

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

| 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 | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| Bloc de compétences 1 : Management de l'activité et de l'équipe commerciale ou logistique en négoce des matériaux de construction | | | |
| Organisation, coordination et management de l'équipe Mise en œuvre des process de recrutement et d'intégration Organisation de l'équipe Accompagnement individuel des collaborateurs Mobilisation collective des membres de l'équipe Contrôle du respect des règles et procédures en vigueur | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier le ou les profils recherchés en tenant compte des besoins de l'équipe ou de l'agence ▪ Evaluer l'adéquation des candidatures en tenant compte des besoins de l'équipe et en coordination avec le chef d'agence ▪ Mettre en œuvre un protocole d'accueil des nouveaux embauchés au sein de l'équipe en respectant les procédures en vigueur ▪ Apprécier l'intégration des nouveaux membres de l'équipe en vue de définir des actions correctives en veillant à associer le chef d'agence et le service ressources humaines de l'entreprise | Mise en situation individuelle en organisme habilité de préparation et de conduite d'un entretien individuel avec un collaborateur (ex : recadrage d'un salarié, entretien annuel d'évaluation, ...) et entretien individuel d'évaluation <i>Durée de l'évaluation : 10 minutes de préparation et 30 mn de mise en situation</i> Entretien individuel d'évaluation en organisme habilité à partir d'un dossier professionnel préparé par le candidat sur les 4 thèmes suivants : | <i>Les besoins en recrutement de l'équipe sont argumentés auprès de la hiérarchie ou du service compétent</i> <i>Les points clés permettant de vérifier l'adéquation d'une candidature avec les besoins de l'équipe sont identifiés</i> <i>Un protocole d'accueil des nouveaux embauchés et intérimaires est défini conformément aux procédures en vigueur et mis en œuvre (présentation aux membres de l'équipe, présentation du fonctionnement de l'agence, de l'organisation du travail, temps passé pour répondre aux questions, plan de développement des compétences...)</i> <i>Les étapes d'intégration et de validation (périodes d'essai, CDD, intérim, ...) sont respectées conformément aux procédures mises en place dans l'entreprise</i> <i>Des actions correctives sont définies en cas de difficulté d'intégration</i> <i>Le chef d'agence et le service ressources humaines sont tenus informés des conditions d'intégration des nouveaux collaborateurs et alertés en cas de besoin</i> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Expliciter aux membres de l'équipe les attentes associées à leur fonction en précisant les objectifs, les moyens et les délais des actions à mettre en œuvre ▪ Répartir les tâches au sein de l'équipe en tenant compte des objectifs définis ▪ Planifier le temps de travail de son équipe en veillant au respect de la réglementation en vigueur ▪ Evaluer les résultats des membres de l'équipe et la performance de l'équipe en vue d'améliorer son fonctionnement | <ul style="list-style-type: none"> - Le recrutement et l'intégration des membres de l'équipe - L'organisation de l'équipe - L'accompagnement individuel et la mobilisation collective des collaborateurs - Une présentation des principes et consignes de Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement liés à son | <i>Les consignes formulées aux collaborateurs sont claires en termes d'objectifs, délais et moyens : concernant la vente ou le service client, la qualité de l'expérience client, le respect des procédures, des règlements et consignes, ...</i> <i>La répartition des charges de travail et des différentes tâches permet de tenir compte des objectifs définis</i> <i>La réglementation relative au temps de travail est respectée</i> <i>Les résultats de chaque membre de l'équipe sont suivis et analysés</i> <i>La performance de l'équipe est régulièrement mesurée</i> <i>Des actions sont définies pour la faire évoluer</i> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluer les compétences des membres de l'équipe en utilisant différents outils mis à disposition et en coordination avec le chef d'agence ▪ Accompagner les membres de l'équipe dans la réalisation de leurs activités en assurant une présence régulière et en mettant en œuvre des interventions adaptées aux situations rencontrées ▪ Conduire un entretien individuel en veillant au respect de la chaîne managériale ▪ Sélectionner des actions d'accompagnement et de formation en vue de favoriser l'autonomie et la montée en compétences des membres de l'équipe ▪ Accompagner les collaborateurs dans l'appréhension des nouveaux outils de travail, des évolutions de la stratégie digitale de l'entreprise et de l'organisation du travail en organisant des entretiens réguliers ▪ Favoriser la mise en œuvre des acquis de la formation en situation professionnelle en encadrant le départ en formation et le retour de formation ▪ Détecter les potentiels au sein de l'équipe en vue d'accompagner les parcours et de fidéliser les collaborateurs ▪ Adapter sa posture et ses actions managériales en tenant compte de l'évolution des attentes des différentes générations de collaborateurs | <p>périmètre d'intervention et de la manière dont le respect de ces consignes est contrôlé</p> <p>Cet écrit est présenté dans le cadre d'un entretien individuel d'évaluation au cours duquel le candidat réalisera une visite commentée de son espace quotidien de travail, soit en situation réelle, soit à partir de photos</p> <p>Un entretien d'évaluation abordant l'ensemble des compétences associées à l'organisation, la coordination et le management de l'équipe suit la présentation du dossier professionnel par le candidat.</p> <p><i>Durée de l'entretien d'évaluation : 1 heure</i></p> <p>Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise</p> | <p><i>Une analyse des besoins en compétences des membres de l'équipe est régulièrement réalisée</i></p> <p><i>Les outils à disposition du manager pour évaluer les compétences des collaborateurs sont exploités</i></p> <p><i>Cette analyse est réaliste et présentée de manière claire à l'intéressé</i></p> <p><i>Les membres de l'équipe sont épaulés par une présence régulière du manager d'équipe : intervention dans la réalisation des activités chaque fois que nécessaire</i></p> <p><i>Les techniques de conduite d'entretien individuel sont maîtrisées</i></p> <p><i>La chaîne managériale est connue et respectée</i></p> <p><i>Les actions proposées sont adaptées aux besoins identifiés : formation à partir du plan de développement des compétences de l'entreprise, information et accompagnement tuteur, adaptation de poste, ...</i></p> <p><i>Un plan d'action et de soutien adapté est proposé aux membres de l'équipe rencontrant des difficultés : propositions de tutorat, actions de développement des compétences...</i></p> <p><i>Les actions d'accompagnement et de formation des collaborateurs sont mises en œuvre dans le souci de préserver la sécurité et la santé des membres de l'équipe</i></p> <p><i>Les membres de l'équipe sont accompagnés par le manager dans la prise en main des différents outils de gestion de leur activité</i></p> <p><i>Les changements apportés dans l'organisation du travail ou dans la politique de ressources humaines de l'entreprise sont explicités</i></p> <p><i>Les enjeux associés à l'exploitation des outils digitaux à disposition des clients et de l'enregistrement de la donnée client dans les systèmes d'information de l'entreprise sont explicités</i></p> <p><i>Les transmissions de connaissances et de savoir-faire réalisées auprès des collaborateurs sont progressives et pragmatiques</i></p> <p><i>Un entretien est conduit avec les salariés partant en formation avant leur départ et à leur retour de formation</i></p> <p><i>La détection des potentiels est effectuée, des propositions sont formulées</i></p> <p><i>Les propositions d'évolution sont argumentées et présentées avec clarté à la hiérarchie ou au service compétent</i></p> <p><i>Des actions sont proposées pour fidéliser les collaborateurs</i></p> <p><i>Le manager explicite la manière dont il adapte son mode de management et ses actions managériales aux attentes des différentes générations de collaborateurs</i></p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sélectionner les types d'actions les plus pertinents pour motiver les membres de l'équipe en tenant compte des caractéristiques et des besoins de son équipe ▪ Conduire des réunions d'équipe régulières en veillant à leur organisation et à leur préparation en vue de respecter les objectifs définis ▪ Optimiser les complémentarités entre les membres de l'équipe en cherchant à améliorer son efficacité | | <p><i>Les actions retenues pour motiver l'équipe (entretien individuel, réunion collective, challenge, ...) sont argumentées et justifiées au regard des caractéristiques et besoins de l'équipe</i></p> <p><i>Les outils managériaux à disposition au sein de l'enseigne pour motiver les collaborateurs sont suivis, analysés et utilisés</i></p> <p><i>Les réunions sont préparées et animées de manière dynamique et efficace : objectifs clairs fixés en début de réunion, relevé de décision en fin de réunion et suivi de la mise en œuvre des décisions prises, ...</i></p> <p><i>Les réunions permettent de fédérer l'équipe autour des objectifs de l'agence et de l'enseigne en tenant compte des compétences individuelles et des complémentarités entre membres de l'équipe</i></p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traiter les conflits au sein de l'équipe ou avec les autres services afin de maintenir la cohésion d'équipe et l'engagement des collaborateurs ▪ Faciliter l'esprit d'équipe en mettant en place différentes actions, notamment en matière de qualité de vie au travail | | | <p><i>Lors des réunions, le message délivré aux membres de l'équipe est individualisé, adapté aux préoccupations des individus et à leur niveau de connaissance</i></p> <p><i>Les axes de progrès de l'équipe sont présentés de manière positive pour favoriser l'adhésion de l'équipe</i></p> <p><i>Les compétences individuelles et les complémentarités entre membres de l'équipe sont identifiées pour favoriser l'efficacité de l'équipe</i></p> <p><i>Les tensions et conflits entre les membres de l'équipe et avec les autres services sont repérés Le traitement des tensions et conflits est réalisé sans délai et en tenant compte des consignes en vigueur au sein de l'entreprise</i></p> <p><i>Différentes actions sont mises en œuvre pour favoriser l'esprit d'équipe et la qualité de vie au travail</i></p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en œuvre les principes fondamentaux du droit du travail liés à la gestion des hommes au quotidien en s'appuyant sur les outils de l'entreprise ▪ Expliquer les règles et procédures de fonctionnement de l'agence aux membres de l'équipe, notamment concernant l'approvisionnement et le référencement, pour garantir leur respect par les collaborateurs ▪ Exploiter les outils numériques à disposition en vue d'élaborer les écrits professionnels liés à l'activité de manager ▪ Utiliser les systèmes informatisés de l'agence pour contrôler le respect des règles et procédures en vigueur ▪ S'assurer de la conformité des locaux et/ou des équipements de travail dans le périmètre de son activité en vue de signaler les non-conformités à son hiérarchie pour préserver la santé et la sécurité des collaborateurs | | <p><i>Les principaux points de prévention et de contrôle sont suivis : application des procédures et de la législation, temps de présence, retards, absentéisme, présentation et tenue de l'équipe, courtoisie vis-à-vis du client, ...</i></p> <p><i>Ces points sont mis en œuvre par le manager d'équipe pour lui-même (exemplarité)</i></p> <p><i>Les outils de suivi et de contrôle utilisés dans l'entreprise sont explicités</i></p> <p><i>Les décisions prises respectent la réglementation du travail et les textes conventionnels</i></p> <p><i>Les procédures et consignes de l'entreprise en matière de politique de ressources humaines (recrutement, formation, entretien, ...) sont connues et mises en œuvre</i></p> <p><i>Le mode de communication des procédures aux membres de l'équipe est choisi en fonction de la nature du message à transmettre</i></p> <p><i>Les procédures, modes de travail et règles de fonctionnement sont connues et comprises par les membres de l'équipe</i></p> <p><i>Les documents liés à l'activité (rapports, bilans, relevés de décision, ...) sont clairs et synthétiques</i></p> <p><i>Ils sont élaborés grâce aux outils disponibles et communiqués à bon escient</i></p> <p><i>Le système informatique et les outils numériques à disposition au sein de l'agence sont maîtrisés et permettent d'extraire, d'organiser et de transmettre les informations</i></p> <p><i>Des contrôles sont mis en place pour veiller au respect des procédures et repérer les non-conformités</i></p> <p><i>Les fonctionnalités des systèmes informatisés permettant de réaliser ces contrôles sont utilisées</i></p> <p><i>Des actions correctives sont proposées et mises en œuvre</i></p> <p><i>La conformité des équipements et/ou des locaux dans son périmètre d'activité est régulièrement contrôlée</i></p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapter sa communication afin de tenir compte des besoins des collaborateurs en situation de handicap ▪ Identifier les actions à conduire afin de faciliter l'activité des collaborateurs en situation de handicap | | <p><i>Les besoins spécifiques des collaborateurs en situation de handicap sont repérés lors des entretiens d'embauche, de suivi, d'évaluation, des réunions d'équipe...</i></p> <p><i>Le mode de communication utilisé est adapté aux besoins des collaborateurs en situation de handicap</i></p> |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | | <p>Les actions nécessaires à l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap et à l'adaptation éventuelle du poste de travail ou de leurs conditions de travail sont mises en place, en lien avec le chef d'agence et le service des ressources humaines</p> |
| <p>Contrôle du respect des procédures et de l'application des règles qualité, hygiène, sécurité, environnement</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fédérer les collaborateurs autour des enjeux des politiques en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement en organisant des actions d'information au sein de l'équipe ▪ Vérifier le respect de la législation en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement au sein de l'équipe à l'aide des indicateurs et outils disponibles ▪ Vérifier la mise en œuvre des politiques et des consignes qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement au sein de l'équipe en organisant régulièrement des contrôles ▪ Apprécier le respect des consignes en matière d'entretien et de maintenance du matériel de l'équipe pour préserver la durabilité du matériel et la sécurité des collaborateurs | | <p>Des visites régulières sont effectuées pour contrôler le respect des règles et détecter les risques pour les salariés, les clients et les intervenants extérieurs</p> <p>Les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés sur les enjeux des politiques en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement</p> <p>Les principaux indicateurs sont suivis de manière régulière : rapports des services de sécurité, respect des règles de levage et de manutention des produits, tenue de l'agence et dégagement des allées, port de la tenue de travail et des EPI, autorisations de conduite, FIMO, FCO, le document unique de sécurité est connu ...</p> <p>Les règles de sécurité et les enjeux associés à leur respect dans les locaux de l'agence et en dehors de l'agence sont explicités de manière claire au moment de l'intégration des nouveaux arrivants et aux membres de l'équipe et régulièrement contrôlés</p> <p>Une attention particulière est apportée aux risques professionnels et aux situations de crise</p> <p>Le matériel à disposition de l'équipe est régulièrement nettoyé, entretenu et vérifié dans le respect des consignes et normes en vigueur</p> <p>Les dysfonctionnements sont systématiquement signalés au service entretien, à la hiérarchie ou aux interlocuteurs compétents</p> <p>Les anomalies ou non-conformités sont repérées</p> <p>Les mesures correctives sont mises en œuvre et contrôlées</p> |

Bloc de compétences 2 a (seulement option commerce) : Animation de la politique et des actions commerciales d'une agence de négoce des matériaux de construction

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>Animation de la politique commerciale de l'agence (option commerce seulement)</p> <p>Adaptation de la politique commerciale au contexte et au marché local</p> <p>Suivi de l'activité commerciale de l'agence</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser l'environnement économique et commercial de la zone de chalandise et l'évolution du marché local des matériaux de construction en s'appuyant sur différentes sources d'information et notamment sur les outils de communication digitale (web, réseaux sociaux...) ▪ Proposer au chef d'agence le référencement de produits locaux en veillant au respect de la politique RSE de l'entreprise ▪ Identifier dans les projets locaux d'aménagement du territoire les impacts potentiels sur son activité en tenant compte de la politique commerciale de l'agence | <p>Entretien individuel d'évaluation en organisme habilité à partir d'un dossier professionnel écrit réalisé par le candidat portant sur une ou plusieurs actions commerciales (de préférence mises en œuvre, en tout ou partie, dans le cadre du parcours CQP). Ces actions commerciales doivent répondre à la politique commerciale de l'enseigne et à l'analyse de l'environnement de l'agence.</p> | <p>Les spécificités économiques et commerciales de la zone de chalandise sont identifiées</p> <p>Une étude de concurrence est réalisée régulièrement</p> <p>Une veille est conduite sur les pratiques d'achat de la concurrence locale et sur l'implantation des principaux fournisseurs dans la zone de chalandise</p> <p>Les forces et les faiblesses de l'offre proposée par l'agence au regard de la concurrence sont identifiées</p> <p>Les projets locaux d'aménagement du territoire sont identifiés en faisant appel à plusieurs sources d'information</p> <p>Les impacts potentiels de ces projets sur l'activité sont analysés</p> <p>Le référencement de produits locaux est proposé au chef d'agence conformément à la politique d'achat et à la politique RSE de l'entreprise</p> |
|---|--|--|--|

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>Segmentation de la clientèle Mise en place d'actions commerciales</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir et argumenter le plan de développement de son activité en tenant compte des objectifs à atteindre en matière de chiffre d'affaires, de marge et de la politique commerciale de l'enseigne ▪ Mettre en œuvre la politique commerciale de l'enseigne en matière de gestion des encours clients, des paiements et de traitement des réclamations en s'appuyant sur les outils digitaux à disposition ▪ Apprécier le respect de la politique commerciale de l'enseigne par la force de vente en réalisant un suivi régulier des actions réalisées ▪ Repérer les anomalies en vue de définir des actions correctives adaptées | <p>Le dossier professionnel décrit comment les actions ont été conçues, mises en œuvre et évaluées. Lors de l'entretien d'évaluation, le candidat simulera la présentation de l'action / des actions à l'équipe commerciale.</p> <p>Un entretien d'évaluation abordant l'ensemble des compétences associées à l'animation de la politique commerciale de l'agence suit la présentation du dossier professionnel par le candidat.</p> | <p><i>Le plan de développement de l'agence est proposé en fonction des objectifs à atteindre (chiffre affaire, marge, ...) et du contexte du marché local</i> <i>Le traitement des réclamations respecte la politique commerciale de l'enseigne</i> <i>Les encours clients sont régulièrement suivis et analysés</i> <i>Les procédures de paiement applicables dans l'enseigne sont scrupuleusement respectées</i> <i>Le manager s'assure en continu que la force de vente connaît la politique commerciale et la politique tarifaire de l'agence et les respecte</i> <i>Des contrôles réguliers visant à vérifier le respect de la réglementation commerciale sont conduits au sein de l'agence et des actions correctives sont mises en œuvre</i></p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser les différents indicateurs commerciaux de l'agence ou de l'activité en utilisant les outils numériques de gestion de l'entreprise | <p><i>Durée de l'entretien d'évaluation : 1 heure</i></p> <p>Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise</p> | <p><i>Les indicateurs commerciaux permettant d'analyser l'activité de l'agence sont identifiés à partir des outils numériques de gestion de l'entreprise</i> <i>Les points clés de ces indicateurs sont identifiés et analysés</i> <i>Les outils permettant de réaliser un pilotage de l'activité commerciale par la donnée sont exploités</i> <i>Les risques commerciaux liés à l'évolution de l'activité des clients sont identifiés</i></p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser la segmentation de la clientèle et de son potentiel afin de définir une stratégie commerciale adaptée au portefeuille clients de l'agence | | <p><i>La segmentation de la clientèle est réalisée à partir d'indicateurs pertinents au regard de la situation de l'agence et à l'aide des données numériques à disposition</i> <i>Le potentiel de développement de l'agence est évalué de manière réaliste à partir d'indicateurs objectifs en coordination avec le chef d'agence</i> <i>La stratégie commerciale est adaptée à l'analyse de la clientèle et aux compétences de l'équipe en place</i></p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir un plan d'action en respectant le plan de développement et les objectifs de l'agence ▪ Expliquer le plan d'action aux membres de l'équipe en tenant compte des caractéristiques et compétences de chacun ▪ Animer la mise en œuvre des actions commerciales définies par l'enseigne au sein de l'agence dans le respect de la politique commerciale et de la stratégie digitale en vigueur ▪ Proposer des actions commerciales complémentaires en fonction des besoins en négociant les termes d'une action commerciale avec un fournisseur | | <p><i>Le plan de développement et les objectifs de l'agence sont connus et clairement explicités</i> <i>Le plan d'action réalisé par le manager d'équipe est cohérent avec le plan de développement de l'agence</i> <i>Le plan d'action réalisé par le manager d'équipe tient compte des caractéristiques des membres de l'équipe</i> <i>Les différentes étapes de l'organisation, de la mise en œuvre et du suivi d'une action commerciale sont connues et respectées</i> <i>Des actions commerciales locales et complémentaires au plan promotionnel de l'enseigne sont proposées</i> <i>Les outils en lien avec ces actions commerciales locales sont réalisés et utilisés à bon escient et dans le respect de la réglementation commerciale en vigueur</i> <i>Le manager accompagne son équipe dans l'appropriation des outils digitaux à disposition des clients</i> <i>La relation commerciale avec les principaux clients de l'agence et les prescripteurs locaux est entretenue et maîtrisée</i> <i>Les actions commerciales nécessitant l'intervention d'un fournisseur sont identifiées</i></p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | | | <i>Les représentants locaux des fournisseurs sont mobilisés en vue de contribuer aux actions commerciales définies</i> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapter sa communication afin de tenir compte des besoins des interlocuteurs en situation de handicap | | <i>Les besoins spécifiques des interlocuteurs (clients, fournisseurs, collaborateurs...) en situation de handicap sont repérés lors des situations de communication</i> <i>Le mode de communication utilisé est adapté aux besoins des interlocuteurs en situation de handicap</i> |

Bloc de compétences 2 b (seulement option logistique) : Gestion des stocks et des flux logistiques d'une agence de négoce des matériaux de construction

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>Gestion des stocks et des flux logistiques (option logistique seulement) Organisation et contrôle du circuit de marchandises Gestion des stocks Suivi de l'expérience client au sein de la cour Suivi de la réception et de la relations fournisseurs Organisation et supervision de la gestion des déchets Supervision de l'entretien du matériel et de la cour</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser les opérations de réception, de chargement / déchargement et de livraison (agence et chantier) en respectant les règles de sécurité ▪ Proposer des améliorations pour optimiser le flux des marchandises en respectant la réglementation et les consignes en vigueur au sein de l'entreprise ▪ Identifier les moyens humains et matériels nécessaires pour optimiser les opérations de livraison ▪ Traiter les aléas, litiges et difficultés liés aux opérations logistiques en s'appuyant sur les interlocuteurs compétents | <p>Entretien individuel d'évaluation en organisme habilité à partir d'un dossier professionnel réalisé par le candidat portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'analyse des stocks - l'organisation du stockage - les différentes zones de stockage - les modalités de stockage - la gestion ou la supervision des réceptions au sein d'une agence <p>Le dossier doit porter un regard critique sur la gestion des stocks, de l'implantation des produits dans les lieux de stockage ou des flux logistiques (dont organisation des livraisons) voire proposer des pistes d'amélioration répondant à la politique de l'enseigne</p> <p>Un entretien d'évaluation abordant l'ensemble des compétences associées à la gestion des stocks et des flux logistiques de l'agence suit la présentation du dossier professionnel par le candidat.</p> <p>L'entretien d'évaluation s'accompagne d'une visite commentée de la cour en</p> | <p><i>Le manager explicite l'organisation du circuit de marchandises et les différentes zones de la cour (plan de circulation)</i> <i>Le circuit de marchandises est organisé de la réception au chargement ou à la livraison des marchandises au client final dans le respect des règles de sécurité</i> <i>Des propositions sont formulées pour améliorer le plan de circulation</i> <i>L'organisation des tournées tient compte de la réglementation en matière de transport</i> <i>Le respect de la réglementation est systématiquement vérifié (temps de conduite, restrictions de circulation, formations obligatoires, protocoles de chargement/déchargement, ...)</i> <i>Les moyens de livraison sont conformes aux besoins de la clientèle de l'agence</i> <i>Les moyens matériels et humains affectés à la livraison sont optimisés</i> <i>Les aléas et difficultés dans la chaîne logistique sont identifiés</i> <i>Le traitement des aléas s'effectue en lien avec les interlocuteurs concernés</i></p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Veiller au respect du plan de circulation au sein de l'agence en s'appuyant sur la réglementation et les consignes en vigueur ▪ Contrôler les conditions de stockage des matériaux de construction en veillant au respect de la réglementation et des consignes en vigueur ▪ Contrôler le respect des procédures en vigueur en matière de flux des marchandises en s'appuyant sur les documents ou les outils numériques à disposition | | <p><i>Le respect du plan de circulation est vérifié au quotidien</i> <i>Des contrôles de l'état des stocks physiques sont effectués de manière régulière en utilisant les outils numériques de gestion de l'entreprise</i> <i>Les modalités de chargement/déchargement des camions et d'organisation des tournées sont régulièrement vérifiées et des actions correctives sont mises en œuvre</i> <i>Le respect des engagements de livraison est vérifié</i> <i>Le respect des procédures en vigueur en matière de flux des marchandises est vérifié conformément aux consignes en vigueur dans l'entreprise</i> <i>Les outils numériques ou documents liés à l'activité sont utilisés dans le respect des consignes en vigueur</i></p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser la rotation des stocks en respectant les procédures en vigueur au sein de l'enseigne et en utilisant les outils numériques de gestion de l'entreprise | | <p><i>Le rangement et le calage des stocks sont effectués en référence aux normes en vigueur et aux procédures de sécurité</i> <i>Les causes des ruptures et les surstocks sont analysés</i> <i>Les approvisionnements sont optimisés pour éviter le surstock et assurer la qualité de service au client (stocks de sécurité sur les produits courants et opérations commerciales notamment)</i></p> |

| | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir des actions permettant d'optimiser le niveau des stocks afin d'assurer une qualité de service au client en s'appuyant sur les indicateurs à disposition ▪ Organiser les inventaires en veillant au respect des procédures en vigueur au sein de l'entreprise ▪ Analyser les résultats des inventaires en s'appuyant sur les outils numériques à disposition ▪ Analyser les causes de la démarque en vue de mettre en place des actions correctives adaptées dans le respect des consignes en vigueur dans l'entreprise | <p>situation réelle ou en s'appuyant sur des photos prises au sein de l'agence ayant accueilli le candidat au cours de son parcours CQP</p> <p><i>Durée de l'entretien individuel d'évaluation : 1 heure</i></p> <p>Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise</p> | <p><i>Les inventaires sont réalisés dans le respect des consignes en vigueur dans l'enseigne</i></p> <p><i>Les écarts d'inventaire sont identifiés et analysés à l'aide des outils numériques à disposition</i></p> <p><i>Des actions de lutte contre la démarque sont identifiées et mises en œuvre</i></p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser la cour en vue de mettre en valeur les produits et les promotions en respectant la politique commerciale de l'enseigne ▪ Mettre en œuvre la politique commerciale de l'enseigne au sein de la cour en veillant à la coordination avec l'équipe commerciale | | <p><i>L'organisation et la mise en valeur des produits dans la cour sont pertinentes</i></p> <p><i>La présentation des produits et l'organisation de la cour permettent de valoriser les opérations commerciales</i></p> <p><i>Des actions permettant aux magasiniers de s'approprier et de mettre en œuvre la politique commerciale de l'enseigne au sein de la cour sont mises en œuvre</i></p> <p><i>Des temps de coordination avec l'équipe commerciale sont organisés</i></p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apprécier le respect des engagements pris par les fournisseurs en s'appuyant sur les documents ou outils numériques à disposition ▪ Evaluer la conformité des opérations de réception en s'appuyant sur les consignes et procédures en vigueur ▪ Signaler les dysfonctionnements à la hiérarchie ou aux services concernés en utilisant les outils numériques à disposition | | <p><i>Les engagements (délais, livraison, ...) pris par les fournisseurs sont suivis à l'aide des documents ou outils numériques à disposition</i></p> <p><i>Des contrôles portant sur le respect des procédures de réception et de sortie de stock sont réalisés</i></p> <p><i>La formulation des réserves est réalisée dans le respect de la réglementation et des consignes en vigueur au sein de l'agence</i></p> <p><i>Les dysfonctionnements sont systématiquement signalés en mobilisant les outils numériques à disposition</i></p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapter sa communication afin de tenir compte des besoins des interlocuteurs en situation de handicap | | <p><i>Les besoins spécifiques des interlocuteurs (clients, fournisseurs, collaborateurs...) en situation de handicap sont repérés lors des situations de communication</i></p> <p><i>Le mode de communication utilisé est adapté aux besoins des interlocuteurs en situation de handicap</i></p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les produits impropres à la vente et les différents types de déchets générés par l'activité en organisant des contrôles réguliers ▪ Organiser le tri, le stockage et l'évacuation des déchets en veillant au respect de la réglementation et des consignes en vigueur ▪ Optimiser les coûts de traitement des déchets et des éléments consignés en s'appuyant sur les consignes en vigueur au sein de l'agence | | <p><i>Les produits impropres à la vente (dont gestion des dates limites de consommation) sont systématiquement identifiés et retirés des stocks</i></p> <p><i>Les différents types de déchets et leurs conditions de stockage et d'évacuation sont identifiés</i></p> <p><i>Les déchets sont triés et évacués dans le respect de la réglementation et des consignes en vigueur au sein de l'agence</i></p> <p><i>Les coûts du traitement et d'évacuation des déchets et consignes sont identifiés et optimisés</i></p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser les entretiens et maintenances réglementaires afin de garantir le bon fonctionnement du matériel | | <p><i>Le respect de la réglementation concernant l'entretien et la maintenance du matériel est régulièrement contrôlé</i></p> <p><i>Le respect des consignes concernant l'utilisation du matériel est régulièrement contrôlé</i></p> |

- | | | | |
|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Evaluer l'utilisation du matériel de la part de l'équipe en organisant des contrôles réguliers▪ Mettre en œuvre les actions correctives nécessaires en s'appuyant sur les interlocuteurs compétents | | <p><i>L'entretien de la cour (propreté et rangement) est régulièrement contrôlé</i></p> <p><i>Les interlocuteurs compétents sont alertés en cas de défaillance matérielle ou de défaut de maintenance (date de maintenance dépassée)</i></p> |
|--|--|--|--|