

# CQP Agent logistique (H/F) des industries chimiques

## Référentiels d'activités et de compétences Référentiel de certification

### DÉSIGNATION DU MÉTIER OU DES COMPOSANTES DU MÉTIER EN LIEN AVEC LE CQP

Le CQP Agent logistique (H/F) des industries chimiques est en lien avec le métier d'opérateur(trice) logistique.

L'opérateur(trice) logistique réalise tout ou partie des activités concernant la gestion physique des produits (matières premières, produits en cours et produits finis) et des articles de conditionnement, de leur réception, au conditionnement et à la livraison chez le client interne en utilisant éventuellement les engins et moyens de transport à disposition, dans le cadre des règles QHSE<sup>1</sup>.

#### Métier(s) de référence selon le répertoire de la branche

 Opérateur (trice) logistique

 La description de ces métiers se trouve sur le site [observatoiredelachimie.fr](http://observatoiredelachimie.fr)

## RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS DU MÉTIER

- ☞ Réception de colis ou de documents et livraison dans les différentes unités
- ☞ Vérification de la conformité des produits / marchandises reçues ou expédiées en fonction des documents
- ☞ Manutention de matières ou de produits divers
- ☞ Préparation de commandes
- ☞ Tri, rangement, stockage de matières et de produits
- ☞ Transport de matières, chargement de matières et/ou de produits sur les aires ou lieux de stockage, en utilisant des moyens de transport
- ☞ Réalisation d'inventaires, suivi et mise à jour des stocks
- ☞ Renseignement des documents de suivi
- ☞ Rangement et nettoyage du poste de travail, de son environnement immédiat et de son matériel de travail

## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DE LA CERTIFICATION

### Compétence 1 – Contrôler la conformité des produits, des contenants et des documents de livraison ou d'expédition

- ☞ Identifier les caractéristiques des matières, produits, supports et contenants et leurs conditions de stockage
- ☞ Contrôler la conformité des produits, des supports et des contenants aux instructions et procédures et aux documents de référence
- ☞ Enregistrer le résultat du contrôle dans l'outil approprié
- ☞ Vérifier l'adéquation des documents aux exigences réglementaires
- ☞ Identifier les anomalies et les traiter selon les instructions et procédures établies
- ☞ Emettre un avis d'acceptation, de réserve ou de refus de la livraison conformément aux consignes
- ☞ Renseigner les documents de réception selon les instructions et procédures

### Compétence 2 – Réaliser le rangement et la manutention des produits, cartons ou palettes dans le respect des règles de sécurité

- ☞ Déplacer les produits jusqu'à la zone ou l'aire prévue en respectant les instructions et procédures
- ☞ Affecter les produits, les cartons ou les palettes aux emplacements prévus, en respectant les conditions de stockage définies
- ☞ Utiliser les moyens de manutention appropriés et autorisés selon les instructions et procédures et vérifier leur conformité
- ☞ Détecter les anomalies et prendre les mesures appropriées

### Compétence 3 – Réaliser la préparation de commandes internes ou externes dans le respect des instructions et procédures

- ☞ Localiser les produits à préparer
- ☞ Réaliser le prélèvement des produits selon les références, quantités et conditionnement prévus, à l'aide d'outils appropriés, dans les emplacements adaptés et en respectant les conditions de sécurité
- ☞ Réaliser le dégroupement de palettes selon les instructions et procédures
- ☞ Réaliser des colis en fonction des contraintes d'expédition selon les instructions et procédures
- ☞ Réaliser le conditionnement et la mise en palettes des produits en respectant les instructions et procédures
- ☞ Transférer les produits prélevés par nature et références selon les spécificités d'acheminement vers la zone dédiée
- ☞ Détecter les anomalies et les traiter selon les procédures établies
- ☞ Préparer les documents d'accompagnement des commandes en respectant les instructions et procédures et les transmettre au bon interlocuteur si nécessaire

### Compétence 5 – Appliquer les règles liées à la qualité, l'hygiène, la sécurité et la protection de l'environnement dans toute intervention

- ☞ Appliquer strictement les règles sécurité dans toute intervention
- ☞ Utiliser correctement les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle
- ☞ Enregistrer l'ensemble des données en respectant les règles de traçabilité
- ☞ Appliquer les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, de déplacement dans l'entreprise
- ☞ Identifier les risques pour les personnes, les équipements et l'environnement liés à l'activité réalisée
- ☞ Identifier les limites de son champ de compétences
- ☞ Appliquer les mesures de protection de l'environnement selon les règles en vigueur
- ☞ Adopter les postures de travail correspondant aux règles d'ergonomie
- ☞ Appliquer les précautions de manipulation ou de manutention adaptées à l'activité logistique

### Compétence 6 – Communiquer et traiter les informations relatives aux opérations logistiques

- ☞ S'approprier des consignes et les appliquer
- ☞ Transmettre les informations nécessaires aux différents interlocuteurs (collègues, hiérarchie, production ...)
- ☞ Utiliser correctement le vocabulaire technique en usage dans la profession
- ☞ Communiquer avec les différents interlocuteurs en prenant en compte leurs demandes et les informations qu'ils apportent
- ☞ Transcrire les informations nécessaires à la traçabilité des opérations logistiques de manière claire et exploitable
- ☞ Rendre compte de son activité par écrit ou par oral
- ☞ Saisir des données dans un système informatisé

## Compétence 7 – Prendre en compte dans son activité le fonctionnement de l'entreprise, le travail en équipe et les actions d'amélioration

- ☞ Situer son activité dans le fonctionnement de l'équipe, du service et de l'entreprise
- ☞ Identifier les besoins et les demandes du client interne et les conséquences sur son activité
- ☞ Proposer des actions ou des solutions d'amélioration sur le plan technique en fonction d'objectifs fixés
- ☞ Réagir face à des situations difficiles : situations de résolution de problème, difficultés de communication, situations d'urgence...

### RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

## Compétence 1 – Contrôler la conformité des produits, des contenants et des documents de livraison ou d'expédition

- ☞ Identifier les caractéristiques des matières, produits, supports et contenants et leurs conditions de stockage
- ☞ Contrôler la conformité des produits, des supports et des contenants aux instructions et procédures et aux documents de référence
- ☞ Enregistrer le résultat du contrôle dans l'outil approprié
- ☞ Vérifier l'adéquation des documents aux exigences réglementaires
- ☞ Identifier les anomalies et les traiter selon les instructions et procédures établies
- ☞ Emettre un avis d'acceptation, de réserve ou de refus de la livraison conformément aux consignes
- ☞ Renseigner les documents de réception selon les instructions et procédures

### Critères

*Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*

#### Connaissance des caractéristiques des matières, produits, supports et contenants

- Les caractéristiques des matières, produits, supports et contenants sont expliquées
- Les risques associés et les conditions de stockage sont expliqués

#### Conformité des matières, produits, supports, contenants et des documents

- La conformité des matières, produits (référence, comptage et contrôle d'aspect, quantité...), supports ou contenants (cartons, palettes, rouleaux, containers...) est vérifiée au regard des documents de référence (bons de commandes, bon de livraison, ...) et des instructions ou procédures
- L'adéquation des documents (bon de livraison, bon de réception, bon d'expédition) aux exigences réglementaires est vérifiée (présence des documents de douane, ...)
- L'ensemble des contrôles nécessaires est réalisé (conformité nature et quantité du produit annoncé par rapport à la commande, respect délai par rapport au planning...)
- Toute anomalie est identifiée

### Pertinence des mesures prises

- Les mesures et les actions à prendre sont identifiées et mises en œuvre rapidement (signalement à la personne désignée pour décision, émission de réserve, de refus...)

### Traçabilité

- Les résultats des contrôles et vérifications sont enregistrés sans erreur
- Les documents de réception sont renseignés sans erreur
- L'ensemble des contrôles nécessaires est réalisé (conformité nature et quantité du produit annoncé par rapport à la commande, respect délai par rapport au planning...)
- Toute anomalie est identifiée

## Compétence 2 – Réaliser le rangement et la manutention des produits, cartons ou palettes dans le respect des règles de sécurité

- ☞ Déplacer les produits jusqu'à la zone ou l'aire prévue en respectant les instructions et procédures
- ☞ Affecter les produits, les cartons ou les palettes aux emplacements prévus, en respectant les conditions de stockage définies
- ☞ Utiliser les moyens de manutention appropriés et autorisés selon les instructions et procédures et vérifier leur conformité
- ☞ Détecter les anomalies et prendre les mesures appropriées

### Critères

*Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*

#### Déplacement et affectation appropriés des matières, produits, contenants, palettes

- Les zones de stockage sont identifiées et localisées sans erreur
- Les matières, produits, contenants, palettes sont déplacés vers la zone ou l'aire de stockage appropriée et identifiés
- Les matières, produits, contenants, palettes sont affectés aux emplacements adaptés à leurs conditions de stockage et identifiés (optimisation de l'utilisation des aires, stockage en hauteur, protections, prélèvement LIFO, FIFO, étiquetage, type et nature de stock ...)
- Les produits sont manipulés sans détérioration
- Les moyens ou équipements de manutention sont utilisés à bon escient et dans le respect des instructions et procédures

#### Détection des anomalies

- Toute anomalie des matières, produits, contenants ou palette est détectée sans erreur (étiquetage, chocs, quantité...)
- La conformité des moyens et équipements de manutention est vérifiée et tout dysfonctionnement est identifié

#### Mesures immédiates adaptées

- Des mesures correctives immédiates relevant de son activité sont mises en œuvre conformément aux procédures ou instructions et de façon adaptée à la situation
- Les informations appropriées sont transmises au bon interlocuteur

#### Application des règles de sécurité et des consignes

- Les règles de manutention manuelles et d'utilisation des matériels et équipements de manutention sont appliquées
- Les règles et consignes de sécurité sont appliquées (équilibrage des charges, gerbage, dégerbage, itinéraires respectés, ...)

## Compétence 3 – Réaliser la préparation de commandes internes ou externes dans le respect des instructions et procédures

- ☑ Localiser les produits à préparer
- ☑ Réaliser le prélèvement des produits selon les références, quantités et conditionnement prévus, à l'aide d'outils appropriés, dans les emplacements adaptés et en respectant les conditions de sécurité
- ☑ Réaliser le dégroupement de palettes selon les instructions et procédures
- ☑ Réaliser des colis en fonction des contraintes d'expédition selon les instructions et procédures
- ☑ Réaliser le conditionnement et la mise en palettes des produits en respectant les instructions et procédures
- ☑ Transférer les produits prélevés par nature et références selon les spécificités d'acheminement vers la zone dédiée
- ☑ Détecter les anomalies et les traiter selon les procédures établies
- ☑ Préparer les documents d'accompagnement des commandes en respectant les instructions et procédures et les transmettre au bon interlocuteur si nécessaire

### Critères

*Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*

#### Préparation de commandes

- Les produits à préparer sont identifiés et localisés sans erreur
- Les prélèvements, manutentions et dégroupements sont réalisés dans le respect des instructions et procédures (respect des conditions d'élévation, moyen de manutention utilisé adapté à l'opération à effectuer)
- Le choix du contenant, du colis et/ ou de la palette est adaptée aux produits et à la destination
- Les calculs de quantité sont réalisés sans erreur
- Le colis ou conditionnement est conforme aux instructions et procédures (équilibrage poids, forme, nature des produits..., risques de basculement..., agencement des colis en fonction du poids...)
- Les palettes sont constituées dans le respect des instructions et des procédures (contenants, calages, nature de l'emballage, protections, repérage...)
- Les produits sont transférés dans les zones allouées
- Les précautions de manipulation et de manutention sont appliquées

#### Détection des anomalies et mise en œuvre d'actions adaptées

- Toute anomalie est identifiée (étiquetage, choc, qualité, quantité...)
- Les actions ou mesures correctives sont mises en œuvre selon les instructions et procédures (mise en place de la solution adaptée ou signalement à la personne désignée)

#### Préparation des documents

- Les documents d'accompagnement des commandes sont réalisés sans erreur (étiquetage, traçabilité, repérage, documents de dédouanement...)
- Ils sont transmis au bon interlocuteur dans les délais

## Compétence 4 – Enregistrer et consulter les mouvements de stocks (ERP, logiciel de gestion des stocks..), en assurant la traçabilité

- ☞ Choisir les fonctionnalités permettant la consultation ou l'enregistrement des mouvements de stocks sur les outils de saisie (scanner, clavier- écran)
- ☞ Rechercher des informations sur les mouvements de stocks et déterminer la provenance, l'état et la qualité réelle du stock
- ☞ Réaliser la saisie des mouvements de stock en respectant les instructions et procédures établies et à l'aide d'outils appropriés
- ☞ Réaliser le comptage des produits en respectant les procédures lors des opérations d'inventaire
- ☞ Effectuer le report du comptage selon les instructions et procédures
- ☞ Détecter les anomalies et les traiter selon les procédures établies

### Critères

*Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*

#### Consultation des mouvements de stocks

- Les fonctionnalités des outils de saisie sont sélectionnées sans erreur
- Les informations pertinentes sur les mouvements de stocks sont recherchées afin de déterminer la provenance, l'état et la quantité réelle du stock
- Le lien entre les mouvements informatiques et physiques est expliqué

#### Saisie des mouvements de stocks

- Les mouvements de stocks sont enregistrés sans erreur (déplacement et affectation des produits) à l'aide d'outils appropriés (outils de scannage et de gestion des flux, renseignement manuel...)
- Les conséquences d'une erreur dans l'enregistrement d'une opération sont expliquées

#### Réalisation d'inventaires

- Le comptage des produits est réalisé sans erreur
- Les opérations de report de comptage sont exactes (renseignement fiche, saisie d'inventaire...)

#### Détection des anomalies

- Toute anomalie est identifiée (date de péremption, conditions de sécurité, détérioration produit ou conditionnement, risque pollution ...)
- Les mesures ou actions correctives sont réalisées selon les instructions et procédures (signalement aux personnes désignées...)

## Compétence 5 – Appliquer les règles liées à la qualité, l'hygiène, la sécurité et la protection de l'environnement dans toute intervention

- ☞ Appliquer strictement les règles sécurité dans toute intervention
- ☞ Utiliser correctement les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle
- ☞ Appliquer les règles qualité dans toute intervention
- ☞ Enregistrer l'ensemble des données en respectant les règles de traçabilité
- ☞ Appliquer les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, de déplacement dans l'entreprise
- ☞ Identifier les risques pour les personnes, les équipements et l'environnement liés à l'activité réalisée
- ☞ Identifier les limites de son champ de compétences
- ☞ Appliquer les mesures de protection de l'environnement selon les règles en vigueur
- ☞ Adopter les postures de travail correspondant aux règles d'ergonomie
- ☞ Appliquer les précautions de manipulation ou de manutention adaptées à l'activité logistique

### Critères

*Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*

#### Identification des exigences qualité et des règles sécurité

- Les règles et les normes en vigueur sont expliquées
- Les procédures à utiliser sont identifiées et expliquées
- L'ensemble des contrôles requis est cité sans erreur et expliqué

#### Mise en œuvre des règles qualité

- Les procédures sont utilisées et appliquées à bon escient
- L'ensemble des contrôles requis est réalisé (marchandises, équipements et matériels, ...)
- Toute anomalie au regard des exigences qualité et sécurité est identifiée
- Les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, de déplacement sont appliquées sans erreur
- Les opérations de rangement, de nettoyage des locaux et de nettoyage des équipements sont réalisées et organisées en appliquant les règles qualité et les procédures

#### Traçabilité

- Les documents de suivi sont renseignés

#### Identification des risques

- Les risques sont identifiés, signalés et expliqués
- L'étiquetage des produits est expliqué (fiches de données de sécurité)
- Les risques liés aux matières utilisées et à l'environnement de travail sont expliqués
- Les limites de son champ de compétence sont expliquées

#### Mise en œuvre des mesures et moyens de prévention

- Les moyens de prévention, de protection, collectifs et individuels, sont utilisés conformément aux exigences
- Les règles de sécurité sont appliquées dans toute intervention : équilibrage des charges transportées, itinéraire respecté, utilisation des moyens de manutention prévus et autorisés, respect des pictogrammes de manutention, empilage, calage, précautions de manipulation ou de manutention ...
- Les mesures de protection de l'environnement sont appliquées (récupération des effluents et matières lors du nettoyage, tri sélectif, économies d'énergie...)
- Les postures de travail et les règles d'ergonomie sont expliquées et appliquées

## Compétence 6 – Communiquer et traiter les informations relatives aux opérations logistiques

- ☞ S'approprier des consignes et les appliquer
- ☞ Transmettre les informations nécessaires aux différents interlocuteurs (collègues, hiérarchie, production...)
- ☞ Utiliser correctement le vocabulaire technique en usage dans la profession
- ☞ Communiquer avec les différents interlocuteurs en prenant en compte leurs demandes et les informations qu'ils apportent
- ☞ Transcrire les informations nécessaires à la traçabilité des opérations logistiques de manière claire et exploitable
- ☞ Rendre compte de son activité par écrit ou par oral
- ☞ Saisir des données dans un système informatisé

### Critères

*Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*

#### Transmission des informations

- Les documents de suivi sont remplis de façon claire et exhaustive et en conformité aux opérations logistiques
- Les informations sur les documents de suivi sont exploitables
- Les informations sont transmises aux bons interlocuteurs et sont pertinentes
- Les procédures de circulation des informations sont respectées
- Le vocabulaire technique courant est utilisé correctement
- Les informations saisies dans le système informatisé sont exactes

#### Appropriation des consignes

- Les consignes sont expliquées

#### Communication

- Les demandes et les informations apportées par les autres membres de l'équipe sont prises en compte
- Les échanges sont adaptés aux situations

## Compétence 7 – Prendre en compte dans son activité le fonctionnement de l'entreprise, le travail en équipe et les actions d'amélioration

- ☞ Situer son activité dans le fonctionnement de l'équipe, du service et de l'entreprise
- ☞ Identifier les besoins et les demandes du client interne et les conséquences sur son activité
- ☞ Proposer des actions ou des solutions d'amélioration sur le plan technique en fonction d'objectifs fixés
- ☞ Réagir face à des situations difficiles : situations de résolution de problème, difficultés de communication, situations d'urgence...

### Critères

*Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*

#### Prise en compte du fonctionnement de l'entreprise

- Le fonctionnement de l'équipe, du service et des services en amont et en aval sont expliqués
- Les conséquences d'une rupture de stock ou de dysfonctionnements rencontrés sont expliquées
- Des exemples sont apportés sur les besoins et les demandes du client interne ou externe
- Un exemple est apporté sur l'impact d'une activité donnée sur le client interne ou externe
- Ces éléments sont pris en compte dans l'activité quotidienne

#### Actions d'amélioration

- Les actions menées en fonction d'objectifs fixés sont expliquées

#### Travail en équipe

- Les besoins et les demandes des autres membres de l'équipe sont pris en compte dans l'activité quotidienne
- Les réactions sont adaptées en cas de dysfonctionnement ou de difficultés