

Brochure n° 3044

Convention collective nationale
IDCC : 573. – COMMERCES DE GROS

ACCORD DU 24 AVRIL 2017
RELATIF À LA CRÉATION DE DEUX CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE
DANS LE DOMAINE DE LA LOGISTIQUE

NOR : ASET1750648M
IDCC : 573

Entre
UCAPLAST
VCI
FEDA
FEDIN
SNGFGBT
UNCGFL
FGME
PRS
FNCPLA
SYNDIGEL
FND
FNGFP
UPCP
FENSCOPA
CGI
NAVSA
SNDGP
FNAS

D'une part, et
FNECS CFE-CGC
CSFV CFTC
FS CFDT
FNICAA CFE-CGC

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Contexte de la création des CQP dans le domaine de la logistique

La branche des commerces de gros, qui compte environ 350 000 salariés, connaît une évolution forte de ses activités, dans un contexte très concurrentiel, notamment marqué par une demande importante de services associés aux activités de vente. Les entreprises de la branche présentent des besoins en matière de développement des compétences de leurs salariés dans le domaine de la logistique, tant dans le cadre de parcours d'intégration aux métiers du commerce interentreprises, que dans le cadre de parcours de professionnalisation ou d'évolution professionnelle des salariés en poste.

Considérant que les métiers du commerce interentreprises nécessitent la maîtrise de compétences spécifiques aux entreprises du secteur et qu'il n'existe pas de certification professionnelle correspondante, la branche souhaite procéder à la création de certificats de qualification professionnelle (CQP) dans le domaine de la logistique.

Conformément à l'article 46 de l'accord national interprofessionnel du 14 décembre 2013 relatif à la formation professionnelle, les CQP des commerces de gros s'inscrivent au service de l'amélioration du signalement des compétences et constituent des indicateurs de qualification et de capacités à occuper un emploi. Ils concourent ainsi à la sécurisation des parcours et de l'évolution professionnels.

Ils constituent un élément majeur de la politique de certification professionnelle conduite par la branche des commerces de gros en direction des salariés.

Les certificats de qualification professionnelle dans le domaine de la logistique sont créés dans le cadre des objectifs généraux des CQP de la branche des commerces de gros, tels que définis dans l'article 1 de l'accord de branche du 18 mai 2010. Ils visent pour l'un la fonction de chef d'équipe et pour l'autre le premier niveau de management dans les métiers de la logistique et concernent des métiers correspondant le plus souvent à des parcours d'évolution interne au sein des entreprises de la branche.

Article 2

Qualifications visées par les certificats de qualification professionnelle créés dans le domaine de la logistique

La branche des commerces de gros crée deux certificats de qualification professionnelle (CQP) correspondant aux qualifications suivantes :

- CQP chef d'équipe logistique : les chefs d'équipe logistique en commerces de gros animent et supervisent de petites équipes d'agents logistiques (caristes, préparateurs de commandes, magasiniers, agents d'expédition, agents de réception...) ou de chauffeurs livreurs. Ils/elles assurent auprès de leur équipe le relais des politiques de qualité, de sécurité, d'hygiène et de protection de l'environnement développées par l'entreprise. Ils/elles participent directement aux activités conduites par leur équipe. En fonction de la taille de l'entrepôt ou de l'unité dans laquelle ils travaillent, ils/elles peuvent être spécialisé(e)s dans une fonction logistique (réception, mise en stock, préparation de commandes, expédition, transport...) ou bien couvrir différentes fonctions ;
- CQP manager logistique : les managers logistiques en commerces de gros pilotent l'activité logistique à partir des outils et des indicateurs de qualité et de performance à disposition dans l'entreprise et formulent des propositions d'amélioration de l'organisation des activités logistiques. Ils/elles peuvent également superviser les activités d'entretien et de maintenance du matériel sur leur périmètre. Ils/elles interviennent auprès d'une équipe élargie (agents logistiques, chefs d'équipe, chauffeurs...) et assurent la conduite de réunions, des entretiens d'évaluation/ de recadrage, la détection des potentiels, des difficultés, l'élaboration des plannings, la gestion

des absences... En fonction de la taille de l'entrepôt ou de l'unité dans laquelle ils travaillent, ils/elles peuvent être spécialisé(e)s dans une fonction logistique (réception, mise en stock, préparation de commandes, expédition, transport...) ou bien couvrir différentes fonctions.

Article 3

Objectifs, publics et modalités d'élaboration des certificats de qualification professionnelle dans le domaine de la logistique

Les CQP dans le domaine de la logistique mis en place par la branche des commerces de gros répondent aux objectifs de l'article 3 de l'accord de branche du 18 mai 2010. Leurs publics sont ceux décrits dans ce même article. Leurs modalités d'élaboration sont décrites dans l'article 4 de ce même accord de branche. Les référentiels de certification des deux CQP créés dans le domaine de la logistique figurent en annexe au présent accord.

Article 4

Modalités de validation des certificats de qualification professionnelle des commerces de gros dans le domaine de la logistique

Le mode d'accès aux CQP des commerces de gros dans le domaine de la logistique permet une prise en compte des besoins et des acquis de chaque candidat ainsi qu'une prise en compte des acquis de l'expérience, conformément aux dispositions de l'article 5 de l'accord de branche du 18 mai 2010. Conformément à l'accord de branche du 18 mai 2010, chacune des étapes du parcours des candidats est formalisée par un outil support conçu par la CPNEFP et mis à la disposition des acteurs du CQP : candidat, employeur, tuteur, évaluateur, jury paritaire. L'utilisation de ces outils est obligatoire pour que le dossier du candidat soit examiné par le jury paritaire.

Les CQP de la branche ont été conçus pour faciliter le passage d'un métier à un autre. Certaines compétences sont donc communes aux différents CQP. Une fois un CQP obtenu dans sa totalité, son titulaire conserve le bénéfice de ses unités de compétences – et donc de son CQP – indéfiniment. Il lui restera donc à obtenir, s'il souhaite accéder à un autre CQP, uniquement les unités manquantes. Les unités de compétences communes à plusieurs CQP sont mentionnées en annexe dans les référentiels de compétences.

Parcours des candidats « formation »

Le parcours des candidats aux CQP de la logistique par la voie de la formation est le suivant :

1. Repérage des compétences maîtrisées et des compétences à développer, à partir du référentiel de compétences du CQP ;
2. Construction d'un parcours de développement des compétences individualisé, à partir du référentiel de formation du CQP ;
3. Formation et/ou développement des compétences en entreprise ;
4. Évaluation des compétences en entreprise, en situation professionnelle réelle, à partir des critères et outils d'évaluation conçus par la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle des commerces de gros (CPNEFP), cette évaluation étant réalisée par un évaluateur issu de l'entreprise et formé par la CPNEFP ;
5. Entretien d'évaluation externe à partir des critères et outils d'évaluation conçus par la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle des commerces de gros (CPNEFP), cette évaluation étant réalisée par un évaluateur extérieur à l'entreprise et formé par la CPNEFP ;
6. Validation des compétences par le jury paritaire final et délivrance de tout ou partie de la certification.

Conformément à la loi du 17 janvier 2002, tout ou partie des CQP des commerces de gros pourra être obtenu par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Parcours des candidats « VAE »

Le parcours des candidats aux CQP de la logistique par la voie de la validation des acquis de l'expérience est le suivant :

1. Demande de VAE de la part du candidat en direction de la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle ;
2. Analyse de la recevabilité de la demande par la CPNEFP ;
3. Si la demande est recevable, évaluation des compétences en situation professionnelle réelle ou reconstituée, à partir des critères et outils d'évaluation conçus par la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle des commerces de gros (CPNEFP), cette évaluation étant réalisée par un évaluateur issu de l'entreprise et formé par la CPNEFP ;
4. Entretien d'évaluation externe à partir des critères et outils d'évaluation conçus par la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle des commerces de gros (CPNEFP), cette évaluation étant réalisée par un évaluateur extérieur à l'entreprise et formé par la CPNEFP ;
5. Validation des compétences par le jury paritaire final et délivrance de tout ou partie de la certification.

Conformément à la Loi du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, la durée de l'expérience nécessaire pour réaliser une demande de VAE est ramenée à 1 an.

Pour avoir accès au CQP chef d'équipe logistique par la voie de la VAE, les candidats doivent disposer d'une expérience de l'animation et de la supervision de petites équipes d'agents logistiques (caristes, préparateurs de commandes, magasiniers, agents d'expédition, agents de réception...) ou de chauffeurs livreurs d'une durée de 1 an sur les 15 dernières années.

Pour avoir accès au CQP manager logistique par la voie de la VAE, les candidats doivent disposer d'une expérience du pilotage d'une ou plusieurs activités logistiques (réception, mise en stock, préparation de commandes, expédition, transport...) à partir d'outils et d'indicateurs de qualité et de performance d'une durée de 1 an sur les 15 dernières années.

Organisation de l'évaluation en entreprise

L'évaluation en entreprise est réalisée par un représentant de l'entreprise et/ou, si l'entreprise le souhaite, un intervenant extérieur. Quel que soit le profil de l'évaluateur, celui-ci doit impérativement avoir suivi une formation définie et dispensée par la branche sur les CQP (principes, méthode, outils...).

Organisation de l'évaluation externe

L'évaluation externe est mise en œuvre par des évaluateurs extérieurs à l'entreprise qui peuvent également intervenir dans les entreprises au cours des phases de repérage des acquis et d'évaluation. Cependant, pour assurer la neutralité des opérations d'évaluation, un évaluateur qui est intervenu soit dans le repérage des acquis, soit dans la formation soit dans l'évaluation en entreprise d'un candidat ne peut pas participer à l'entretien d'évaluation externe pour ce même candidat.

Ces évaluateurs peuvent être soit des professionnels en activité dans les entreprises de la branche ou ayant quitté une entreprise de la branche depuis moins de 5 ans et connaissant les métiers visés par les CQP (ayant exercé ces métiers ou occupé des fonctions d'encadrement direct des titulaires du métier), soit des formateurs/experts métiers ayant une connaissance précise du métier visé par le CQP et de ses conditions d'exercice dans les commerces de gros. Quel que soit leur profil, ils

doivent impérativement avoir suivi une formation définie et dispensée par la branche sur les CQP (principes, méthode, outils...).

Validation des CQP par le jury paritaire final

Les CQP de la logistique sont validés conformément aux dispositions de l'article 5 de l'accord de branche du 18 mai 2010. Le jury paritaire final dispose, s'il le souhaite, pour chaque candidat du livret de repérage des acquis, du livret d'évaluation en entreprise et du dossier professionnel du candidat.

Pour chaque unité de compétences, le jury paritaire considère la compétence validée si l'évaluation de l'évaluateur entreprise est positive et que l'évaluation de l'évaluateur extérieur est positive. Il considère la compétence non validée si l'évaluation de l'évaluateur entreprise est négative et que l'évaluation de l'évaluateur extérieur est négative.

Si les avis de ces deux évaluateurs ne sont pas concordants, le jury paritaire final examine dans le fond le dossier du candidat et statue. Les décisions se prennent alors conformément à l'article 5 de l'accord du 10 juillet 1997, à l'avenant du 5 avril 2000 et à l'article 5 de l'accord de branche du 18 mai 2010.

Conformément à la loi du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, en cas de validation partielle, les unités acquises le sont pour une durée indéterminée. Le CQP est délivré une fois que toutes les unités de compétences sont acquises.

Recours des candidats

Il s'effectue conformément aux dispositions de l'article 5 de l'accord de branche du 18 mai 2010.

Article 5

Financement des parcours des candidats

Les parcours des candidats salariés dans une entreprise de commerce de gros seront pris en charge par l'OPCA de la branche, conformément aux décisions de la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle, dans le cadre :

- du contrat de professionnalisation ;
- de la période de professionnalisation ;
- du compte personnel de formation ;
- du plan de formation.

Article 6

Positionnement des certificats de qualification professionnelle de la logistique dans la convention collective nationale des commerces de gros (3044)

Le positionnement des CQP de la logistique dans la classification de la CCN 3044 s'effectue comme suit :

- CQP chef d'équipe logistique : niveau V échelon 2 ;
- CQP manager logistique : niveau VII échelon 2.

Une prime exceptionnelle d'un montant de 20 % du salaire minimum conventionnel mensuel correspondant au positionnement du CQP est versée au candidat par l'entreprise lors de l'obtention du CQP.

Conformément aux dispositions de l'article 7 de l'accord de branche du 18 mai 2010, sont bénéficiaires du niveau et de l'échelon de classification figurant ci-dessus ainsi que de la prime exceptionnelle les salariés ayant obtenu le CQP et exerçant effectivement l'emploi visé par le CQP, ces deux conditions étant cumulatives.

Article 7

Extension et durée

Le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt prévues au code du travail ainsi que d'une demande d'extension.

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Tout au long de son application, il sera suivi de manière paritaire à échéances régulières.

Fait à Paris, le 24 avril 1917.

(Suivent les signatures.)

ANNEXE I

RÉFÉRENTIELS D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET DE CERTIFICATION POUR LE CQP CHEF D'ÉQUIPE LOGISTIQUE

Référentiel d'activités

Réalisation et supervision d'activités logistiques :

- réalisation des activités logistiques (réception, mise en stock, préparation de commandes, expédition, transport...);
- supervision des activités logistiques réalisées par les membres de l'équipe;
- alerte en cas d'aléas ou de difficultés.

Animation de l'équipe :

- transmission et contrôle des consignes;
- répartition du travail entre les membres de l'équipe;
- organisation des activités de l'équipe;
- suivi et recentrage des activités réalisées;
- traitement des difficultés au sein de l'équipe (difficultés techniques, retards, conflits...)

Accueil des nouveaux membres de l'équipe et transmission de savoir-faire aux membres de l'équipe :

- accueil des nouveaux membres de l'équipe;
- mise en œuvre du processus d'intégration au sein de l'équipe;
- transmission de savoir-faire aux membres de l'équipe.

Suivi du respect de la mise en œuvre des méthodes et des démarches qualité, hygiène, sécurité, environnement :

- présentation des consignes et outils en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement;
- contrôle du respect des procédures qualité, hygiène, sécurité et environnement en vigueur;
- alerte en cas d'anomalie.

Enregistrement et traçabilité des activités réalisées :

- renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité;
- transmission d'informations en cas d'anomalie ou d'incident.

Référentiel de compétences

Compétence 1 – Mettre en œuvre les techniques logistiques :

- contrôler la conformité des produits et des documents qui les accompagnent;
- réaliser des opérations de manutention, de déplacement et de rangement adaptées aux produits commercialisés par l'entreprise;
- réaliser le comptage des produits et marchandises en respectant les procédures lors des opérations d'inventaire;
- identifier les procédures et consignes à mettre en œuvre en fonction de l'opération à réaliser;
- identifier les impacts de ses activités sur la chaîne logistique et les enjeux en termes de qualité de service client.

Compétence 2 – Animer une équipe logistique :

- accueillir les nouveaux membres de l'équipe ;
- expliciter la nature des activités à réaliser ;
- fixer des objectifs clairs et mesurables ;
- transmettre des consignes ;
- répartir les activités à réaliser au sein de l'équipe en prenant appui sur les compétences de chacun ;
- identifier les activités réalisées de manière incorrecte ;
- expliquer comment reprendre un travail réalisé de manière incorrecte ;
- traiter les difficultés et les situations conflictuelles au sein de l'équipe.

Compétence 3 – Accompagner la montée en compétences des membres de son équipe :

- identifier les compétences et savoir-faire à transmettre ;
- organiser une transmission de compétences de manière progressive ;
- expliquer une activité ou un geste technique en en décomposant les différentes étapes ;
- accompagner un professionnel dans la mise en œuvre d'une nouvelle compétence, d'un nouveau savoir-faire ;
- valoriser les progrès réalisés ;
- repérer les capacités et aptitudes des membres de l'équipe.

Compétence 4 – Transmettre les informations et assurer la traçabilité des activités d'une équipe logistique :

- rendre compte de son activité par écrit et par oral ;
- transcrire les informations nécessaires à la traçabilité des interventions de l'équipe logistique ;
- utiliser les outils de traitement de l'information en vigueur au sein de l'entreprise ;
- communiquer avec les différents interlocuteurs (équipe, hiérarchie, autres équipes, autres services de l'entreprise, clients internes, externes...) ;
- rechercher et saisir des données dans un système informatisé.

Compétence 5 – Contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de qualité, hygiène, sécurité et d'environnement :

- informer et mobiliser les membres de l'équipe logistique autour des enjeux liés au respect de la législation, des procédures et des consignes en vigueur, notamment en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement ;
- identifier les non-conformités et mettre en œuvre les actions correctives appropriées ;
- superviser et contrôler la mise en œuvre des procédures et consignes en matière de sécurité au travail ;
- et mettre en œuvre les actions susceptibles d'améliorer les conditions de travail de l'équipe.

Cette compétence est commune avec les CQP du management commercial et le CQP de manager logistique.

Référentiel de certification

Critères d'évaluation compétence 1

Contrôles de conformité :

Les contrôles quantitatifs sont réalisés sans erreur ;

Les contrôles qualitatifs tiennent compte des particularités des produits (périssabilité, fragilité,...) ;

La conformité des documents accompagnant les produits (étiquetage, bons de livraison, bons de préparations, bons d'expédition...) est systématiquement vérifiée au regard des consignes et procédures en vigueur ;

Les écarts, anomalies et non-conformités sont identifiés et signalés conformément aux consignes.

Manutention, déplacement et rangement des produits :

Les produits à déplacer sont identifiés sans erreur ;

Les zones et aires de destination sont localisées sans erreur ;

Les conditions de stockage des produits à particularités (fragiles, dangereux, périssables...) sont identifiées et respectées ;

Les consignes en matière de déplacement, d'affectation et de rangement sont respectées ;

Les règles et consignes en matière de qualité, de sécurité, de sûreté, de gestes et postures sont respectées lors des manutentions et des déplacements de produits (port des EPI...) ;

Les moyens et engins de manutention sont utilisés de manière appropriée et conformément à la réglementation en vigueur (habilitations, autorisations de conduite...).

Respect des procédures et consignes en vigueur :

Les procédures et consignes (de réception, de préparation de commandes, d'expédition, d'inventaire...) sont identifiées et explicitées ;

Les procédures et consignes sont respectées en toutes circonstances ;

Les anomalies et incidents sont identifiés et systématiquement signalés.

Compréhension de la chaîne logistique :

Les enjeux de l'activité logistique sur la qualité de service client sont identifiés ;

L'importance des contrôles en logistique est explicitée ;

Les impacts des erreurs effectuées sur les autres maillons de la chaîne logistique sont explicités.

Critères d'évaluation compétence 2

Intégration des nouveaux membres de l'équipe :

Un soin particulier est apporté à l'accueil des nouveaux membres de l'équipe logistique ;

Le parcours d'intégration est mis en œuvre dans le périmètre d'activités : présentation de l'activité et du site, des membres de l'équipe... ;

La transmission des informations générales sur l'entreprise, des équipements, matériels et documents nécessaires au nouvel arrivant est vérifiée ;

Des points réguliers sont organisés en phase d'intégration pour identifier les éventuelles difficultés et accompagner le nouvel arrivant.

Organisation du travail :

La répartition des activités entre les membres de l'équipe tient compte des caractéristiques des membres de l'équipe ;

La charge de travail est répartie de manière équilibrée entre les membres de l'équipe ;

Les variations d'activité sont prises en compte pour répartir ou adapter la charge de travail ;

Les risques de non-respect des délais sont identifiés et la répartition des activités réajustée si nécessaire.

Communication et suivi des consignes :

Les consignes données sont claires, réalistes, adaptées aux caractéristiques des membres de l'équipe ;

Une vérification par oral est effectuée de manière systématique afin de s'assurer que les consignes et les informations transmises à l'équipe ont été comprises par chacun ;

La mise en œuvre des consignes est vérifiée.

Traitement des difficultés :

Des conseils pertinents sont délivrés aux membres de l'équipe en cas de réalisation incorrecte d'une activité ;

Les difficultés, retards, non-respects des règles de vie dans l'entreprise sont identifiés et signalés aux membres de l'équipe ;

Les conflits entre membres de l'équipe sont identifiés et traités avec recul.

Critères d'évaluation compétence 3

Identification des compétences à transmettre :

Les compétences devant être maîtrisées pour tenir le poste sont identifiées ;

Les acquis du salarié sont pris en compte ;

Les compétences devant faire l'objet d'une transmission sont repérées et formalisées.

Transmission des compétences :

Les différentes étapes permettant d'acquérir les compétences visées sont identifiées ;

Les activités, les gestes techniques sont décomposés en différentes étapes ;

Les explications données sont simples et accessibles ;

Les termes techniques sont systématiquement explicités ;

Les acquisitions de compétences sont vérifiées.

Accompagnement des membres de l'équipe :

La recherche d'autonomie des salariés en situation d'acquisition de compétences est recherchée chaque fois que possible ;

Des conseils permettant de progresser sont délivrés ;

Les progrès sont identifiés et valorisés.

Repérage des capacités et aptitudes :

Les membres de l'équipe susceptibles de prendre en charge de nouvelles activités sont identifiés ;

Les besoins en accompagnement et les axes de progression sont identifiés.

Critères d'évaluation compétence 4

Traçabilité des interventions et outils de traitement de l'information :

Les comptes rendus écrits sont clairs et exploitables par des tiers ;

Les comptes rendus oraux sont clairs et bien ciblés.

Transmission des informations :

Les besoins en information des différents interlocuteurs de l'équipe logistique sont identifiés ;

Les informations sont transmises aux bons interlocuteurs dans un délai raisonnable ;

Les informations sont ciblées (pas de surabondance de l'information ni de détails importants oubliés, vocabulaire compréhensible).

Utilisation des systèmes informatisés :

L'outil informatique de gestion de l'activité en vigueur (outil de gestion des stocks, ERP...) est correctement utilisé ;

Les saisies sont réalisées sans erreur.

Critères d'évaluation compétence 5

Suivi et contrôle des procédures en vigueur :

Les principales dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles applicables au sein de l'équipe logistique sont connues et mises en œuvre (temps de travail, respect des horaires, de la tenue de travail...);

Les enjeux liés à la qualité sont compris et présentés à l'équipe;

La mise en œuvre des outils et consignes qualité est régulièrement contrôlée;

Des actions correctives adaptées sont définies en cas de besoin.

Suivi et prévention des risques professionnels :

Les obligations pesant sur l'équipe logistique en matière d'hygiène, sécurité et environnement sont identifiées, expliquées et mises en œuvre;

Des contrôles périodiques sont réalisés pour évaluer le respect de la législation, des procédures et des consignes en matière d'hygiène, sécurité et environnement (port de la tenue de travail et des EPI...);

Les spécificités des produits commercialisés par l'entreprise sont identifiées et prises en compte lors des opérations logistiques;

Les risques liés à l'exercice des métiers au sein de l'équipe logistique sont identifiés et surveillés : respect des règles de levage et de manutention des produits, tenue de l'espace de stockage, port de la tenue de travail et des EPI...;

Le « document unique » est connu et appliqué.

Modalités d'évaluation

	ÉVALUATION EN ENTREPRISE	ÉVALUATION EXTERNE
Compétences 1 et 4	Observation du candidat en situation de réception ou préparation ou expédition ou mise en stock et entretien avec l'évaluateur entreprise	Entretien avec l'évaluateur externe
Compétences 2 et 5	Observation du candidat en situation de répartition des activités et transmission des consignes aux membres de l'équipe et entretien avec l'évaluateur entreprise	
Compétence 3	Observation du candidat en situation de transmission d'une compétence ou d'un geste technique et entretien avec l'évaluateur entreprise	

ANNEXE II

RÉFÉRENTIELS D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET DE CERTIFICATION POUR LE CQP MANAGER LOGISTIQUE

Référentiel d'activités

Organisation et supervision des activités logistiques sur un périmètre donné :

- organisation et supervision activités logistiques et des flux de produits ;
- contrôle de l'application des modes opératoires et des procédures ;
- suivi et anticipation des fluctuations d'activité ;
- suivi du budget de fonctionnement du périmètre : allocation des ressources humaines et matérielles en fonction des activités à réaliser ;
- pilotage des activités d'entretien et de maintenance du matériel logistique.

Pilotage des activités logistiques :

- suivi des indicateurs de performance et de qualité ;
- traitement des anomalies, des dysfonctionnements ;
- repérage des activités à optimiser ;
- transmission d'informations en vue de la mise à jour/amélioration des procédures et modes opératoires ;
- formulation de propositions d'amélioration : organisation du travail, équipements, matériels, stock...

Animation et accompagnement des équipes logistiques :

- formalisation et présentation des objectifs des activités logistiques ;
- accompagnement technique et méthodologique des chefs d'équipe ;
- suivi de l'activité et des résultats individuels : actions conduites, résultats, repérage et explication des écarts, réajustements à prévoir... ;
- mobilisation individuelle et collective autour des objectifs logistiques.

Management opérationnel des équipes logistiques :

- accueil et intégration des nouveaux membres de l'équipe ;
- répartition du travail entre les équipes ;
- réalisation des plannings ;
- transmission et contrôle des consignes ;
- conduite d'entretiens individuels : entretiens annuels d'évaluation, entretiens professionnels, ... ;
- animation de réunions ;
- développement des compétences ;
- définition des profils et sélection de candidats dans le cadre d'un recrutement ;
- détection des besoins en formation.

Mise en œuvre des procédures administratives et QHSE :

- contrôle de l'application des procédures QHSE de l'entreprise ;
- supervision des contrôles périodiques des matériels, infrastructures et habilitations ;
- supervision des procédures administratives internes : conditions de livraison, gestion des équipements et matériels... ;
- alerte en cas d'anomalie.

Communication et traçabilité des activités réalisées :

- communication avec les différents services de l'entreprise (diffusion d'informations, résolution de problèmes...) et entre les différentes équipes ;
- renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité : tableaux de bord... ;
- rédaction de comptes rendus.

Référentiel de compétences

Compétence 1 – Organiser une activité logistique :

- identifier les enjeux liés au bon fonctionnement de son activité logistique ;
- organiser les activités logistiques en tenant compte des ressources mobilisables et du budget ;
- contrôler la mise en œuvre des modes opératoires et règles de fonctionnement adaptés à l'activité et aux objectifs à atteindre ;
- anticiper les fluctuations d'activités ;
- adapter l'organisation des activités aux fluctuations de l'activité.

Compétence 2 – Piloter une activité logistique :

- adapter et améliorer l'activité logistique avec le recul nécessaire ;
- suivre et analyser l'activité logistique en utilisant les indicateurs à disposition ;
- animer des actions de progrès ;
- formuler des propositions d'amélioration des conditions de travail et de la santé et sécurité au travail.

Compétence 3 – Organiser et animer des équipes logistiques :

- mettre en œuvre un programme d'intégration en direction des nouveaux membres de l'équipe ;
- repérer les compétences nécessaires en cas de recrutement ;
- évaluer et développer les compétences des collaborateurs ;
- répartir les activités à réaliser entre les équipes logistiques ;
- planifier et gérer le temps de travail des équipes logistiques ;
- transmettre des consignes et contrôler leur mise en œuvre ;
- conduire un entretien individuel : entretien annuel d'évaluation, recadrage... ;
- organiser, préparer et conduire des réunions d'équipe ;
- adopter une posture managériale dans ses relations avec les équipes logistiques et ses interlocuteurs ;
- collaborer avec les chefs d'équipe logistique dans le cadre de l'organisation et de l'animation des équipes.

Cette compétence est commune avec les CQP du management commercial.

Compétence 4 – Communiquer avec les clients, les services et les partenaires de l'entreprise :

- transmettre des informations pertinentes aux différents services et partenaires de l'entreprise sur les activités de l'unité logistique en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise ;
- relayer les bonnes pratiques, les contraintes et problématiques rencontrées au sein de l'unité logistique auprès de collaborateurs issus de différents services et des membres de son équipe ;
- traiter les situations délicates et les aléas au sein des équipes logistiques en respectant le rôle et le positionnement de chacun, les procédures en vigueur au sein de l'entreprise et dans le souci de la qualité des relations avec les clients internes et externes ;
- identifier au sein de l'entreprise les différents services à associer en fonction des actions à conduire ;
- formaliser des informations utiles au bon fonctionnement et à la traçabilité de son activité.

Cette compétence est commune avec les CQP du management commercial.

Compétence 5 – Contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de qualité, hygiène, sécurité et d'environnement :

- informer et mobiliser les membres de l'équipe logistique autour des enjeux liés au respect de la législation, des procédures et des consignes en vigueur, notamment en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement ;
- identifier les non-conformités et mettre en œuvre les actions correctives appropriées ;
- superviser et contrôler la mise en œuvre des procédures et consignes en matière de sécurité au travail.

Cette compétence est commune avec les CQP du management commercial et le CQP de chef d'équipe logistique.

Référentiel de certification

Critères d'évaluation compétence 1

Compréhension des enjeux liés à l'activité :

Le schéma logistique global de l'entreprise est explicite ;

Les flux de produits au sein de l'unité logistique sont identifiés ;

Les principales étapes et points de contrôle de la chaîne logistique sont identifiés ;

La contribution de son activité au fonctionnement global de la chaîne logistique est comprise et expliquée.

Organisation des activités logistiques :

Les indicateurs et objectifs de son activité logistique sont identifiés et suivis ;

Les ressources en équipement, personnels, matériels sont identifiées ;

La capacité de production des équipes logistiques est comparée à la charge de travail à assurer ;

Le travail est affecté, réparti en fonction des objectifs liés à l'activité prévue et des compétences disponibles ;

Les priorités sont évaluées, hiérarchisées puis déterminées en fonction des objectifs fixés ;

Les fonctions support sont identifiées et associées à l'organisation de l'activité (qualité, maintenance...) ;

La logistique des ressources matérielles est organisée dans le respect du budget établi ;

Les interlocuteurs compétents sont alertés en cas de dépassement ou de sous-consommation du budget ;

La disponibilité, l'état et la conformité des matériels, équipements et infrastructures sont vérifiés au regard des réglementations en vigueur.

Contrôle de la mise en œuvre des modes opératoires et procédures :

Les modes opératoires et règles de fonctionnement définis sont adaptés si nécessaire en cas d'aléa aux activités à réaliser ;

La mise en œuvre des modes opératoires et règles de fonctionnement est systématiquement contrôlée ;

La documentation présentant les modes opératoires et règles de fonctionnement est claire et accessible.

Anticipation et adaptation de l'organisation des activités :

Les facteurs ayant un impact sur les volumes d'activités sont repérés et analysés ;

Les risques de fluctuation de l'activité sont repérés en amont ;

Les mesures permettant de faire face aux fluctuations d'activités sont définies en lien avec les autres services de l'entreprise ;

Les fluctuations de l'activité sont identifiées ;

Les écarts entre les réalisations réelles et les réalisations prévisionnelles sont identifiés ;

Les risques de non-respect des délais sont identifiés ;

Des mesures pertinentes sont définies et mises en œuvre dans son périmètre.

Critères d'évaluation compétence 2

Suivi et analyse de l'activité :

L'utilisation des outils et indicateurs de suivi, mesure, contrôle est effective et maîtrisée ;

Les principaux indicateurs de suivi (ratios, statistiques, performance, délais...) et les indicateurs de gestion de l'activité (coût de revient, taux d'utilisation des équipements, temps passé...) sont analysés ;

Les écarts sont identifiés ;

Les exigences qualité sont contrôlées, suivies et respectées.

Amélioration de l'activité :

Les anomalies, dysfonctionnements et activités logistiques à optimiser sont détectés, relevés et analysés (diagnostic) ;

Des mesures correctrices sont proposées ;

Des actions correctives et d'amélioration nécessaires (réduction des coûts et des délais, conformité aux critères de qualité et de sécurité, optimisation technique...) sont recherchées, élaborées, préconisées de manière régulière ;

Les propositions d'amélioration sont formulées avec méthode avec les personnes adéquates en fonction des priorités et des ressources disponibles (dont les fonctions support de l'entreprise) ;

Les ajustements et améliorations proposés prennent en compte les conséquences/impacts à venir sur l'activité de son périmètre.

Animation d'actions de progrès :

Les actions à mettre en œuvre sont organisées et conduites au sein d'un plan d'actions en tenant compte de l'ensemble des ressources disponibles (ressources matérielles, humaines, budgétaires...) et des objectifs à atteindre ;

Les résultats des actions de progrès sont mesurés ;

Les écarts avec les objectifs sont identifiés et expliqués ;

Des propositions d'amélioration (solution, idées nouvelles) sont élaborées ;

Les mesures d'amélioration, leurs résultats et suites à donner sont présentées à l'équipe.

Amélioration des conditions de travail, de la santé et de la sécurité au travail :

Un signalement des facteurs susceptibles d'avoir un impact sur les conditions de travail, la santé et la sécurité au travail est réalisé au sein de son périmètre ;

Des propositions d'amélioration adaptées sont formulées et argumentées ;

Des mesures d'urgence sont prises en cas de besoin.

Critères d'évaluation compétence 3

Recrutement :

Les compétences recherchées en cas de recrutement sont clairement explicitées et argumentées ;

Les profils de recrutement sont adaptés aux besoins de l'équipe logistique et aux caractéristiques de l'équipe en place ;

Les entretiens réalisés permettent à la direction de l'entrepôt ou à la direction des ressources humaines de disposer d'éléments fiables sur les candidats (savoir-faire techniques, parcours professionnel, motivation...)

Intégration des nouveaux membres de l'équipe :

Un soin particulier est apporté à l'accueil des nouveaux membres de l'équipe ;

Un parcours d'intégration est mis en œuvre au sein des équipes logistiques : présentation de l'entrepôt ou de l'unité logistique, des membres de l'équipe... ;

Des points réguliers sont organisés en phase d'intégration pour identifier les éventuelles difficultés et accompagner le nouvel arrivant.

Organisation du travail :

La répartition des activités entre les membres de l'équipe/les équipes logistiques tient compte des forces et des faiblesses de chaque membre de l'équipe/de chaque équipe ;

La charge de travail est répartie de manière équilibrée entre les membres de l'équipe et régulièrement évaluée ;

Les plannings sont établis à l'avance, présentés et expliqués ;

Les plannings respectent la réglementation en vigueur ;

Les consignes données sont claires, réalistes, adaptées aux membres de l'équipe ;

La mise en œuvre des consignes est vérifiée.

Communication avec les membres de l'équipe :

Les réunions d'équipe sont maîtrisées : évaluation du temps à passer sur chaque thématique, nombre de sujets à aborder, priorisation des sujets à traiter et des temps de parole, incitation à la réflexion individuelle et collective, à la prise de parole, formalisation et suivi des résultats et décisions prises...

Les entretiens individuels sont maîtrisés : fixation d'un objectif clair avant chaque entretien, préparation des entretiens, synthèse...

Développement des compétences :

Différents types d'actions de formations sont mis en œuvre : utilisation du plan de formation de l'entreprise, formation interne individuelle, « trainings » collectifs... ;

La mise en œuvre de nouveaux savoir-faire ou de nouvelles compétences par les membres de l'équipe est suivie et mesurée (entretiens de débriefing, observation...).

Posture managériale :

Le manager connaît la stratégie de l'entreprise, l'explique à ses collaborateurs et l'intègre dans ses actes de management ;

L'équipe est mobilisée autour des objectifs de l'entrepôt/de l'unité logistique et de la stratégie de l'entreprise ;

Les objectifs fixés sont spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et inscrits dans le temps ;

Les objectifs sont expliqués ;

L'atteinte des objectifs est contrôlée et des actions correctives sont identifiées et menées ;

- Les réussites de l'équipe/des équipes sont valorisées ;
- Les procédures, consignes sont systématiquement et durablement respectées par le manager et son équipe ;
- Le rôle et le positionnement des chefs d'équipes sont pris en compte dans l'organisation et l'animation des équipes.

Critères d'évaluation compétence 4

- Circulation de l'information au sein de l'entreprise :
 - L'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise est connue et respectée ;
 - Les outils de communication sont utilisés de manière appropriée et efficace (ciblage des mails, mise en avant des informations urgentes...) ;
 - Des échanges constructifs sont mis en place avec les instances représentatives du personnel.
- Relais des pratiques et de la situation de l'unité logistique :
 - Les bonnes pratiques des membres de l'équipe sont valorisées ;
 - Les contraintes et problématiques à traiter au sein de l'unité logistique sont explicitées ;
 - Les contraintes et points de vue de ses interlocuteurs sont compris et pris en compte ;
 - Les situations devant faire l'objet d'une alerte auprès d'autres services ou de la hiérarchie sont identifiées et partagées rapidement ;
 - Les services à associer aux actions entreprises au sein de l'unité logistique et/ou aux problématiques à traiter sont identifiés.
- Traitement des aléas et des situations délicates :
 - Les attributions des différents services de l'entreprise sont respectées lors du traitement des aléas et des situations délicates ;
 - L'ensemble des informations nécessaires au traitement des aléas et des situations délicates est systématiquement transmis aux différents services ;
 - Les risques liés à un mauvais traitement d'un aléa ou d'une situation délicate sont identifiés ;
 - Le suivi de la résolution des aléas et des situations délicates et la relance des services concernés sont assurés ;
 - Le maintien de la qualité des relations avec les clients internes et externes est recherché ;
 - Les arguments, positionnements et attentes des clients internes et externes sont analysés et pris en compte.
- Traçabilité des activités :
 - Les documents liés à son activité (comptes rendus, relevés d'analyses et de mesures, les propositions, bilans, rapports, décisions prises...) sont formalisés ;
 - Les comptes rendus sont synthétiques, exploitables et représentatifs de la réalité des situations.

Critères d'évaluation compétence 5

- Suivi et contrôle des procédures en vigueur :
 - Les principales dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles applicables au sein de l'équipe logistique sont connues et mises en œuvre (temps de travail, respect des horaires, de la tenue de travail...) ;
 - Les enjeux liés à la qualité sont compris et présentés à l'équipe ;
 - La mise en œuvre des outils et consignes qualité est régulièrement contrôlée ;

Des actions correctives adaptées sont définies en cas de besoin.

Suivi et prévention des risques professionnels :

Les obligations pesant sur l'équipe logistique en matière d'hygiène, sécurité et environnement sont identifiées et expliquées ;

Des contrôles périodiques sont réalisés pour évaluer le respect de la législation, des procédures et des consignes en matière d'hygiène, sécurité et environnement (port de la tenue de travail et des EPI...);

Les spécificités des produits commercialisés par l'entreprise sont identifiées et prises en compte lors des opérations logistiques ;

Les risques liés à l'exercice des métiers au sein de l'équipe logistique sont identifiés et surveillés : respect des règles de levage et de manutention des produits, tenue de l'espace de stockage, port de la tenue de travail et des EPI... ;

Le « document unique » est connu et appliqué.

Modalités d'évaluation

	ÉVALUATION EN ENTREPRISE	ÉVALUATION EXTERNE
Compétences 1 et 2	Analyse du dossier professionnel du candidat Présentation par le candidat de l'organisation mise en œuvre pour le management et le pilotage de l'activité logistique et entretien avec l'évaluateur entreprise	Entretien avec l'évaluateur externe
Compétence 3	Observation du candidat en situation de conduite d'une réunion d'équipe et entretien avec l'évaluateur entreprise	
Compétences 4 et 5	Entretien d'évaluation sur l'organisation du candidat, la communication et le respect des procédures	