



# « Responsable opérationnel de la chaîne logistique (ROCL) »

## Niveau 6

### Référentiels de compétences, d'évaluation et certification

**Tableau de synthèse des activités et tâches associées**

<b>ACTIVITES / TACHES /(BLOCS) (Image de l'emploi type)</b>
<b>Activité 1</b>
<b>ORGANISATION ET GESTION LOGISTIQUE (cœur de métier)</b>
<b>Sous activité : Gestion des flux et stock (BLOC 1)</b>
<b>1.1 – Gestion des flux de produits entrants</b>
Organisation stratégique et opérationnelle : Participation ou définition et formalisation de la politique d'approvisionnement de sa structure
Définition et sélection des offres d'approvisionnement
Gestion des approvisionnements et des stocks
Gestion opérationnelle de la réception des produits
<b>1.2 – Pilotage de l'entreposage et tenue des stocks</b>
Organisation de l'entreposage immédiat, à moyen ou long terme
Gestion des ressources matérielles
Gestion des activités connexes
Tenue des stocks
<b>1.3 – Gestion des flux de produits sortant</b>
Organisation du processus de commande
Gestion des ressources pour l'expédition et le transport :
- Ressources matérielles nécessaires à l'expédition
- Documents de transports
- Prestataires
Mise en œuvre de l'expédition
<b>1.4 – Gestion des retours (Reverse logistic)</b>
Mise en place du réseau et procédure de retour des produits
Traitement en arrivée à l'entreposage
<b>Sous activité : Gestion des process/performances de l'activité et flux d'informations (BLOC 2)</b>
<b>1.5 – Mise en œuvre de la démarche QSE et/ou RSE</b>
Participation à l'élaboration d'une démarche qualité à l'échelle de sa structure
Contribution à la définition des process, procédures et modes opératoires de l'entité
Application et contrôle de la mise en œuvre QSE/RSE
Suivi des performances des activités de l'unité

Amélioration continue des activités de l'unité
Veille métier, technique et réglementaire
<b>1.6 – Optimisation de la gestion des flux d'information</b>
Optimisation des flux d'informations internes (services)
Optimisation des flux d'informations externes (Fournisseurs, expéditions – clients)
<b>Activité 2</b>
<b>GESTION (BLOC 3)</b>
<b>Sous activité : Gestion de la relation client et fournisseurs</b>
<b>2.1 – Sécurisation des relations contractuelles avec les clients et les fournisseurs</b>
Participation à la sécurisation des relations contractuelles avec les clients et les fournisseurs
Participer à la négociation des contrats (clients, prestataires de services, ...)
Relation client
<b>Sous activité : Gestion budgétaire et contrôle de gestion</b>
<b>2.2 – Mise en place et/ou en œuvre d'un système de gestion prévisionnelle</b>
<b>2.3 – Mise en place et/ou en œuvre d'un système de contrôle de gestion</b>
<b>Sous activité : Gestion réglementaire (Responsabilité juridique)</b>
<b>2.4 - Gestion de la responsabilité juridique</b>
Veille et contrôle de la conformité des prestataires vis-à-vis de l'application des réglementations
<b>Activité 3</b>
<b>MANAGEMENT (BLOC 4)</b>
<b>3.1 – Participation au recrutement des membres de l'équipe</b>
Nota : Le recrutement dépend de la structure d'emploi au regard de son organisation RH (RH externe ou interne - en place ou pas)
Le ROCL intervient généralement de la manière suivante :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalisation des besoins</li> <li>- Directement sur le recrutement de niveau Intérim / CCD</li> <li>- En contribution et participation aux entretiens de recrutement sur le niveau CDI</li> </ul>
<b>3.2 – Management de l'équipe des collaborateurs</b>
Management des compétences
Management relationnel et organisationnel
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avec les équipes</li> <li>- Avec les partenaires sociaux</li> </ul>
Organisation et conduite de l'équipe
Contrôle et ajustements des actions de l'équipe

### **3.3 – Organisation et coordination des actions et projets**

Organisation et conduite des projets

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
<b>Activité 1</b>			
<b>ORGANISATION ET GESTION LOGISTIQUE (cœur de métier)</b>			
<b>Sous activité : Gestion des flux et stock (BLOC 1)</b>			
<b>1.1 – Gestion des flux de produits entrants</b>  Organisation stratégique et opérationnelle : Participation ou définition et formalisation de la politique d'approvisionnement de sa structure	C1.1/ Elaborer un planning d'approvisionnement à partir de la politique d'approvisionnement définie, en utilisant les outils appropriés (GANTT, PERT, autres.).	Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (l'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir un planning d'approvisionnement en choisissant un outil de planification approprié GANTT, PERT, etc.</li> </ul>	Maîtrise des connaissances associées : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents types de flux : tirés ou poussés</li> </ul> Méthodologie et maîtrise de l'outil de planification : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un outil de planification est sélectionné (Gantt, Pert, etc.).</li> <li>- Les fonctionnalités adaptées de l'outil au regard des travaux à réaliser sont bien utilisées.</li> </ul> Cohérence avec la politique d'approvisionnement et les contraintes d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contraintes de l'entreprise sont évaluées : temps de commande,</li> </ul>

			<p>temps de traitement, temps de fabrication, temps d'approche.</p> <p>Exhaustivité des éléments de contexte pris en compte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un document de synthèse est rédigé.</li> </ul> <p>Lisibilité et opérationnalité du planning</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un planning est mis en place, il est négocié avec le fournisseur et respecte les contraintes et l'organisation temporelle.</li> <li>- Un document de synthèse est réalisé.</li> </ul>
Définition et sélection des offres d'approvisionnement	C1.2/ Définir les éléments opérationnels nécessaires au cahier des charges logistique afférent à chaque produit/flux d'approvisionnement (appels d'offres).	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (l'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée).</p> <p>A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée) d'un appel d'offre, le candidat doit :</p> <p><u>Phase 1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer par écrit les éléments opérationnels sur un flux</li> </ul>	

		d'approvisionnement à intégrer à un cahier des charges	
	C1.3/ Établir une grille d'aide à la prise de décision permettant d'établir une cotation des offres en fonction de multiples critères – <i>conformité, coûts, délai, risques, etc.</i> , afin de sélectionner la meilleure offre	<u>Phase 2 :</u> Proposer une grille multicritère de cotation des offres pour la sélection ( <i>coûts, délai, risques, etc.</i> )	<p>Cohérence de la grille</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– La grille permet d'identifier le fournisseur, le (les) produit(s).</li> <li>– Elle est en adéquation avec le cahier des charges (son contenu).</li> </ul> <p>Pertinence et exhaustivité des critères proposés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les critères sont en cohérence avec les besoins.</li> <li>– Les critères sont hiérarchisés et pondérés en fonction des besoins définis par le cahier des charges.</li> <li>– Ils sont complets.</li> </ul> <p>Opérationnalité de la grille</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les règles de cotation des critères sont posées.</li> <li>– La grille permet d'effectuer une première</li> </ul>

			sélection.
Gestion des approvisionnements et des stocks	C1.4/ Gérer les approvisionnements dans un souci de rapidité de mise à disposition et par conséquence de réduction des coûts en utilisant les outils à disposition (exemple Kanban, etc.) ou en établissant un programme multicritères informatisé de gestion des stocks (ABC, délais, immobilisation de trésorerie, coûts et gains spéculatifs, stocks de sécurité, etc.)	Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (l'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit : - Etablir un programme multicritères informatisé de gestion des approvisionnements découlant de la gestion des stocks (délais, immobilisation de trésorerie, coûts et gains spéculatifs, ...)	Maîtrise des connaissances associées <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les méthodes d'approvisionnement (calendaire, de complètement, Kanban, Just in time)</li> <li>- Les différents niveaux de gestion de stock</li> <li>- La méthode ABC</li> <li>- Le WMS (Warehouse Management System)</li> <li>- L'ERP (Enterprise Resource Planning)</li> </ul> Choix de la méthode <ul style="list-style-type: none"> <li>- La capacité de l'entrepôt/la structure est mesurée.</li> <li>- Les produits sont classés selon la méthode ABC.</li> <li>- Les méthodes de gestion des stocks sont formulées.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>– Un choix argumenté de méthode de gestion des stocks est sélectionné.</li> <li>– Le choix de la méthode de gestion des approvisionnements et des stocks (FIFO, LIFO, etc.) est adapté par rapport à la nature des produits, aux délais, aux besoins, à la trésorerie, etc.</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– La méthode appliquée permet l'identification des sources d'optimisation des stocks, en valeur et en quantité.</li> </ul> <p>Cohérence de la structure du programme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Le stock est valorisé.</li> </ul> <p>Exhaustivité et pertinence des critères</p>
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les règles et critères optimisés d’approvisionnement choisis sont argumentés.</li> </ul>
Gestion opérationnelle de la réception des produits	C1.5/ Coordonner et valider les opérations d’arrivage de produits à partir de la planification définie et du contrat de service.	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (l’entreprise support à l’alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d’entrée) d’un, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en compte les contraintes</li> <li>- Prendre en compte les demandes</li> <li>- Proposer une planification à l’aide d’une grille de réception (planning de rdv, déchargement etc.)</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– La lecture et l’utilisation d’un bon de livraison et d’une lettre de voiture.</li> <li>– La planification des effectifs.</li> <li>– Les matériels de manutention.</li> <li>– Les instruments d’identification et de traçabilité des marchandises.</li> <li>– La gestion des espaces et l’identification des zones.</li> <li>– Le Code des Transports et le contrat type général de transport.</li> <li>– Les règles de sécurité</li> </ul>

			<p>Conformité de la méthodologie (grille d'aide à la planification)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un prévisionnel de réception adapté aux contraintes de la structure est réalisé (capacité de réception : personnel, espaces, matériel de manutention, entrées en stock des marchandises).</li> </ul> <p>Cohérence de la planification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contraintes de l'entreprise sont identifiées : besoins en moyens humains, matériels définis et quantifiés.</li> <li>- Les contraintes des prestataires de transport sont identifiées : prise rdv, temps de déchargement, quantité, impératifs, etc.</li> <li>- Une planification à l'aide d'un outil</li> </ul>
--	--	--	---

			<p>et dans le respect des contraintes est établie.</p> <p>Efficienc optimum du temps opératoire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Le temps opératoire est calculé dans un objectif d'optimisation des opérations.</li> </ul>
	<p>C1.6/ Veiller au respect des procédures administratives nationales, européennes ou internationales en sensibilisant sur l'importance du respect de ces dernières et sur l'impact des non-conformités. Contrôler leur mise en œuvre effective.</p>	<p>Production d'une note de sensibilisation :</p> <p>Rédiger à l'attention des collaborateurs une note de sensibilisation sur l'importance du respect des procédures administratives (européennes ou internationales) et sur l'impact des non-conformités.</p>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les incoterms ICC 2020</li> <li>– Les non-conformités (quantité, qualité, délais, gestion des emballages, volumes ... -</li> <li>– Les procédures simples de contrôle</li> <li>– Le logigramme</li> </ul> <p>Conformité des procédures énoncées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les procédures sont énoncées et elles respectent les normes et réglementation</li> </ul>

			<p>en vigueur (douane, etc.).</p> <p>Pertinence des éléments de sensibilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les coûts des non-conformités sont identifiés et mesurés.</li> </ul> <p>Pertinence des impacts en relation avec les non-conformités</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les non-conformités les plus représentées au sein de l'entreprise sont prises pour exemple.</li> <li>– Les impacts (en termes commercial, de production, de responsabilité etc.) en lien avec les non-conformités sont présentés /listés, de manière exhaustive. Ils sont en cohérence avec la situation de l'entreprise.</li> </ul> <p>Lisibilité de la note</p>
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>– Une procédure de contrôle est mise en place.</li> <li>– Un logigramme des étapes de la réception est présenté.</li> <li>– La note est correctement rédigée (forme, structuration). Elle respecte les règles grammaticales et d'orthographe.</li> </ul>
	<p>C1.7/ Gérer les non-conformités dans les opérations de réception en s'appuyant sur la réglementation associée (avaries, pertes, manquants) et/ou une procédure de gestion administrative et commerciale.</p>	<p>Etude de cas concret sur des non-conformités en réception :</p> <p>A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les non-conformités</li> <li>- Proposer des solutions de gestion</li> <li>- Proposer une procédure de gestion administrative et commerciale des non-conformités en réception.</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les réserves et le contrat de transport</li> <li>– Les incoterms ICC 2020</li> <li>– Les assurances et les déclarations de valeurs</li> <li>– Les fonctions dans l'entreprise</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Une méthode est appliquée et les étapes sont respectées.</li> </ul>

			<p>(Justification de la responsabilité, documents, contrat et relation client)</p> <p>Pertinence de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les non-conformités sont caractérisées et permettent la proposition d'axes d'amélioration continue.</li> </ul> <p>Exhaustivité de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les références de justification sont cohérentes et complètes</li> </ul> <p>Cohérence de l'analyse avec la réglementation ou la procédure de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse s'appuie des processus et procédures qualité internes à l'entreprise.</li> <li>- L'analyse prend en compte la réglementation en vigueur.</li> </ul> <p>Pertinence de l'analyse de l'impact financier</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les coûts de la non-conformité sont calculés.</li> <li>- Les impacts financiers sont caractérisés.</li> </ul>
--	--	--	--

			<p>Pertinence et opérationnalité des propositions de solutions de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les solutions proposées répondent correctement aux dysfonctionnements identifiés.</li> <li>- Elles sont applicables dans le contexte de l'entreprise.</li> <li>- Les impacts des solutions sont mesurables.</li> </ul> <p>Opérationnalité et lisibilité de la formalisation dans le projet de procédure de gestion (si non existante) ou d'amélioration (si existante)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des propositions de création ou de modifications de procédures des MOP ou d'outils adaptées sont identifiées.</li> </ul>
<p><b>1.2 – Pilotage de l'entreposage et tenue des stocks</b></p> <p>Organisation de l'entreposage immédiat, à moyen ou longs termes</p>	<p>C1.8/ Etablir un plan d'implantation ou de réimplantation d'un entrepôt (si nécessaire) Faire appliquer les règles d'entreposage en tenant compte des contraintes de logistique, de sécurité et de respect des normes environnementales et de qualité (INRS).</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <p><u>Phase 1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir un plan d'implantation ou analyser un plan existant avec</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Lean management et la méthode des 5 S (Seri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke)</li> <li>- La méthode ABC</li> <li>- Les normes INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité)</li> </ul>

		<p>proposition d'amélioration tenant compte des contraintes et de la législation [Tracer le plan fonctionnel de l'entrepôt (zones de stockage, zones de picking, circuits des flux entrants et sortants, ...) en tenant compte des contraintes de logistique, de sécurité et de respect des normes environnementales et de qualité.]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préciser et expliquer les règles d'entreposage correspondant à la situation</li> </ul>	<p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un atelier 5S est mis en place.</li> </ul> <p>Cohérence du plan d'implantation au regard des contraintes et de la législation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix de la structure de stockage répond : <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux critères liés à la marchandise : conditionnement de la marchandise, dimensions, poids, nombre de références, quantité à stocker, rotation des produits...</li> <li>- aux critères liés à la structure : Surface disponible, hauteur sous ferme, accès disponibles</li> <li>- aux critères liés à la sécurité : recommandations INRS</li> <li>- aux normes environnementales et de qualité.</li> </ul> </li> </ul> <p>Exhaustivité de la prise en compte des contraintes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble des contraintes de logistique, de sécurité et de respect des normes environnementales et de qualité liée au</li> </ul>
--	--	--	--

			<p>fonctionnement de l'entrepôt sont identifiées et prises en compte</p> <p>Fonctionnalité du plan d'implantation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes zones sont identifiées et positionnées sur le plan.</li> </ul> <p>Lisibilité du plan fonctionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan est exploitable et opérationnel.</li> </ul> <p>Pour les règles d'entreposage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan d'implantation proposé répond à la situation énoncée.</li> <li>- Les règles d'entreposage sont visibles, complètes et cohérentes.</li> </ul>
	<p>C1.9/ Anticiper les besoins en stockage en prenant en compte la capacité totale de stockage de l'entrepôt et le prévisionnel d'activité sur le moyen terme (en tenant compte – si besoin – des variations saisonnières).</p>	<p><u>Phase 2 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer et justifier par écrit une évolution du dispositif à partir des capacités et des activités futures, et en tenant compte des contraintes et de la législation : (Calculer la capacité totale de stockage de l'entrepôt et le prévisionnel d'activité sur le moyen terme en tenant compte – si besoin – des variations saisonnières.)</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Plan Industriel et Commercial P.I.C</li> <li>- La planification et l'ordonnancement</li> <li>- Les méthodes de calculs de prévision et de saisonnalité (statique et dynamique)</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les méthodes nécessaires à l'évaluation des capacités de stockage et au prévisionnel d'activité</li> </ul>

			<p>sont correctement appliquées : méthodes des ventes, coefficient saisonnier, méthode de calcul de prévision ou de variation des volumes etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La capacité totale de stockage est mesurée.</li> <li>- Le prévisionnel d'activité est évalué.</li> </ul> <p>Pertinence de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les résultats des calculs permettent d'anticiper des besoins en stockage et les activités futures.</li> </ul> <p>Exhaustivité de l'analyse dont prise en compte des variations saisonnières</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations en lien avec les prévisions sont identifiées.</li> </ul> <p>Cohérence de l'analyse et des calculs avec les capacités et prévisionnel d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un plan d'action est proposé si les besoins de stockage sont supérieurs à la capacité de l'entrepôt.</li> </ul> <p>Cohérence de la proposition d'évolution au regard des contraintes et de la législation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La proposition prend en compte la réglementation</li> </ul>
--	--	--	--

			<p>en vigueur, notamment en termes de sécurité &amp; d'environnement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le dispositif respecte les règles de sécurité et environnementales.</li> </ul> <p>Présence et cohérence des justifications</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La proposition est argumentée, les solutions sont justifiées.</li> </ul> <p>Lisibilité de la note</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La note est compréhensible et exploitable.</li> <li>- La note est correctement rédigée (forme, structuration). Elle respecte les règles grammaticales et d'orthographe.</li> </ul>
Gestion des ressources matérielles	C1.10/ Quantifier les besoins en ressources matérielles	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <p><u>Phase 1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer une note précisant et justifiant les besoins au regard de la situation énoncée</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les coûts de possession et de location</li> <li>- La productivité</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les méthodes nécessaires à l'évaluation des besoins en ressources matérielles (dimensionnement et optimisation des engins de</li> </ul>

			<p>manutentions) sont correctement appliquées.</p> <p>Pertinence de l'analyse de la situation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les résultats de l'évaluation sont correctement interprétés.</li> </ul> <p>Exhaustivité de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble des éléments (critères de choix du matériel, le service concerné, le type de charge, le poids à manutentionner, les espaces disponibles, la hauteur de manutention) sont pris en compte.</li> <li>- L'optimisation du nombre d'engins est prise en compte.</li> </ul> <p>Cohérence des besoins proposés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les engins de manutention sont correctement dimensionnés (au regard des charges à manutentionner).</li> <li>- Les qualifications des personnels sont cohérentes avec les propositions en matériel.</li> </ul> <p>Présence et cohérence des justifications</p>
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les propositions sont justifiées et argumentées.</li> </ul> <p>Lisibilité et opérationnalité de la note</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La note est compréhensible et exploitable.</li> <li>- La note est correctement rédigée (forme, structuration). Elle respecte les règles grammaticales et d'orthographe.</li> </ul>
	C1.11/ Gérer la conformité du matériel de manutention et des outils de travail dans le respect de la réglementation en vigueur (entretien, maintenance, règles d'utilisation).	<p><u>Phase 2 :</u> Etablir un plan d'entretien/maintenance sur une période donnée prenant en compte la réglementation en vigueur et les usages.</p>	<p>Maîtrise des connaissances associées, dont réglementation en vigueur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La fiche d'identité du matériel de manutention et des outils</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les méthodes nécessaires à la formalisation d'un plan de maintenance sont correctement appliquées.</li> <li>- Les procédures d'entretien et de maintenance énoncées dans le plan sont conformes à la réglementation en vigueur (exemple : Vérification</li> </ul>

			<p>Générale Périodique) et aux normes des constructeurs</p> <p>Lisibilité et opérationnalité du plan d'entretien/maintenance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan est compréhensible et exploitable.</li> <li>- Le plan est matérialisé par la présence d'un carnet de maintenance et des contrats en vigueur permettant une traçabilité et une mise en œuvre effective.</li> <li>- Les interventions en lien avec le service maintenance sont planifiées.</li> </ul>
Gestion des activités connexes	<p>C1.12/ Initier et définir le périmètre opérationnel d'une activité connexe : co-manufacturing, co-packing, montages promotionnels.</p> <p>Conduire la mise en œuvre des activités connexes : co-manufacturing (assemblage de plusieurs références sur le lieu de stockage afin de constituer une nouvelle référence), co-packing (constitution d'emballage ou de sur-emballage sur le lieu de stockage), montages promotionnels ...</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser une proposition d'activité connexe imposée. En définir par écrit le périmètre opérationnel.</li> <li>- Proposer un plan d'action ou une note d'organisation</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le diagramme de GANTT.</li> <li>- Les règles du plan d'action</li> <li>- Le TAKT-TIME</li> <li>- L'ensemble des flux (logistiques, informations, financiers et reverse)</li> <li>- Le QQQCCP</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une nouvelle activité ou activité connexe est définie et planifiée.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer un plan d'implantation associé dans sa structure</li> </ul>	<p>Pertinence de l'analyse de l'activité connexe imposée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments suivants sont pris en compte et analysés : le type d'activité et selon l'activité : la nature de marchandises, leur conditionnement, leur destination, la durée de stockage et les particularités individuelles (marchandises sensibles ou demandant des précautions particulières)</li> </ul> <p>Cohérence de l'analyse et du périmètre de mise en œuvre opérationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan d'action et d'implantation prennent en compte les résultats de l'analyse et mesure les écarts éventuels.</li> <li>- L'analyse et le périmètre de mise en œuvre opérationnel sont mis en cohérence / sont réalisés en lien avec l'activité existante.</li> </ul> <p>Formalisation d'un plan d'action ou de la note</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un plan d'action ou une note est formalisé correctement</li> </ul>
--	--	---	--

			<p>Pertinence et opérationnalité du plan d'action de mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un plan d'action est opérationnel, sa mise en œuvre peut être effective (il n'y a pas de dysfonctionnement identifié).</li> </ul> <p>Lisibilité du plan d'action ou de la note</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan d'action ou la note sont compréhensibles et exploitables</li> <li>- Le plan d'action ou la note sont correctement rédigés (forme, structuration).</li> <li>- Le plan d'action ou la note respectent les règles grammaticales et d'orthographe.</li> </ul> <p>Efficiencie du plan d'implantation associé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble des informations sont présentes sur le plan d'implantation : les différents espaces, le sens de circulation, les informations liées à la sécurité, le balisage, etc.</li> </ul>
Tenue des stocks (cohérence des mouvements d'entrée et de sortie)	C1.13/ Réaliser les inventaires	Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif :	Maîtrise des connaissances associées

		<p>(L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser un inventaire</li> <li>- Analyser et expliquer les résultats (exemples, écarts, Etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents types d'inventaires</li> <li>- La réalisation d'un inventaire</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthode d'organisation proposée est adaptée au type d'inventaire.</li> <li>- Elle est conforme.</li> </ul> <p>Cohérence du processus proposé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus proposé permet de recueillir les données nécessaires à la vérification ou à la valorisation du stock (bilan) des marchandises présentes au sein de l'entrepôt.</li> </ul> <p>Opérationnalité de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'inventaire est programmé dans l'activité de l'entreprise (arrêt des activités pour l'inventaire).</li> <li>- Son organisation est définie, l'ensemble des personnels de l'entreprise sont informés.</li> <li>- Les moyens nécessaires à la réalisation de l'inventaire sont prévus (moyens humains, moyens matériels comme le plan</li> </ul>
--	--	--	--

			<p>d'implantation des produits).</p> <p>Pertinence de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les stocks physiques sont comptabilisés et valorisés.</li><li>- Une analyse comparative est effectuée avec les stocks informatisés.</li><li>- Les écarts entre les stocks physiques / stocks informatisés (en nombre et/ou en référence) sont identifiés et mesurés.</li></ul> <p>Exhaustivité de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'ensemble des écarts entre les stocks physiques / stocks informatisés (en nombre et/ou en référence) sont identifiés.</li></ul> <p>Cohérence de l'analyse et du périmètre de mise en œuvre opérationnel</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Des axes d'amélioration sont définis pour optimiser la gestion des stocks.</li><li>- Les propositions sont réalistes et réalisables.</li></ul>
--	--	--	---

	C1.14/ Mettre en place une traçabilité efficace des mouvements des produits	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décrire le processus sous la forme d'un logigramme montrant l'adhérence (taux) entre les flux physiques et d'informations (visibilité du produit quel que soit sa position)</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le WMS, Warehouse Management System</li> <li>- L'expédition et la réception</li> <li>- Les outils de traçabilité</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étapes essentielles du traçage sont identifiées.</li> </ul> <p>Cohérence de la cartographie des flux au regard du logigramme du flux d'informations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La cartographie présentée est cohérente au regard du logigramme du flux d'informations.</li> </ul> <p>Cohérence du taux d'adhérence et de son calcul</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une analyse des flux physiques et des flux d'informations est justifiée par le calcul du taux d'adhérence.</li> </ul>
<p><b>1.3 – Gestion des flux de produits sortants</b></p> <p>Organisation du processus de commande</p>	C1.15/ Garantir l'application du processus de préparation de commandes et les procédures associées en prenant en compte les impératifs de rentabilité de l'activité, de respect des engagements commerciaux et des normes de qualité. Choisir le ou les mode(s) opératoires de préparation des commandes efficient(s).	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger une procédure de gestion des commandes et des emballages (en fonction du choix du mode</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'administration des ventes : définition, fonctions et positionnement dans la Supply Chain</li> <li>- Les différents modes de préparation de commandes: picking, pick</li> </ul>

		<p>opérateur) à destination des nouveaux collaborateurs en les sensibilisant aux impératifs de rentabilité de l'activité et de respect des engagements commerciaux et des normes de qualité.</p>	<p>and pack, pick by light, voice picking...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures de travail</li> <li>- Les Standards de Manutention de Base SMB</li> <li>- La Méthode ABC</li> <li>- Le Lean management</li> </ul> <p>Efficiences du mode opératoire de préparation choisi au regard de la situation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La tournée de préparation de commandes est planifiée</li> <li>- Un itinéraire de préparation de commandes optimal est proposé</li> </ul> <p>Formalisation de la procédure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une procédure de travail est créée dans le respect des normes de qualité</li> </ul> <p>Lisibilité et opérationnalité de la procédure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elle est lisible, compréhensible, accessible par les collaborateurs.</li> <li>- L'ensemble des informations sont présentes au sein de la procédure : les acteurs, les données d'entrée et de sortie, le déroulé etc.</li> </ul> <p>Cohérence de la sensibilisation</p>
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les points de sensibilisation sont identifiés et caractérisés, tout comme leurs impacts commerciaux et de qualité.</li> </ul> <p>Exhaustivité des points de sensibilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les indicateurs d'activité sont construits et relevés</li> </ul>
<p>Gestion des ressources pour l'expédition et le transport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ressources matérielles nécessaires à l'expédition</li> <li>- Documents de transports</li> <li>- Prestataires</li> </ul>	<p>C1.16/ Quantifier et approvisionner les emballages et les supports nécessaires au transport des commandes dans l'esprit du développement durable.</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantifier par écrit les besoins en emballages et supports nécessaires aux transports</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les supports de charge et les emballages</li> <li>- La consignation des supports de charge</li> <li>- Les documents de transport nécessaires à l'expédition des marchandises</li> <li>- Le recyclage</li> </ul> <p>Cohérence des besoins énoncés au regard de la situation et de leur justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les besoins en emballages et supports de charges nécessaires aux transports sont identifiés, justifiés et quantifiés.</li> <li>- Un système d'échange de supports de charges est élaboré, avec les clients et les fournisseurs</li> </ul>

	<p>C1.17/ Établir, contrôler et valider les divers documents de transport en respectant la réglementation nationale, européenne ou internationale.</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée).  A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser la conformité et exhaustivité des données d'un certain nombre de documents existants proposés. Justifier la conformité ou non-conformité.</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les lettres de voiture</li> <li>- Les documents accompagnants la marchandise : le certificat MBV (Masse Brute Vérifiée), les documents export, la facture commerciale, le bon de livraison...</li> <li>- Les réglementations transport nationales, européennes, et internationales</li> <li>- Les contrats de transport</li> <li>- La responsabilité juridique au chargement</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie employée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une liasse documentaire est présentée.</li> </ul> <p><b>Pertinence de l'analyse de conformité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents d'expédition sont complets et conformes : type de marchandise, mode de transport, destination des produits...</li> </ul> <p>Exhaustivité de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble des non-conformités est identifié</li> </ul>
--	--	--	---

			<p>(remplissage, documents manquants, etc.)</p> <p>Cohérence du positionnement conforme ou non-conforme du document et de la justification associée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les non-conformités identifiées sont correctes.</li> <li>- Chaque non-conformité est justifiée.</li> <li>- Les références de justification sont cohérentes et complètes.</li> </ul>
	<p>C1.18/ Sélectionner des prestataires de transport répondants aux besoins</p> <p>Négocier les contrats de transport associés en utilisant les critères établis</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée).</p> <p>A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser des offres de prestataires de transport à partir d'une grille multicritère de cotation des offres pour la sélection (<i>coûts, délai, risques, etc.</i>). <i>Justifier son choix.</i></li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'offre de transport : transport de lots, groupage, messagerie, transport express, transport en Unités Inter Modales (UTI) , transport de vrac ...</li> <li>- Les contrats dans le transport et la logistique : transport, commission transport, logistique</li> <li>- La formation, l'exécution et la fin du contrat</li> <li>- La sous-traitance</li> <li>- Le Code des transports et le contrat type général de transport de marchandises</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bases de données fournisseurs</li> <li>- La négociation</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une grille multicritère est construite.</li> </ul> <p>Pertinence de l'analyse de l'offre en cohérence avec la grille multicritère</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les résultats de l'analyse permettent de choisir de manière objectivée un prestataire de transport.</li> <li>- Le choix du prestataire est argumenté.</li> </ul>
Mise en œuvre de l'expédition	C1.19/ Établir un plan de transport efficient. Suivre les opérations de transport en utilisant les outils adaptés.	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir un plan de transport et proposer un outil de suivi associé</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les tournées de livraison</li> <li>- Les leviers d'optimisation d'une opération de transport : taux de remplissage, géographie, distances, taux d'émission de CO2</li> <li>- Le coût de revient d'une opération de transport</li> <li>- Le TMS, Transport Management System</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un plan de transport est construit.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les particularités et les contraintes d'exploitation sont listées</li> </ul> <p>Opérationnalité et lisibilité du plan de transport</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de transport construit respecte les particularités et les contraintes d'exploitation.</li> <li>- Le plan de transport est lisible et compréhensible, par l'ensemble des parties prenantes</li> </ul> <p>Efficiency du plan de transport choisi au regard de la situation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de transport intègre l'ensemble des éléments nécessaires : choix du véhicule, temps, distance, itinéraire, précautions particulières.</li> </ul> <p>Présence et opérationnalité de l'outil de suivi associé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un outil de suivi (géolocalisation) est choisi de manière adaptée.</li> </ul>
	C1.20/ Gérer les non-conformités dans les opérations d'expédition en s'appuyant sur la réglementation associée (avaries, pertes, manquants) et/ou une procédure de gestion administrative et commerciale	Étude de cas concret (situation réelle ou reconstituée) sur des non-conformités d'expéditions : A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :	Maîtrise des connaissances associées <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Code des transports et le contrat type général.</li> <li>- Les réglementations internationales de</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les non-conformités</li> <li>- Proposer des solutions de gestion</li> <li>- Concevoir / Proposer une procédure de gestion administrative et commerciale des non-conformités en expédition.</li> </ul>	<p>transport : routier, maritime, aérien, ferroviaire et fluvial</p> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les parties prenantes sont identifiées</li> <li>- La réglementation applicable est identifiée.</li> <li>- La recevabilité de la non-conformité est justifiée</li> </ul> <p>La méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthodologie de l'analyse permet de justifier la recevabilité de la non-conformité</li> </ul> <p>Pertinence de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse des non-conformités en expédition permet la mise en place d'une procédure de gestion administrative et commerciale</li> </ul> <p>Exhaustivité de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble des non-conformités est identifié</li> <li>- Chaque non-conformité est justifiée et caractérisée.</li> </ul> <p>Cohérence de l'analyse avec la réglementation ou la procédure de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse s'appuie et respecte les</li> </ul>
--	--	---	--

			<p>règlementations applicables</p> <p>Visibilité et cohérence de l'impact financier des non-conformités</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les impacts financiers des non-conformités sont caractérisés et mesurés.</li> </ul> <p>Pertinence et opérationnalité des propositions de solutions de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les solutions proposées répondent aux dysfonctionnements identifiés.</li> <li>- Elles sont applicables dans le contexte de l'entreprise.</li> <li>- Des axes d'amélioration de gestion sont formulés</li> </ul> <p>Opérationnalité et lisibilité de la formalisation dans un projet de procédure de gestion (si non existante) ou d'amélioration (si existante)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un plan d'action est proposé.</li> <li>- Une procédure de gestion administrative et commerciale des non-conformités en expédition est rédigée.</li> </ul>
<b>1.4 – Gestion des retours (Reverse logistique)</b>	C1.21/ Définir un processus de retour transport / entrepôt efficient et opérationnel	Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif :	Maîtrise des connaissances associées

<p>Mise en place du réseau et procédure de retour des produits</p> <p>Traitement des produits en arrivée à l'entreposage</p>	<p>sous la forme d'une cartographie du réseau (processus qualité) et d'un logigramme de traitement des produits rentrants.</p>	<p>(L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer un processus de retour (cartographie)</li> <li>- Proposer un logigramme de traitement des produits au regard de l'état et de la nature du produit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La logistique inverse</b></li> <li>- <b>La logistique inverse et le commerce en B to C</b></li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus de retour est illustré par une cartographie</li> </ul> <p>Cohérence de la cartographie avec les éléments de contexte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble des éléments du contexte est intégré dans la cartographie</li> </ul> <p>Opérationnalité du processus de retour</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus retour intègre l'ensemble des contraintes de l'opération de retour des produits</li> </ul> <p>Cohérence du logigramme de traitement des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le logigramme de traitement des marchandises entrantes est tracé dans le respect du processus qualité de l'entreprise</li> </ul> <p>Opérationnalité du logigramme</p> <p>Lisibilité du logigramme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les activités du processus sont transposées dans le logigramme</li> </ul>
--	--	---	---

<p><b>1.5 – Mise en œuvre de la démarche QSE et/ou RSE</b></p> <p>Participation à l'élaboration d'une démarche qualité à l'échelle de sa structure</p> <p>Contribution à la définition des processus, procédures et modes opératoires de l'entité</p>	<p>C2.1/ Définir les éléments opérationnels nécessaires aux procédures et modes opératoires de son unité permettant d'élaborer des instructions et procédures comprises et admises par l'équipe.</p> <p>Identifier les phases d'un processus de travail devant donner lieu à écriture d'une procédure.</p>	<p>Analyse de cohérence de procédures et MOP (Contexte proposé) au regard d'éléments opérationnels également proposés</p> <p>Propositions justifiées de mise en cohérence éléments opérationnels/procédures</p> <p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée).</p> <p>A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse d'un processus de travail</li> <li>- Définition des éléments opérationnels</li> </ul> <p>Séquençage en phase et opérations</p>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La démarche QSE/RSE : définition et enjeux</li> <li>- Les pôles d'application d'une stratégie QSE/RSE</li> <li>- Les normes qualité en vigueur</li> </ul> <p>La situation professionnelle est analysée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les forces et les faiblesses de l'entreprise sont définies et analysées</li> </ul>
<p>Application et contrôle de la mise en œuvre QSE/RSE</p>	<p>C2.2/ Informer les collaborateurs de l'importance et du respect de la mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des procédures de travail et modes opératoires.</li> <li>- Des règles environnementales</li> <li>- Des règles d'hygiène et de sécurité au travail.</li> </ul> <p>Contrôler leur application.</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée).</p> <p>A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <p>Rédiger un livret à destination des collaborateurs présentant une synthèse des procédures, règles et normes à respecter.</p>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les méthodes et outils de communication</li> <li>- La réglementation française et européenne des normes environnementales</li> <li>- La réglementation française et européenne des normes d'hygiène, de sûreté et de sécurité au travail</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de suivis et de mesures</li> </ul> <p><b>Pertinence de l'analyse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des actions correctrices adaptées aux normes qualité en vigueur sont proposées</li> </ul> <p><b>La méthodologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un livret est proposé pour documenter les procédures.</li> </ul> <p><b>Cohérence de la démarche</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le livret proposé répond aux spécificités de l'entreprise</li> </ul> <p><b>Lisibilité du livret :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence de la sensibilisation</li> <li>- Cohérence, conformité et exhaustivité des règles énoncées</li> </ul>
Suivi des performances des activités de l'unité	<p>C2.3/ Suivre les performances de l'activité en mettant en œuvre les outils de suivi à disposition ou en mettant en place les outils nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tableau (x) de bord</li> <li>- Indicateurs de suivi de performance pour chaque étape du flux (réception, stockage, préparation de commande, expédition, livraison, retours)</li> </ul> <p>Indicateurs de non-performance ou de non-conformité.</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <p>Proposer un tableau de bord et les indicateurs associés</p>	<p><b>Maîtrise des connaissances associées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les KPI (Key Performance Indicators) de la performance des activités de l'entreprise</li> </ul> <p><b>Conformité de la méthodologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étapes du flux sont identifiées, des tableaux de bord sont proposés</li> </ul>

			<p><b>Cohérence avec les objectifs stratégiques et opérationnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix des indicateurs conduit à des résultats ou des conclusions</li> </ul> <p><b>Lisibilité et exploitabilité du tableau de bord</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le tableau de bord regroupe les indicateurs pour chaque étape du flux.</li> </ul> <p><b>Pertinence et opérationnalité des indicateurs de suivi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réception</li> <li>- Stockage</li> <li>- Préparation commande</li> <li>- Expédition</li> <li>- Livraison</li> <li>- Retours</li> </ul> <p><b>Pertinence et opérationnalité des indicateurs de non performance/non-conformité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse des indicateurs identifie la ou les étapes du flux qui génèrent la non performance/non-conformité</li> </ul>
Amélioration continue des activités de l'unité	C2.4/ Analyser de manière critique l'activité. Mettre en évidence les dysfonctionnements et les analyser. Proposer et présenter de manière argumentée des préconisations d'amélioration.	Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée).	<p><b>Maîtrise des connaissances associées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthodologie de l'analyse</li> </ul> <p><b>Conformité de la méthodologie</b></p>

		<p>A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger une note à destination de la direction présentant une analyse critique de l'activité, la mise en évidence de dysfonctionnements, l'analyse de ces dysfonctionnements et la présentation argumentée de préconisations d'amélioration.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une démarche de résolution de problèmes est proposée (La roue de Deming, méthode DMAIC, (Define, Measure, Analyze, Improve et Control)) ...</li> </ul> <p><b>Pertinence de l'analyse et Exhaustivité de l'analyse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La note présente : les dysfonctionnements, la justification des dysfonctionnements, des préconisations d'amélioration</li> </ul> <p><b>Cohérence de l'analyse avec la (les) réglementation ou la (les) procédure de gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse fait référence a (aux) réglementation(s) ou à la (les) procédure de gestion</li> </ul> <p><b>Pertinence des propositions d'amélioration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les propositions d'amélioration sont argumentées</li> </ul> <p><b>Opérationnalité et lisibilité des préconisations d'amélioration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les préconisations sont applicables rapidement et concrètement à court terme</li> </ul>
--	--	---	--

Veille métier, technique et réglementaire	C2.6/ Assurer une veille permanente par rapport aux évolutions du métier, des techniques et de la réglementation associée à son activité, en utilisant l'ensemble des ressources à disposition	<p>Mise en situation sur un cas concret. A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <p>Réaliser une veille (formaliser par une note) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les ressources adéquates</li> <li>- Rechercher les évolutions intervenues sur une période donnée</li> <li>- Présenter l'impact sur une situation donnée</li> </ul>	<p><b>Maîtrise des connaissances associées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'environnement de l'entreprise</li> <li>- La veille et les sources disponibles</li> <li>- Les outils de la veille informationnelle ; chercher, traiter et diffuser l'information</li> <li>- L'automatisation de la veille par les flux RSS</li> </ul> <p><b>Conformité de la méthodologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ressources adéquates et les évolutions de la période sont identifiées</li> </ul> <p><b>Présence et pertinence des ressources utilisées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La recherche est complète, les ressources sont datées et identifiées</li> </ul> <p><b>Pertinence de l'étude d'impact sur la situation donnée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'étude de l'impact fait apparaître des écarts significatifs permettant d'initier des actions adaptées</li> </ul>
<b>1.6 – Optimisation de la gestion des flux d'information</b>	C2.7/ Optimiser le flux des informations <u>internes</u> en s'appuyant sur une analyse de la circulation des informations en relation avec la cartographie des métiers et services de la	Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée).	<p><b>Maîtrise des connaissances associées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La chaîne documentaire (bons de commande, de</li> </ul>

<p>Optimisation des flux d'informations internes (services)</p>	<p>structure et le schéma fonctionnel des flux d'information.</p>	<p>A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir la cartographie des métiers et services de la structure et le schéma fonctionnel des flux d'information circulant entre ces différents services en envisageant toutes les situations possibles (de l'activité normale à l'activité en non-conformité).</li> </ul> <p>Analyser ces flux et faire ressortir les points générateurs de difficultés. Proposer des améliorations</p> <p>Analyser ces flux et faire ressortir les points générateurs de difficultés. Proposer des améliorations</p>	<p>réception, de mise en stock, liste de colisage.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La traçabilité : le tracking et le tracing</li> </ul> <p><b>Conformité de la méthodologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les métiers et services de la structures sont identifiés</li> </ul> <p><b>Cohérence et lisibilité de la cartographie de la structure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un diagramme de flux des informations internes est réalisé et les différents acteurs sont identifiés</li> </ul> <p><b>Cohérence et lisibilité du schéma fonctionnel des flux en interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le schéma est annoté</li> </ul> <p><b>Prise en compte exhaustive des situations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les flux d'informations tracés sont représentatifs de l'activité normale et de l'activité en non-conformité</li> </ul> <p><b>Pertinence et exhaustivité de l'analyse de ces flux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse fait ressortir des dysfonctionnements justifiés.</li> </ul> <p><b>Pertinence des propositions d'amélioration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les propositions d'amélioration sont justifiées</li> </ul>
---	---	---	--

<p>Optimisation des flux d'informations externes (Fournisseurs, expéditions – clients)</p>	<p>C2.8/ Mettre en place une procédure de traçabilité des flux d'informations <u>externes</u>. Élaborer un système d'interface entre les activités de sa structure et ses clients (échanges de données informatisées EDI)</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir la cartographie des échanges et schéma fonctionnel des flux d'informations en externe, entre la structure et les clients et prestataires en envisageant toutes les situations possibles (de l'activité normale à l'activité en non-conformité).</li> <li>- Analyser ces flux et faire ressortir les points générateurs de difficultés. Proposer des améliorations</li> </ul>	<p><b>Maîtrise des connaissances associées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les types de logiciels utilisés en logistique ; WMS (Warehouse Management System), TMS (Transport Management System) APS (Advanced Planning and Scheduling)</li> <li>- Les outils de gestion de l'information : EDI (Échange de Données Informatisées), ERP (Efficient Resources Planning)</li> </ul> <p><b>Conformité de la méthodologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une cartographie de traçabilité des flux d'informations externes est construite</li> </ul> <p><b>Cohérence et lisibilité de la cartographie des échanges</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments de la structure, les clients et les prestataires sont représentés sur la cartographie</li> </ul> <p><b>Cohérence et lisibilité du schéma fonctionnel des flux en externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La représentation des flux d'information externe est correctement représentée</li> </ul>
--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer un système d'interface et traçabilité</li> </ul>	<p><b>Prise en compte exhaustive des situations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les situations d'activité normale et d'activité de non-conformité sont représentées</li> </ul> <p><b>Pertinence de l'analyse de ces flux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse présente les dysfonctionnements et ceux-ci sont justifiés et cohérents</li> </ul> <p><b>Pertinence des propositions d'amélioration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les propositions d'amélioration intègrent la notion de traçabilité</li> </ul> <p><b>Opérationnalité et lisibilité des préconisations d'amélioration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les préconisations d'amélioration sont intégrées dans l'interface</li> </ul> <p><b>Opérationnalité du système d'interface/traçabilité proposé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le système d'interface/de traçabilité associe la structure, les clients et les prestataires.</li> </ul>
--	--	--	--

**Activité 2 GESTION BUDGETAIRE ET COMMERCIALE (BLOC3)****Sous activité : Gestion de la relation client et fournisseurs**

<p><b>2.1 – Sécurisation des relations contractuelles avec les clients et les fournisseurs</b></p> <p>Participation à la sécurisation des relations contractuelles avec les clients et les fournisseurs</p> <p>Participation à la négociation des contrats (clients, prestataires de services, ...)</p>	<p>C3.1/ Rédiger un contrat de service identifiant les obligations à respecter pour chacune des parties. Analyser et coter une offre à partir d'une grille multicritère</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rédiger un contrat de service identifiant les obligations à respecter pour chacune des parties.</li><li>- Définir les critères de sélection d'un prestataire.</li></ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le contrat de prestation de services et les différentes clauses</li><li>- Les droits et obligations des parties prenantes au contrat</li><li>- Les grilles tarifaires</li></ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les éléments de la prestation de services sont identifiés et répertoriés dans une grille multicritère, ils permettent la sélection du prestataire et cotation de la prestation.</li></ul> <p>Structuration et lisibilité du contrat</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un contrat de prestations de services est rédigé, les clauses, droits et obligations des parties sont identifiées</li></ul> <p>Exploitabilité du contrat</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le contenu répond aux conditions de validité d'un contrat</li></ul>
---	---	--	---

			<p><b>Cohérence et exhaustivité des obligations au regard du service attendu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les obligations des parties au regard du service rendu sont définies</li> </ul>
	<p><b>C3.2/ Évaluer les risques encourus pour aider à la prise de décision en analysant et commentant le bilan d'un client ou d'un fournisseur</b></p>	<p><b>Étude de cas :</b> Rédiger un commentaire sur l'analyse bilancielle d'un client ou d'un fournisseur.</p>	<p><b>Maîtrise des connaissances associées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le bilan comptable</li> <li>- Le bilan fonctionnel</li> <li>- Les indicateurs d'analyse du bilan (FRNG, BFR, TN)</li> <li>- Les ratios d'analyse</li> <li>- Le compte de résultat</li> <li>- Les SIG, Soldes Intermédiaires de Gestion.</li> <li>- La valeur client</li> </ul> <p><b>Conformité de la méthodologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les risques encourus sont formulés et cohérents avec les résultats des calculs des indicateurs.</li> </ul> <p><b>Pertinence de l'analyse du bilan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exhaustivité de l'analyse présentant :</li> <li>- Points forts</li> <li>- Points faibles</li> <li>- Les références de justification</li> </ul> <p><b>Pertinence des préconisations pour faciliter l'aide à la décision</b></p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'interprétation des résultats d'analyse des documents de synthèse facilitent et expliquent le choix d'un client ou d'un fournisseur</li> </ul>
Relation client	<p>C3.3/ Adopter une posture adaptée véhiculant l'image de l'entreprise dans un objectif de service client</p> <p>Gérer les relations « B to C » et la satisfaction client associée</p>	<p>Étude de cas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser un retour d'expérience d'une situation B to C et d'une situation B to B</li> <li>- Justifier la cohérence ou incohérence de la posture</li> <li>- Expliquer la posture à adopter pour une situation B to C</li> <li>- Expliquer la posture à adopter pour une situation B to B</li> </ul>	<p><b>Maîtrise des connaissances associées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication interpersonnelle</li> <li>- Les types de clients et les profils</li> <li>- Les spécificités de la vente en B et to C</li> <li>- L'expérience client et la valeur vie client</li> <li>- Les outils de mesure de la satisfaction client : enquêtes, baromètres et NPS, Net Promoter Score.</li> </ul> <p><b>Pertinence et exhaustivité de l'analyse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse fait apparaître des écarts</li> </ul> <p><b>Pertinence des préconisations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les préconisations définissent la posture de communication/relation client adaptée</li> </ul>
<b>Sous activité : Gestion budgétaire et contrôle de gestion</b>			

<p><b>2.2 – Mise en place et/ou en œuvre d'un système de gestion prévisionnelle</b></p>	<p>C3.4/ Établir des prévisionnels d'activité et de coûts sur diverses temporalités en tenant compte – si besoin – des variations saisonnières.</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <p><u>Phase 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir un budget mensuel d'activité</li> <li>- Établir un budget annuel d'activité en tenant compte – si besoin – des variations saisonnières.</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Prévision des ventes</li> <li>- Les budgets</li> <li>- Le financement de l'investissement</li> </ul> <p>Cohérence du budget au regard des éléments de contexte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le budget est adapté à l'activité et ses prévisions</li> </ul> <p>Lisibilité et opérationnalité du budget</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les résultats des calculs sont corrects</li> </ul>
	<p>C3.5/ Actualiser le budget prévisionnel du site à partir des fluctuations d'activités et de coûts.</p>	<p><u>Phase 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualiser le budget annuel à partir de nouvelles variables</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les indicateurs de performance</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les variables sont identifiées et les coûts sont mesurés</li> </ul> <p>Cohérence du budget au regard des éléments de contexte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le budget est adapté à l'activité et ses nouvelles variables</li> </ul> <p>Lisibilité et opérationnalité du budget</p> <p>Justesse des calculs</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les résultats des calculs sont corrects</li> </ul>
	<p>C3.6/ Évaluer la rentabilité d'un projet. Calculer un ROI.</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculer le R.O.I du projet</li> <li>- Établir un tableau d'amortissement lié à de nouveaux investissements d'infrastructures.</li> </ul>	<p><b>Maîtrise des connaissances associées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La rentabilité de l'activité</li> <li>- Le calcul de l'amortissement</li> <li>- Le R.O.I</li> </ul> <p><b>Conformité de la méthodologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les coûts et les recettes du projet sont mesurés</li> </ul> <p><b>Lisibilité et opérationnalité du tableau d'amortissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les calculs sont justes</li> <li>- Le choix du calcul de l'amortissement est en cohérence avec la situation exposée et le besoin d'investissement</li> </ul> <p><b>Cohérence des données au regard des éléments de contexte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les résultats des calculs sont cohérents au regard de la situation exposée</li> </ul> <p><b>Exhaustivité de la prise en compte des variables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une argumentation sur la rentabilité du projet, basée sur le résultat du calcul du R.O.I est formulée</li> </ul>

<p><b>2.3 – Mise en place et/ou en œuvre d'un système de contrôle de gestion</b></p>	<p>C3.7/ Alimenter et interpréter des tableaux de bord de suivi de la <u>gestion budgétaire</u> pour identifier les indicateurs porteurs de dysfonctionnement et décider des mesures correctives à prendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicateurs de suivi de performance économiques</li> <li>- Indicateurs de non-performance ou de non-conformité.</li> <li>- Tableaux de bord informatisés facilitant la prise de décision</li> </ul> <p>C3.8/ Créer les outils de gestion nécessaires à la mise en place du contrôle de gestion (Outils de reporting, applications, etc.) Dialoguer avec le contrôle de gestion (et les autres services)</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les indicateurs de suivi de performance clés d'un service ou d'une structure logistique pour chaque étape du flux (réception, stockage, préparation de commande, expédition, livraison)</li> <li>- Identifier les indicateurs de non-performance ou de non-conformité.</li> <li>- Créer des tableaux de bord informatisés facilitant la prise de décision</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les tableaux de bord</li> <li>- Les indicateurs de contrôle de gestion budgétaire</li> </ul> <p>Maîtrise des outils numériques (Excel Niveau contrôleur de gestion)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les tableaux de bord informatisés intègrent des formules de calcul</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les indicateurs de suivi de gestion budgétaire dont caractérisés</li> </ul> <p>Cohérence avec les objectifs stratégiques et opérationnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les indicateurs de suivi de gestion budgétaire sont présentés et argumentés.</li> </ul> <p>Lisibilité et exploitabilité des tableaux de bord</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dysfonctionnements sont définis et caractérisés</li> </ul> <p>Pertinence et opérationnalité des indicateurs de suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réception</li> <li>- Stockage</li> <li>- Préparation commande</li> <li>- Expédition</li> <li>- Livraison</li> <li>- Retours</li> </ul>
--	---	---	---

			<p>Pertinence et opérationnalité des indicateurs de non performance/non-conformité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des mesures correctives sont proposées</li> </ul>
<b>Sous activité : Gestion réglementaire (Responsabilité juridique)</b>			
<p><b>2.4 - Gestion de la responsabilité juridique</b> Veille et contrôle de la conformité des prestataires vis-à-vis de l'application des réglementations</p>	<p>C3.9/ Réaliser une veille documentaire de conformité réglementaire des prestataires et clients au regard de la responsabilité juridique de l'entreprise (Assurance, droit du transport, etc.)</p>	<p>Mise en situation sur un cas concret. A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <p>Réaliser une veille (note) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les ressources adéquates</li> <li>- Rechercher la présence des éléments sur une période donnée</li> <li>- Présenter l'impact sur une situation</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La responsabilité juridique de l'entreprise</li> <li>- Les obligations documentaires des prestataires</li> <li>- Les outils de veille documentaire</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La réalisation de la note fait apparaître les étapes d'identification, de recherche et d'impact</li> </ul> <p>Présence et pertinence des ressources utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ressources utilisées sont listées et justifiées</li> </ul> <p>Opérationnalité de la recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Complète</li> <li>- Sur la période</li> <li>- Structurée</li> </ul> <p>Pertinence de l'étude d'impact sur la situation donnée</p>

			<ul style="list-style-type: none"><li>- Les enjeux de la veille documentaire de conformité sont explicités</li></ul>
--	--	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
<b>Activité 3 - MANAGEMENT (BLOC 4)</b>			
<b>3.1 – Participation au recrutement des membres de l'équipe</b> Nota : Le recrutement dépend de la structure d'emploi au regard de son organisation RH (RH externe ou interne - en place ou pas) Le ROCL intervient généralement de la manière suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalisation des besoins</li> <li>- Directement sur le recrutement de niveau Intérim / CCD</li> <li>- En contribution et participation aux entretiens de recrutement sur le niveau CDI</li> </ul>	C4.1/ Identifier et anticiper les besoins en recrutement de sa structure selon l'activité et la saisonnalité <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décrire les besoins (profil de poste, etc.)</li> <li>- Etablir une fiche de fonction relative à un poste à pourvoir</li> <li>- Respecter la législation du travail dans toutes les phases de recrutement.</li> <li>- Proposer un plan d'action opérationnel permettant de favoriser l'intégration de nouveaux salariés recrutés.</li> </ul>	Mise en situation professionnelle sur un cas concret représentatif : (L'entreprise support à l'alternance ou une situation reconstituée). A partir des éléments de contexte fournis (données d'entrée), le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir une fiche de fonction relative à un poste à pourvoir en s'appuyant sur une analyse et description du besoin</li> <li>- Etablir un planning d'intégration et d'accompagnement (visite, organigramme, points de situation, etc.)</li> </ul>	Maîtrise des connaissances associées <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Code du travail</li> <li>- Les modalités de recrutement</li> <li>- La formation et l'exécution du contrat de travail</li> <li>- La diversité des contrats de travail</li> <li>- Les formalités liées à l'embauche</li> <li>- La liberté d'embauche et ses limites</li> </ul> Conformité de la méthodologie <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles du droit du travail sont respectées</li> <li>- Les besoins de l'entreprise sont identifiés</li> <li>- La nature du contrat de travail est justifiée</li> </ul> Cohérence de la fiche avec le poste <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments présentés dans la fiche de fonction répondent correctement au besoin.</li> </ul>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
			<p>Lisibilité et opérationnalité de la fiche de fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La fiche de fonction reprend l'ensemble des éléments : titre, activités, objectifs, moyens, compétences...</li> <li>- La fiche de fonction est compréhensible par toute personne étrangère à l'entreprise</li> </ul> <p>Structuration et contrôle de la démarche d'intégration et d'accompagnement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La phase d'intégration est conceptualisée par l'écriture d'un livret d'accueil dans lequel est présenté un planning d'intégration</li> </ul>
<p><b>3.2 – Management de l'équipe des collaborateurs</b></p> <p>Management des compétences</p>	<p>C4.2/ Evaluer et adapter les compétences de ses collaborateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à l'adaptation permanente des compétences de ses collaborateurs aux évolutions des besoins de la structure ou évolutions réglementaires.</li> </ul>	<p>Mise en situation sur un cas concret :</p> <p>A partir d'une situation représentée soit par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une évolution positive : opportunité d'évolution interne</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La formation du salarié et les obligations de l'employeur</li> <li>- Le plan de développement des compétences</li> </ul>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et planifier les actions à mener vis-à-vis des collaborateurs afin de les accompagner et/ou les fidéliser dans leur parcours professionnel</li> <li>- Analyser les besoins en formation et préconiser les réponses adaptées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une évolution négative : indicateurs de non-performance ou non-conformité</li> </ul> <p>Au travers d'une note de besoin en compétences, analyser la situation et formaliser les constats, formaliser et justifier les besoins au profit d'un service RH ou supérieur hiérarchique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Compte Personnel de Formation et le congé de transition professionnelle</li> </ul> <p>Pertinence de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des besoins d'adaptation des compétences sont identifiés. Des actions de formation sont repérées.</li> </ul> <p>Exhaustivité de l'analyse présentant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Situation, constats</li> <li>- Besoins</li> <li>- Les références de justification</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préconisation de formation ou développement de compétences</li> <li>- Un plan d'action de formation des salariés est proposé</li> </ul>
Management relationnel et organisationnel  Avec les équipes	<p>C4.3/ Mobiliser, animer et motiver son équipe en utilisant les méthodes et techniques de management adaptées au contexte et à la population</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer, communiquer</li> <li>- Fixer les objectifs</li> <li>- Déléguer</li> </ul>	<p>Etude de cas réels (et/ou jeux de rôles)</p> <p>A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit :</p> <p><u>Phase 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser la situation</li> </ul>	<p>Maîtrise des connaissances associées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les styles de management</li> <li>- Les modalités de diffusion de l'information</li> <li>- Les leviers et les outils d'animation</li> </ul>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer l'atteinte des objectifs</li> <li>- Gérer les conflits</li> </ul> <p>C4.4/ Organiser les activités de son service en fonction des compétences disponibles. Coordonner les actions et interactions favorisant le travail collaboratif.</p> <p>C4.5/ Contrôler les actions menées grâce à l'organisation de rencontre de suivi. Décider des mesures correctives à prendre et les faire accepter aux personnes concernées.</p> <p>C4.6/ Accompagner au changement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer des pistes de résolution</li> <li>- Choisir et justifier des méthodes et outils pouvant répondre à la situation</li> <li>- Proposer la mise en place d'outils collaboratifs appropriés</li> </ul> <p><u>Phase 2</u> Elaborer le plan-type d'un compte rendu de suivi d'activité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les tableaux de bord commerciaux et les KPI (key performance Indicateurs) associés</li> <li>- Le bilan social</li> <li>- Les types de conflits et les techniques de gestion</li> <li>- La planification du travail</li> <li>- La conduite des réunions et des entretiens individuels</li> <li>- La conduite au changement</li> </ul> <p>Présence et pertinence de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse fait apparaître les besoins de l'entreprise</li> </ul> <p>Cohérence et pertinence des pistes de résolution ou d'amélioration</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une proposition de mise en place d'outils collaboratifs répond aux besoins exprimés</li> </ul> <p>Cohérence et pertinence des choix de méthodes et outils</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une trame d'entretien individuel est rédigée</li> <li>- Une trame d'organisation d'une réunion est rédigée</li> </ul>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
			Posture de communication/management adaptée <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils et techniques de communication sont adaptés aux besoins et objectifs du milieu du travail</li> </ul> Cohérence du plan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan type de compte rendu fait apparaître les acteurs concernés, les objectifs à réaliser et les dates de retour.</li> </ul>
Avec les partenaires sociaux	C4.7/ Dialoguer, au sein de son unité et lors des rencontres formelles (CSE par exemple), avec les partenaires sociaux en tant qu'interlocuteur privilégié de son service ou unité	Etude de cas réels (et/ou jeux de rôles) A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), Le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser la situation</li> <li>- Proposer des pistes de résolution collaboratives ou consensuelles</li> <li>- Choisir et justifier des méthodes et outils pouvant répondre à la situation</li> </ul>	Maîtrise des connaissances associées en particulier le contexte du dialogue social <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les accords de branches et d'entreprises, les Conventions Collectives</li> <li>- Les instances représentatives du personnel</li> <li>- Les documents officiels et standardisés</li> </ul> Présence et pertinence de l'analyse

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cadre légal, les obligations de l'employeur et des partenaires sociaux sont respectées et pris en compte dans l'analyse.</li> </ul> <p>Cohérence et pertinence des pistes de résolution ou d'amélioration</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles de conduite de réunion sont maîtrisées et débouchent sur des objectifs SMART, Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporels.</li> </ul> <p>Cohérence et pertinence des choix de méthodes et outils</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les choix des outils sont adaptés à la situation</li> </ul> <p>Posture de communication/management adaptée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils et techniques de communication sont adaptés aux besoins et objectifs du milieu du travail</li> </ul>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
<b>3.3 – Organisation et coordination des actions et projets</b> Organisation et conduite des projets	C4.8/ Conduire les actions/projets en mode-projet en utilisant les méthodes, techniques et outils à disposition	<p>Mise en situation sur un cas concret de conduite d'un projet/ une action (entreprise support à l'alternance ou un projet imposé).</p> <p>A partir des éléments de contextes fournis (données d'entrée), le candidat doit :</p> <p><u>Phase 1</u></p> <p>Conduire un projet/ une action (exemple : amélioration de l'organisation du travail, réorganisation de la zone de picking, plan de réduction des coûts de fonctionnement ou des non-conformités) en utilisant la méthodologie appropriée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le périmètre et les actions, identifier les étapes clés du projet</li> <li>- Organiser et planifier</li> <li>- Lancer l'action ou le projet</li> <li>- Produire et suivre, contrôler l'avancement</li> <li>- Evaluer l'atteinte</li> <li>- Clôturer l'action ou le projet</li> </ul> <p>Dans ce cadre, préparer une réunion de mobilisation de l'équipe autour du projet</p>	<p>Maîtrise des connaissances associées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La veille informationnelle et ses outils</li> <li>- Les outils d'organisation et de planification de projet (Gantt, PERT, note de cadrage, ...)</li> <li>- La méthodologie du projet : concevoir, conduire, évaluer</li> </ul> <p>Conformité de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une méthodologie de projet est choisie et correctement appliquée :</li> <li>- Les besoins sont identifiés</li> <li>- Les actions sont planifiées</li> <li>- Etc.</li> </ul> <p>Identification et formalisation des actions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une note de cadrage est rédigée. Elle est complète (les éléments clefs figurent etc.).</li> </ul> <p>Cohérence de l'organisation et planification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation et la planification respectent la chronologie des actions à mener</li> </ul>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
			<p>Efficacité de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs du projet sont présentés à l'équipe au cours de la réunion.</li> <li>- Chaque acteur identifie facilement son rôle dans le projet, les modalités de coordination etc.</li> </ul> <p>Présence et cohérence du suivi et contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les points intermédiaires / finaux de contrôle le calendrier de réalisation sont annoncés durant la réunion.</li> </ul> <p>Finalisation du projet ou action</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mise en œuvre du projet est planifiée (Gantt, Pert...)</li> </ul> <p>Cohérence des objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs sont SMART, Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporels.</li> </ul> <p>Cohérence du plan avec les objectifs de la réunion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs déterminés en réunion sont retranscrits dans le plan</li> </ul>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
			Structuration efficace <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le compte rendu de la réunion fait apparaître les acteurs, tâches associées, dates et objectifs</li> </ul>
	C4.9/ Chiffrer les ressources nécessaires à la mise en œuvre d'un projet	Phase 2 : Réaliser un budget prévisionnel de réalisation du projet	Maîtrise des connaissances associées. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ressources internes</li> <li>- Les ressources externes</li> </ul> Les points suivants sont pris en compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ressources internes de l'entreprise (humaines, financières, matérielles, immatérielles)</li> <li>- Le plan de financement</li> <li>- Les critères de choix et modes de financement</li> </ul> Identification exhaustive et pertinente des ressources nécessaires <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ressources ont été classifiées et justifiées</li> </ul> Cohérence du chiffrage <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les critères financiers des choix d'investissement sont justifiés.</li> </ul> Justesse des calculs

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION

Transverse	Transverse	<u>Mémoire professionnel et soutenance</u>	La prise en compte des enjeux pour l'entreprise La coordination des activités et compétences associées entre elles. La mise en œuvre des compétences dans un ensemble complexe.
------------	------------	--	---

### Problématique de handicap

Afin de garantir l'égalité de leurs chances avec les autres candidats, les candidats à la certification issus de l'établissement partenaire et présentant un handicap temporaire ou permanent peuvent bénéficier des aménagements rendus nécessaires par leur situation.

Il appartient au candidat souhaitant bénéficier d'un aménagement ou bien à son médecin d'en faire la demande écrite auprès du référent handicap de l'établissement partenaire.

Les aménagements possibles sont notamment :

- Une majoration du temps imparti pour une ou plusieurs épreuves, sans dépasser le tiers du temps normalement prévu pour chacune d'elles. Cette majoration peut être allongée en cas de situation exceptionnelle, sur demande motivée du médecin ;
- Un aménagement des conditions de déroulement des épreuves (présence d'un assistant, dispositif de communication adapté ou utilisation d'un équipement adapté);
- L'étalement du passage des épreuves sur plusieurs sessions ;
- Des adaptations d'épreuves ou des dispenses d'épreuves.