



CQP Animateur - Animatrice opérationnel(le) en entrepôt

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

Code RNCP : (A venir)

Niveau 4

Dernière modification : 21/02/2023

Les blocs de compétences et activités du CQP Animateur – Animatrice opérationnel(le) en entrepôt

BLOCS DE COMPETENCES	ACTIVITES
CONTRIBUER A L'ANIMATION OPERATIONNELLE ET LOGISTIQUE EN ENTREPOT	Organisation des activités logistiques de l'entrepôt
	Animation des équipes en entrepôt
CONTRIBUER AUX PROCEDURES DE LA STRUCTURE	Application des procédures de sécurité
	Application des procédures d'actions contre la démarque

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation : CQP Animateur – Animatrice opérationnel(le) en entrepôt

BLOC CONTRIBUER A L'ANIMATION OPERATIONNELLE ET LOGISTIQUE EN ENTREPOT			
REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A1 – Organisation des activités logistiques de l'entrepôt.	C1 - Coordonner les opérations de réception, de préparation et d'expédition des marchandises selon les directives hiérarchiques afin d'assurer le flux de marchandises dans l'entrepôt.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations logistiques (entrée des marchandises - réception, emplacements, mise en stock et suivi, mise à disposition des produits en fonction des commandes, expédition, et facturation) sont organisées en tenant compte des contraintes techniques propres à chacune. - Les appareils de manutention utilisés par l'ensemble de l'équipe respectent les procédures de l'entrepôt et sont adaptés aux produits à déplacer. - L'entreposage des marchandises est contrôlé et respecte les procédures de l'entrepôt. - Les palettes sont constituées à partir des commandes. Leur conformité avec la commande et les règles de transport est contrôlée. - Le chargement des marchandises par les transporteurs est contrôlé. - Les problèmes et situations d'urgence (saturation...) sont identifiés. Des actions correctives sont proposées à un responsable hiérarchique.
	C2 - Assurer la gestion de l'espace et des marchandises dans l'entrepôt en collaboration avec les équipes afin de garantir le respect des consignes.		<ul style="list-style-type: none"> - L'espace disponible est optimisé lors de l'implantation des marchandises. - Les inventaires et les contrôles spécifiques de marchandises sont organisés et communiqués aux responsables hiérarchiques. - Les règles environnementales de l'entreprise (gestion des déchets, économie d'énergie, etc.) sont appliquées par l'ensemble de l'équipe.

<p>A2 – Animation des équipes en entrepôt.</p>	<p>C3 - Organiser le travail des équipes selon les directives hiérarchiques afin de garantir l'efficacité des activités et du travail en groupe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits et services, les missions et tâches, les points de contrôle de l'activité, qui relèvent de l'équipe sont identifiés. - Les consignes fournies par la hiérarchie permettent d'organiser les tâches de l'équipe. - Le respect des consignes et règles collectives de l'entrepôt (sécurité, horaire, tenue vestimentaire...) est contrôlé en fonction du planning et du niveau de qualité attendue. - Les équipes sont informées des tâches à réaliser. - Si besoin, les membres de l'équipe sont accompagnés dans leur travail quotidien. - Les difficultés rencontrées par l'équipe sont identifiées et des propositions adaptées sont proposées. - Les aléas, dysfonctionnements, anomalies ou incidents les plus courants sont repérés. Un responsable hiérarchique est alerté. - Les compétences des équipes sont appréciées et si nécessaire des besoins en formation sont repérés et partagés avec la hiérarchie. - Des pistes d'améliorations et axes de progrès sont proposées à la hiérarchie.
	<p>C4 - Transmettre les informations relatives à l'activité en respectant les procédures de l'entrepôt afin d'assurer une communication constructive avec les membres de l'équipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations utiles au fonctionnement de l'équipe (consignes, résultats, exigences qualité du service, réclamations/litiges clients...) sont transmises aux équipes. - Les documents liés à l'activité sont renseignés et formalisés selon les procédures de l'enseigne et en respectant un mode de communication adapté aux interlocuteurs. - Les objectifs individuels et/ou collectifs, fixés avec la hiérarchie, sont expliqués et partagés aux équipes. Des actions de développement des compétences sont proposées aux équipes en concertation avec sa hiérarchie : parrainage, tutorat, formation... - Les techniques d'animation, de briefs et/ou de réunions sont appliquées. - Les différents points de vue au sein de l'équipe sont pris en compte. - Des réponses claires et adaptées sont apportées aux questions des collaborateurs concernant la réglementation sociale utile au quotidien en vigueur dans l'entreprise. - Une attention particulière est apportée aux nouveaux membres de l'équipe : transmission de consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, sur l'enseigne et programmes de formation. - Des situations délicates et conflictuelles entre collaborateurs sont identifiées et remontées au hiérarchique.

BLOC CONTRIBUER AUX PROCEDURES DE LA STRUCTURE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A3 – Application des procédures de sécurité.	C5 - Respecter les règles de sécurité en vigueur sur la zone de travail afin de garantir l'intégrité physique des personnes (équipes et/ou client et/ou entreprise), en collaboration avec le manager.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> - Les consignes de sécurité des personnes et des biens (issues de secours dégagées, plan d'évacuation, dégagement des allées, sécurité incendie, règles de levage et de manutention des produits, port de la tenue de travail et des équipements de protection individuelle...) sont appliquées et transmises et expliquées aux membres de l'équipe. - Le respect des consignes de sécurité des personnes et des biens est contrôlé fréquemment. - Les produits manipulés sont positionnés de manière à assurer la sécurité des personnes et des biens (positionnement, pas de risque de chute...). - Les règles de sécurité et de gestes et postures sont appliquées par le candidat et son équipe (notamment dans le cadre de ports de charges et/ou gestes répétitifs).
	C6 - Contribuer à l'amélioration des procédures de sécurité en collaboration avec le manager afin de les adapter aux conditions de l'environnement de travail.		<ul style="list-style-type: none"> - Les problèmes de sécurité sont repérés et signalés rapidement à un responsable hiérarchique (manager par exemple). - Des actions correctives visant à améliorer les procédures de sécurité sont formulées et proposées. - Avec l'accord des responsables hiérarchique, des actions sont mises en place pour améliorer les procédures de sécurité (explication, clarification, démonstration...).
A4 – Application des procédures d'actions contre la démarque.	C7 - Respecter la stratégie de lutte contre la démarque en vigueur dans l'entreprise, en collaboration avec le manager afin de limiter les pertes de		<ul style="list-style-type: none"> - La stratégie de lutte contre la démarque est appliquée par le candidat et son équipe. - Les procédures permettant d'enregistrer la démarque sont appliquées. - Les opérations de comptages lors des inventaires sont effectuées. - Des réajustements de stock sont effectués régulièrement et enregistrés. - Les règles relatives à la diminution des déchets (recyclage, dons, revalorisation...) sont appliquées dans le

	marchandises.		<p>respect des normes règlementaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits abimés (cassés, déchirés, altérés, etc.) sont identifiés et mis de côté conformément aux procédures de l'entreprise.
	<p>C8 - Contribuer à l'amélioration de la stratégie de lutte contre la démarque en collaboration avec le manager afin d'améliorer son efficacité.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La démarque et ses origines sont analysées à l'aide des outils à disposition (outils de suivi numériques, donnés, etc.). - Les causes de la démarque sont identifiées. - Les dysfonctionnements sont repérés et signalés à un responsable hiérarchique (manager par exemple). - Des actions correctives visant à limiter la démarque sont formulées et proposées au manager.