

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. DÉFINITION

Le titulaire du BEP LOGISTIQUE ET COMMERCIALISATION coopère à la réception, au stockage des produits en quantité plus ou moins importante notamment gros et semi-gros.

Il participe à la préparation des commandes et aux expéditions.

Il suit les flux de produits et le niveau des stocks.

Il pratique des activités de communication et participe à des opérations de commercialisation.

1.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

1.2.1. Emplois concernés (appellations courantes) :

- Agent de réception
- Agent de suivi des stocks
- Préparateur de commandes
- Agent d'expédition
- Magasinier-cariste
- ...

1.2.2. Types d'entreprises

Le titulaire du BEP « LOGISTIQUE ET COMMERCIALISATION » exerce ses activités dans des entreprises quelle que soit leur taille :

- entreprises de production
- plates-formes de distribution
- grande distribution
- entreprises de services (transport de lots, logistique, ...)
- entrepôts de distribution
- entreprises publiques et collectivités : administrations, hôpitaux, collectivités territoriales, ...
- ...

1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire du BEP « LOGISTIQUE ET COMMERCIALISATION » est placé selon l'emploi occupé et le type de l'entreprise sous l'autorité du responsable de production ou de fabrication, du responsable logistique, du responsable de l'entrepôt ou du magasin, du responsable de la réception ou de l'expédition,...

Il est en relation avec les services administratifs, commerciaux, éventuellement techniques et avec les représentants des donneurs d'ordre ou les agents du transport.

1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Le champ professionnel du titulaire du BEP « LOGISTIQUE ET COMMERCIALISATION » se caractérise par :

- une concurrence vive des entreprises du secteur
- l'évolution des méthodes de stockage, des systèmes d'acheminement des produits, des matériels de manutention, de conditionnement, d'emballage, de pesage, de comptage,...
- la réglementation nationale et européenne en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement : certification, normes (AFNOR, ISO), ...
- les contraintes liées à l'organisation du travail, ce qui nécessite de réagir rapidement notamment lors des opérations de chargement et de déchargement pour s'adapter à la législation en vigueur et aux aléas
- des exigences croissantes en matière d'ergonomie, de sécurité et de manutention
- le suivi des produits à l'intérieur du ou des circuits logistiques (traçabilité)
- la rigueur de l'organisation du travail et l'optimisation des zones de réception, de stockage et d'expédition
- l'évolution des outils informatiques et de communication
- les exigences de délai et la qualité du service qui concourent à la satisfaction du client

1.2.5. Conditions générales d'exercice :

L'activité du titulaire du BEP « LOGISTIQUE ET COMMERCIALISATION » est orientée vers une nécessaire polyvalence : réception, suivi des stocks, préparation de commandes, expédition, manutention, communication et commercialisation.

Cette activité s'effectue principalement en position debout avec de nombreux déplacements au sein de l'entreprise. Elle exige de la rigueur, de la concentration pour maintenir la qualité des prestations dans des conditions optimales de sécurité, une adaptabilité aux horaires. Elle peut aussi nécessiter des efforts physiques. Elle implique l'utilisation d'engins de manutention à conducteur accompagnant ou porté, d'outils informatiques et de communication.

1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Le titulaire du BEP « LOGISTIQUE ET COMMERCIALISATION » intervient dans les fonctions suivantes :

- Réception-Stockage
- Suivi administratif des stocks
- Préparation des commandes-Expédition
- Communication-Commercialisation

En BEP, l'utilisation des techniques d'entreposage s'appuie sur la compréhension globale du processus logistique.

Les activités concernant les fonctions ci-dessus induisent l'exécution :

- d'opérations qui nécessitent l'application de consignes relatives à la réglementation en vigueur en matière de sécurité, d'hygiène et de préservation de l'environnement
- de tâches impliquant l'utilisation de méthodes et d'outils liés à la communication et à la gestion administrative et commerciale
- d'opérations de manutention.

Selon la taille, l'activité des entreprises, l'une ou l'autre de ces fonctions peut être plus particulièrement développée.

1.4. PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

Dans le cadre de son projet professionnel, le titulaire du BEP « LOGISTIQUE ET COMMERCIALISATION » sera amené tout naturellement à développer ces activités dans une poursuite d'études vers un Baccalauréat Professionnel notamment : Logistique, Exploitation des Transports, Commerce, éventuellement Vente-représentation lui permettant d'évoluer dans le milieu professionnel choisi, ou encore vers la filière technologique.

Fonction : RÉCEPTION-STOCKAGE

TÂCHES

- Contrôle des documents de transport
- Manutention des colis
- Contrôles quantitatif et qualitatif des réceptions
- Acceptation, réserves ou refus de la livraison
- Décodage de tout ou partie des plans d'implantation et d'adressage
- Réalisation de tout ou partie des opérations matérielles liées au stockage
- Détection et communication des anomalies constatées

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail, procédures et démarche qualité
- consignes relatives à la réglementation du transport (liée à la réception), à l'hygiène et à la sécurité, à la préservation de l'environnement et à l'utilisation du matériel de manutention
- plans d'implantation et d'adressage
- documents relatifs à la commande, au transport, à la livraison et à la réception
- fichiers informatiques avec ou sans listing

Équipements :

- équipements de protection et de sécurité
- matériels de manutention manuel, mécanisé et automatisé
- matériels de déballage
- matériels de contrôle et de mesure
- outils informatiques et de communication

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe, avec le responsable, les livreurs, l'agent de maintenance, le service qualité, les services administratifs

Autonomie :

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Adéquation commande/ livraison/réception : constat des anomalies et traitement selon les consignes
- Pertinence de la décision
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Répartition appropriée des produits, des supports et des contenants
- Conformité du stockage aux règles d'implantation, d'adressage, de rotation et de présentation
- Maintien de l'état qualitatif du stock
- Qualité du rangement et de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention
- Fiabilité des saisies, des informations transmises
- Accomplissement des tâches conformément à la procédure qualité

Fonction : SUIVI ADMINISTRATIF DES STOCKS

TÂCHES

- Participation à la codification : nomenclature, adressage, ...
- Saisie, suivi des mouvements de stock (entrées, sorties, retours, échanges, péremptions,...)
- Opérationnalisation des inventaires
- Détection des écarts et communication des anomalies constatées

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail, procédures et démarche qualité
- consignes relatives à la réglementation de l'hygiène, de la sécurité, de la préservation de l'environnement et de l'utilisation du matériel de manutention
- plans de codification, d'adressage
- nomenclature des produits
- documents de saisie et d'inventaire
- fichiers informatiques avec ou sans listing

Équipements :

- équipements de protection et sécurité
- matériels de manutention manuel, mécanisé et automatisé
- matériels de comptage, de mesure et d'inventaire
- outils informatiques et de communication

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe, avec le responsable, les services administratifs

Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Conformité de la codification à la nomenclature et au plan d'adressage
- Qualité de la traçabilité des mouvements du stock
- Exactitude des états de stocks
- Fiabilité des saisies, des relevés de stocks, des informations transmises
- Accomplissement des tâches conformément à la procédure qualité

Fonction : PRÉPARATION DES COMMANDES-EXPÉDITION

TÂCHES

- Prise en charge de la commande : réalisation de tout ou partie de la collecte des informations nécessaires à son traitement : de la recherche des références... au repérage des emplacements
- Réalisation de tout ou partie du déstockage et de l'acheminement des colis/produits vers les lieux d'emballage, d'allotissement, d'éclatement, de contrôle,...
- Établissement ou saisie des documents d'expédition et de transport
- Participation aux opérations d'expédition
- Détection et communication des anomalies rencontrées (manquants, excédents, ...)

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail, procédures et démarche qualité
- consignes relatives à la réglementation de l'hygiène, de la sécurité, de la préservation de l'environnement et de l'utilisation du matériel de manutention
- plans d'implantation et d'adressage
- nomenclature des étiquettes de manutention (pictogrammes et symboles INRS, NF, ...)
- documents administratifs, d'expédition
- fichiers produits
- zones d'allotissement, d'éclatement et de contrôle
- procédure qualité

Équipements :

- équipements de protection et de sécurité
- matériel de manutention manuel, mécanisé et automatisé
- matériel de contrôle et de mesure
- matériel de conditionnement, de protection, d'emballage
- étiquettes de destination, de manutention
- outils informatiques et de communication

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe avec le responsable, les services administratifs, les transporteurs et/ou livreurs

Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Adéquation entre la préparation et la commande du client
- Exactitude des documents administratifs d'expédition et de transport
- Mise à disposition des commandes dans les délais prescrits, au bon endroit
- Pertinence du choix du support ou contenant et emballage effectué correctement
- Précision de l'étiquetage : choix, rédaction, emplacement
- Fiabilité du positionnement des colis « allotissement »
- Réalisation correcte du chargement et de l'arrimage selon la réglementation en vigueur
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Qualité de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention
- Fiabilité des informations : collecte, anomalies, ...
- Accomplissement des tâches conformément à la procédure qualité

Fonction : COMMUNICATION-COMMERCIALISATION

TÂCHES

- Accueil : clients, fournisseurs, agents du transport, livreurs, prestataires, ...
- Traitement des messages
- Conseil, mise en garde, recommandations d'utilisation, de stockage, de transport à partir du décodage des caractéristiques techniques et commerciales des produits appartenant aux univers techniques tels que : produits industriels (produits classés dangereux, pièces détachées) et produits alimentaires
- Prise de commande par tout moyen de communication médiatisé ou non
- Participation au suivi du dossier d'une prestation, de la commande : de la recherche du prix ... à l'établissement de la facture
- Prise en compte des aléas, des réclamations et des recherches de solutions
- Prise de congé

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail, procédures et démarche qualité
- documentation technique : catalogues, cédérom (CD-ROM), accès Télétel, Internet,...
- documents administratifs et commerciaux
- fichiers produits

Équipements :

- outils informatiques et de communication

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe avec le responsable du magasin et/ou services en amont ou en aval ex. : éventuellement les services approvisionnement-réception et l'atelier de production, le service après-vente, les fournisseurs, les clients, les transporteurs et/ou livreurs

Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Disponibilité à l'égard de la clientèle, des fournisseurs, des agents du transport, ...
- Attitude conforme à la politique commerciale et à l'image de l'entreprise
- Adéquation de la remise du produit à la demande du client
- Exactitude de la rédaction des documents commerciaux
- Réactivité aux réclamations et aléas
- Fiabilité de la collecte et de la transmission des informations
- Accomplissement des tâches conformément à la procédure qualité

MISE EN RELATION DU RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Référentiel des activités professionnelles

Champ d'intervention

Intervention dans le processus d'acheminement et de commercialisation des produits sur les lieux de production des producteurs vers les points de vente :

- réception, stockage
- suivi des flux et stocks
- préparation, expédition des commandes
- accueil et commercialisation

Référentiel de certification du domaine professionnel

Compétence globale

Le titulaire du BEP LOGISTIQUE ET COMMERCIALISATION coopère à la réception, au stockage et à la manutention des produits notamment en gros et semi-gros.

Il suit les flux de produits et l'état des stocks

Il participe à la commercialisation des produits, à la préparation des commandes et aux expéditions.

Activités principales de référence

Compétences générales

Compétences terminales

0. CONDUIRE EN SÉCURITÉ UN CHARIOT AUTOMOTEUR DE MANUTENTION A CONDUCTEUR PORTE

- Conduite et pilotage en sécurité d'un chariot automoteur de manutention à conducteur porté

- 0.1. Choisir le matériel de manutention adapté
- 0.2. Prendre en charge le chariot
- 0.3. Piloter en sécurité le chariot
- 0.4. Prendre et lever en sécurité une charge avec un chariot
- 0.5. Immobiliser le chariot automoteur

1. RÉCEPTIONNER- STOCKER

- Réception et vérification des colis/produits
- Manutention, rangement des colis/produits
- Tri, orientation des produits vers les aires de stockage
- Mise en place des produits, traitement physique des supports et contenants

- 1.1. Participer à tout ou partie de la réception des colis/produits
- 1.2. Décoder les plans d'implantation, d'adressage et appliquer les règles de rangement
- 1.3. Orienter, mettre en place et vérifier l'état des colis/produits en stock

2. SUIVRE ADMINISTRATIVEMENT LES STOCKS

- Participation à la codification
- Saisie et suivi informatisés ou non des mouvements de stocks
- Participation aux inventaires
- Signalement des anomalies constatées

- 2.1. Appliquer la codification
- 2.2. Saisir et suivre les mouvements
- 2.3. Effectuer tout ou partie de l'inventaire
- 2.4. Détecter les anomalies et en rendre compte

3. PRÉPARER LES COMMANDES- EXPÉDIER

- Prise en charge des commandes et préparation
 - Participation à la préparation des expéditions
 - Utilisation de l'organisation de l'aire d'expédition
- 3.1. Prendre en charge la préparation des commandes
 - 3.2. Déstocker les colis/produits
 - 3.3. Préparer les expéditions
 - 3.4. Vérifier l'adéquation produits/colis-commande, détecter les anomalies et en rendre compte

4. COMMUNIQUER ET PARTICIPER A LA COMMERCIALISATION

- Accueil et communication technique
 - Traitement des demandes des clients
 - Suivi des dossiers
- 4.1. Situer l'opération en cours dans la chaîne Logistique-commercialisation
 - 4.2. Communiquer dans l'entreprise
 - 4.3. Participer à tout ou partie de la commercialisation
 - 4.4. Apprécier l'incidence de son activité d'agent logisticien sur le service rendu au client et sa satisfaction