--	--	--	--

**Attribution d'un domaine** : la moyenne des trois résultats d'évaluation est supérieur à 70%, avec un minimum de 50% pour chaque épreuve.

**Attribution du CQP** : quand tous les domaines sont validés.