



CQP Manager opérationnel(le) en entrepôt

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

Code RNCP : (A venir)

Niveau 5

Dernière modification : 21/02/2023

Les blocs de compétences et activités du CQP Manager opérationnel(le) en entrepôt

BLOCS DE COMPETENCES	ACTIVITES
CONTROLLER L'ANIMATION OPERATIONNELLE ET LOGISTIQUE EN ENTREPOT	Gestion de la logistique en entrepôt
	Suivi des équipes en entrepôt
METTRE EN ŒUVRE DES PROCEDURES DE LA STRUCTURE	Mise en œuvre et contrôle des procédures de sécurité
	Mise en œuvre et analyse des procédures d'actions contre la démarque
MANAGER OPERATIONNELLEMENT	Animation économique
	Management des équipes

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation :

CQP Manager opérationnel(le) en entrepôt

BLOC CONTROLER 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 – Gestion de la logistique en entrepôt	C1 - Contrôler les opérations de l'entrepôt (réception, préparation et expédition) selon les procédures en vigueur afin d'assurer le flux de marchandises dans l'entrepôt.	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.</p> <p>Cette évaluation s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Des contrôles des 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 mis en œuvre dans le respect des procédures de l'entreprise. - Le respect des consignes de sécurité lors de l'utilisation des appareils de manutention est vérifié. - L'entreposage des marchandises est contrôlé et respecte les procédures de l'entrepôt. - La conformité des palettes 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 mises en place et des procédures de gestion de ces situations sont mises en œuvre.
	C2 - Garantir l'application des règles de gestion de l'espace et des marchandises afin d'optimiser l'espace et de minimiser les pertes de marchandises.		<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 contrôlés. - Les résultats d'inventaires sont analysés, traités et permettent d'identifier de potentiels écarts. - Le respect des règles environnementales de l'entreprise (gestion des déchets, économie d'énergie, etc.) est contrôlé.
	C3 - Contrôler le principe de la lutte contre la démarque afin d'améliorer son efficacité.		<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.

			<ul style="list-style-type: none"> - Des actions correctives visant à limiter la démarque sont mises en œuvre.
<p>A2 – Suivi des équipes en entrepôt</p>	<p>C4 - Suivre les indicateurs de pilotage des équipes en utilisant les outils mis à disposition afin de mesurer l'activité.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs et objectifs d'activité sont identifiés et suivis selon les procédures de l'entrepôt. -Les indicateurs permettent d'identifier et de mesurer les ressources en termes d'équipement, de matériel et de personnel. - Un suivi du respect des exigences qualité du service est réalisé. - Les aléas, dysfonctionnements, anomalies ou incidents sont consignés et des actions correctives sont identifiées pour les limiter. - Les indicateurs d'évaluation des compétences sont analysés en fonction des procédures et avec l'aide des personnes adéquates.
	<p>C5 - Adapter la charge des équipes au volume d'activité attendu afin de répondre aux objectifs fixés par la direction.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les priorités nécessaires à l'activité sont prises en compte dans l'organisation du travail de l'équipe. - L'organisation du travail de l'équipe est régulièrement réévaluée au regard des priorités définies par l'entreprise. - L'équipe est informée des tâches à réaliser. - Les informations utiles au fonctionnement de l'équipe (résultats, réclamations/litiges clients...) sont partagées. - Une communication constructive est établie avec les membres de l'équipe (techniques de brief de réunion...). - Les difficultés rencontrées par l'équipe sont identifiées et analysées. Des propositions adaptées sont proposées à l'équipe. - Des réponses claires et adaptées sont apportées aux questions des collaborateurs concernant la réglementation sociale utile au quotidien en vigueur dans l'entreprise.

BLOC METTRE EN ŒUVRE DES PROCEDURES DE LA STRUCTURE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
A3 – Mise en œuvre et contrôle des procédures de sécurité	C6 - Faire appliquer les règles de sécurité par les équipes afin de garantir l'intégrité physique des équipes et des clients.	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"> - La stratégie de sécurité de l'enseigne est respectée par le candidat et diffusée auprès de l'équipe. - Le respect des règles de sécurité est intégré au processus décisionnel. - 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 - ÉPI ...) sont transmises et expliquées aux membres de l'équipe. - Le respect des consignes de sécurité des personnes et des biens est contrôlé fréquemment. - Les problèmes de sécurité sont identifiés et corrigés rapidement.
	C7 - Contrôler l'état des installations afin d'assurer le respect des règles de sécurité.		<ul style="list-style-type: none"> - Les produits sont positionnés de manière à assurer la sécurité des personnes et des biens (positionnement des produits, pas de risque de chute...). - L'entretien régulier du matériel est garanti dans le respect des consignes et normes en vigueur. - L'absence de produits détériorés et/ou périmés est contrôlée. - Les contrôles de l'environnement de travail et des installations sont réalisés fréquemment. - Des actions correctives sont proposées lorsqu'une installation constitue un danger.

A4 – Mise en œuvre et analyse des procédures d'actions contre la démarque	C8 - Mettre en œuvre la stratégie de lutte contre la démarque définie par la direction afin de limiter les pertes inexplicables de marchandises.		<ul style="list-style-type: none"> - Les consignes de lutte contre la démarque sont communiquées à l'équipe. - La stratégie de lutte contre la démarque est appliquée par le candidat et son équipe. - Des reportings sur la démarque sont effectués et transmis à la direction. - Les règles relatives à la diminution des déchets (recyclage, dons, revalorisation...) sont appliquées dans le respect des normes réglementaire en vigueur.
	C9 - Apporter des solutions correctives à la stratégie de lutte contre la démarque afin d'améliorer son efficacité.		<ul style="list-style-type: none"> - La démarque et ses origines sont analysées à l'aide des outils à disposition (outils numériques, données, etc.). - Les causes de la démarque sont identifiées et partagées avec l'équipe. - Des actions correctives visant à limiter la démarque sont mises en œuvre. - Les actions correctives sont partagées avec l'équipe. - L'impact des actions correctives sur le niveau de démarque est évalué.

BLOC MANAGER OPERATIONNELLEMENT

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A5 - Animation économique	C10 - Contribuer à l'élaboration des documents administratifs et financiers afin de produire des indicateurs économiques.	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 différents indicateurs économiques permettent de réaliser des analyses économiques (de chiffre d'affaires, de marges, de frais, de stock et de démarque, etc.). - Les différents documents et outils de gestion mis à disposition sont utilisés pour en exploiter les informations. - Une contribution est apportée à l'élaboration du compte d'exploitation prévisionnel. - Le suivi administratif et financier et la tenue des différents documents et fichiers sont assurés. - La tenue et la qualité des documents et fichiers de gestion économique et administrative sont contrôlés régulièrement.
	C11 - Analyser les indicateurs économiques permettant de piloter l'activité afin d'améliorer les performances.		<ul style="list-style-type: none"> - Les résultats économiques en quantité et en valeur sont analysés à chaque sortie de document en les comparant aux résultats antérieurs. - Les lignes du compte d'exploitation à améliorer sont identifiées. - Un plan d'actions visant à améliorer les performances est conçu, proposé et déployé. - Les leviers permettant d'agir sur les performances sont actionnés au regard des documents à disposition et dans le respect des procédures et protocoles en vigueur. - Des actions correctives sont proposées et mises en œuvre. - Les résultats des actions mises en œuvre sont suivis et analysés pour en évaluer l'efficacité et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

A6 – Management des équipes	C12 - Manager les équipes en établissant une relation de proximité afin de donner du sens aux missions des collaborateurs.	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat est à l'écoute des membres de son équipe et fait preuve d'exemplarité. - Un accompagnement personnalisé est apporté aux collaborateurs en fonction de la situation de chacun. - La posture et le vocabulaire employé sont adaptés aux interlocuteurs et permettent d'établir une relation de proximité avec les membres de l'équipe. - Les objectifs individuels et collectifs fixés avec la hiérarchie sont transmis à l'équipe et les actions pour les atteindre sont proposées. - Le planning de répartition du travail est équitable. - Lors des réunions d'équipe, des moyens sont mis en œuvre pour animer l'activité, mobiliser et fédérer l'équipe autour des objectifs. - Les membres de l'équipe sont responsabilisés et leur travail est valorisé. - Les situations délicates et conflictuelles entre collaborateurs sont identifiées et traitées. - Des axes d'amélioration sont proposés en cas de problèmes ou de situations imprévues.
	C13 - Recruter des collaborateurs depuis l'identification des besoins à l'intégration afin de pouvoir assurer la charge de travail en fonction des conditions économiques.	<ul style="list-style-type: none"> - Les charges de travail et les besoins en recrutement sont identifiés en amont. - Les procédures administratives de recrutement sont respectées. - Les besoins et profils en recrutement sont motivés auprès du service des ressources humaines et de la direction. - Les techniques d'entretien de recrutement sont mises en œuvre et permettent d'évaluer les compétences des candidats sans discrimination. - Le dispositif d'accueil et d'intégration des nouveaux collaborateurs est appliqué et respecté. Un point d'attention est apporté en fonction de la situation du salarié (travailleur en situation de handicap, mineur...) - Une attention particulière est apportée aux nouveaux membres de l'équipe (transmission des procédures, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, sur l'enseigne ...).
	C14 - Développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle.	<ul style="list-style-type: none"> - Les compétences des équipes sont appréciées et des actions de développement des compétences sont proposées aux équipes (parrainage, tutorat, formation, validation des acquis de l'expérience...). - Les besoins en formation sont identifiés avec les collaborateurs et formalisés dans le respect des procédures en vigueur. - Les entretiens d'évaluation et professionnels sont réalisés dans le respect des procédures. - Des objectifs individuels sont définis avec les collaborateurs et en réponse aux besoins. Les attentes vis-à-vis des collaborateurs sont clairement exprimés. - Les axes de progression de chaque membre de l'équipe sont identifiés. - Les collaborateurs à potentiel évolutif sont identifiés et leurs noms sont communiqués à la hiérarchie. - Les modalités de départ en formation sont respectées.

