

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

I. PRÉSENTATION DU DIPLOME

APPELLATION DU DIPLOME :

Certificat d'Aptitude Professionnelle Opérateur/Opératrice Logistique

CHAMP D'ACTIVITÉ :

Définition du métier

Dans un contexte économique porteur et en évolution, la logistique prend une place centrale dans les échanges commerciaux. Le développement dans ce domaine entraîne des besoins de recrutement importants et diversifiés à tous les niveaux de qualification. Ainsi, parmi les différentes activités logistiques, le titulaire du CAP Opérateur/Opératrice Logistique réalise les opérations de traitement des flux entrants, sortants et de la conduite de chariots automoteurs à conducteur porté de catégories 1, 3 et 5.

Il assure le déchargement, la réception et le contrôle de la marchandise. Il achemine les produits dans la zone de stockage. Par ailleurs, il prépare les commandes et l'expédition des produits. Dans ce cadre, il prend en charge le reconditionnement et l'étiquetage des colis ; il utilise l'outil informatique pour enregistrer les entrées et les sorties et il participe aux inventaires. Ces activités nécessitent l'utilisation de chariots de manutention, d'outils informatiques et de communication.

Après une première expérience professionnelle et des compétences acquises, le titulaire du CAP Opérateur/Opératrice Logistique pourra évoluer vers d'autres fonctions dans l'organisation (responsable magasinier, agent logisticien, agent qualité en logistique, etc).

Type d'entreprise : entreprises de distribution ou de production ayant des activités de manutention et de stockage, entreprises de services gérant des stocks, établissements publics et collectivités territoriales (hospitaliers, etc) et toutes les autres organisations ayant une activité de manutention et de stockage, etc.

Lieu d'exercice : plate-forme, entrepôt, zone de production, réserve, magasin, zone de réception, quai de déchargement, etc.

CONTEXTE PROFESSIONNEL :

Environnement de travail

Les activités du titulaire du diplôme nécessitent un certain degré de polyvalence, des capacités d'adaptation et des qualités relationnelles qui lui permettent de travailler en équipe et au contact avec d'autres services, des clients et des fournisseurs.

Le/la diplômé(e) peut être conduit à travailler sur des horaires variables, en travail posté, avec des objectifs de productivité. Il/elle peut être exposé(e) à plusieurs types de risques professionnels (chute d'objets, risque de collision, risque de Troubles Musculo-Squelettiques). Il/elle doit donc être sensible à la notion de danger, et prendre en compte les moyens prévus par l'entreprise pour y faire face en termes d'équipements, de protections collectives ou individuelles mis à disposition, de consignes et d'adoption de gestes professionnels adaptés.

Le/la diplômé(e) peut travailler dans divers environnements, qui peuvent être extérieurs ou intérieurs, avec des facteurs d'ambiance différents (température, bruit, odeurs, luminosité, éclairage). Il/elle peut être amené(e) à se déplacer, à rester debout, à porter des charges, avec des postures contraignantes.

Le/la diplômé(e) doit être capable d'utiliser un système d'information assurant la traçabilité des opérations logistiques et de mobiliser des outils informatiques et de communication adaptés.

Il/elle doit être sensibilisé(e) aux exigences de délai et à la qualité du service qui concourent à la satisfaction du client.

Autonomie et responsabilité

Il/elle exerce cette activité seul/e ou en équipe sous l'autorité d'un responsable hiérarchique direct qui lui transmet les consignes de travail et auprès duquel il/elle rend compte de ses résultats et des difficultés rencontrées.

Dans ce cadre, il/elle doit respecter :

- les procédures définies par l'entreprise,
- les règles générales de sécurité liées à la prévention des risques professionnels,
- les règles d'hygiène,
- l'éthique professionnelle (loyauté, confidentialité),
- les principes du développement durable mis en place dans l'entreprise (tri et valorisation des déchets, économies d'énergie, etc).

Il/elle peut en outre faire des propositions dans ces domaines.

Emplois concernés (liste non exhaustive)

- agent de quai,
- manutentionnaire,
- employé/e d'un service logistique,
- préparateur/trice de commande,
- magasinier/ère,
- cariste,
- chargeur - déchargeur
- conditionneur/euse,
- opérateur/opératrice logistique,
- agent de réception.
- agent d'expédition,
- etc.

II. PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Activité 1 : La prise en charge des flux entrants

Conditions d'exercice

Le/la titulaire de la spécialité « Opérateur/Opératrice Logistique » du CAP participe au déchargement, à la réception et au contrôle de la marchandise sur la zone dédiée où il/elle est affecté(e). Il achemine ensuite les produits dans la zone de stockage. L'agent contribue à la démarche qualité de l'entreprise (en effectuant des contrôles qualité sur l'ensemble du processus, en renseignant les documents de réception et stockage) et respecte les règles et consignes de sécurité.

Tâches	Ressources (informations)	Moyens (équipements)	Liaisons fonctionnelles
<p>A1T1 : L'accueil des conducteurs (trices) et la prise en de la livraison</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'accueil du conducteur/trice, - la vérification et la prise en charge des documents. <p>A1T2 : La réception de la livraison</p> <ul style="list-style-type: none"> - le déchargement des marchandises selon la nature des produits et les règles de sécurité et d'hygiène, - le contrôle de la livraison (quantitatif et qualitatif), - la détection et la transmission des anomalies, des avaries constatées et des difficultés rencontrées. <p>A1T3 : Le traitement et le transfert de la livraison</p> <ul style="list-style-type: none"> - le repérage de l'implantation et de l'adressage, - le dégroupage des marchandises, - le reconditionnement des marchandises, - le transfert des marchandises, - la saisie des mouvements de stocks, - l'affectation des marchandises en fonction de la destination. <p>A1T4 : La remise en état de la zone de réception</p> <ul style="list-style-type: none"> - le tri des déchets, - le nettoyage de la zone de travail. <p>A1T5 : La participation aux activités liées à l'inventaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - le comptage des produits dans le cadre de l'inventaire, - la saisie des informations sur les supports d'inventaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - la fiche de poste, - les consignes de travail, - les procédures de qualité, - les documents d'information sur les règles et consignes de sécurité mis en œuvre sur le site, - les protocoles de sécurité, - le planigramme des réceptions, - les documents liés à la réception, au contrôle et au transport (bon de livraison, bon de transport, etc.), - les documents liés au stockage (étiquettes, plan d'implantation, plan d'adressage, plan de circulation etc.), - les fiches d'inventaire, - etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - une zone de réception équipée et sécurisée, - une zone de cross docking et une zone d'attente, - une zone de dégroupage / reconditionnement, de stockage équipée et sécurisée, - des produits, - des supports de charge, - du matériel de déballage et d'emballage, de contrôle, de comptage et de mesure, - des équipements de protection individuelle (EPI), - des matériels de manutention manuels et mécanisés, - du matériel de tri sélectif, - du matériel de nettoyage, - des outils informatiques et de communication adaptés. 	<p><u>Relations internes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - hiérarchiques <ul style="list-style-type: none"> - le/la chef d'équipe, - le/la responsable du dépôt, - le/la chef de quai... - fonctionnelles <ul style="list-style-type: none"> - les autres membres du service, - les autres services (livraison, approvisionnement, production, contrôle qualité...). <p><u>Relations externes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - les conducteurs/trices, - les fournisseurs, - les clients.

Résultats attendus

- les conducteurs/trices sont accueillis/ies dans le respect des consignes et procédures définies par l'entreprise,
- les informations nécessaires à son activité sont identifiées dans les documents fournis,
- le matériel adéquat est utilisé dans les conditions de sécurité prévues sur le site,
- la saisie sans erreur des informations liées au mouvement de stocks,
- les contrôles sur la livraison sont effectués de façon rigoureuse, conformément aux procédures qualité en vigueur quand elles existent,
- les anomalies et les difficultés rencontrées sont transmises au responsable hiérarchique,
- l'ensemble des opérations de manutention (déchargement, réception, dégroupage et reconditionnement) est effectué dans le respect des principes de prévention des risques professionnels, et des consignes de sécurité du site,
- la marchandise est transférée et affectée au bon emplacement dans des conditions de sécurité adaptées,
- les zones de réception et de stockage sont entretenues et remises en état,
- les déchets sont triés et valorisés,
- les règles relatives à la sécurité et aux économies d'efforts sont respectées.

Activité 2 : La conduite de chariots en sécurité

Conditions d'exercice

Le/la titulaire de la spécialité « Opérateur/Opératrice Logistique » du CAP utilise les chariots automoteurs de catégorie 1, 3 et 5 afin de charger, décharger, déplacer, stocker et déstocker, les marchandises.

L'opérateur/opératrice contribue à la démarche qualité de l'entreprise, en effectuant une conduite des engins et une manutention des marchandises de qualité, et en mettant à jour les documents de suivi et d'entretien des chariots) dans le respect des règles et des consignes de sécurité.

Tâches	Ressources (informations)	Moyens (équipements)	Liaisons fonctionnelles
<p>A2T1 – Le choix d'un chariot</p> <ul style="list-style-type: none"> - le choix du chariot automoteur de manutention à conducteur porté et de ses accessoires de manutention en fonction des produits et des charges à manipuler. <p>A2T2- La prise en charge du chariot</p> <ul style="list-style-type: none"> - les vérifications du chariot automoteur de manutention à conducteur porté (état des niveaux, pneus, fourche, avertisseur sonore, absence de fuite, freins, lumière, etc), - l'installation au poste de conduite (réglage du siège, ceinture de sécurité, etc). <p>A2T3- La conduite en sécurité du chariot</p> <p>A2T4- La prise, le levage, le déplacement d'une charge à l'aide du chariot</p> <ul style="list-style-type: none"> - la conduite en sécurité (allure, stabilité, etc), - le respect des règles spécifiques du site (plan de circulation, signalisation, zone piétonne, etc), - la prise en charge des palettes ou des produits, (déchargement, chargement, déstockage, stockage) en fonction des règles de sécurité. <p>A2T5-Les opérations de fin de poste</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'immobilisation du chariot automoteur de manutention à conducteur porté en fonction des règles de sécurité et des procédures en place sur le site, - la signalisation des anomalies et difficultés éventuelles. 	<ul style="list-style-type: none"> - les procédures et les consignes d'utilisation du chariot, - le livret de suivi et d'entretien du chariot, - le plan de circulation du site, - les pictogrammes de manutention, - la nature des produits transportés. 	<ul style="list-style-type: none"> - les chariots automoteurs de manutention à conducteur porté de catégories 1, 3 et 5, - les accessoires de manutention des chariots de manutention à conducteur porté (fourches, éperons, pinces, etc), - l'informatique embarquée (terminaux, commandes vocales, etc) - les EPI (Équipement de Protection Individuelle), - un local de charge électrique équipé - une aire d'évolution logistique, - un quai et un plan incliné, - un pont de liaison et un véhicule, - des panneaux signalétiques, - des supports de charge, des conteneurs, etc, - un palettier, - le système d'informations embarqué. 	<p><u>Relations internes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - hiérarchiques <ul style="list-style-type: none"> - le/la chef d'équipe, - le/la responsable du dépôt, - le/la chef de quai, etc. - fonctionnelles <ul style="list-style-type: none"> - les autres membres du service, - les autres services (livraison, approvisionnement, production, etc).

Résultats attendus

- la conduite des engins de catégories 1, 3 et 5 est assurée dans le respect des principes de prévention des risques professionnels et des consignes de sécurité du site,
- le chariot et la manutention sont adaptés aux produits,
- l'utilisation efficace des informations fournies par l'informatique embarquée,
- les anomalies et les difficultés rencontrées sont remontées au responsable hiérarchique et renseignées sur un support adapté.

Activité 3 : La prise en charge des flux sortants

Conditions d'exercice

Le/la titulaire de la spécialité « Opérateur/Opératrice Logistique » du CAP participe à la préparation, au contrôle et à l'expédition de la marchandise sur la zone dédiée où il/elle est affecté(e).

L'opérateur/opératrice contribue à la démarche qualité de l'entreprise (en effectuant des contrôles qualité sur l'ensemble du processus, en renseignant les documents d'expédition et stockage) et respecte les règles et consignes de sécurité.

Tâches	Ressources (informations)	Moyens (équipements)	Liaisons fonctionnelles
<p>A3T1- La prise en charge de la commande</p> <ul style="list-style-type: none"> - la collecte des informations de préparation des commandes (format papier ou numérique), - le repérage des emplacements, l'organisation du prélèvement. <p>A3T2- Le traitement et le transfert de la marchandise</p> <ul style="list-style-type: none"> - le prélèvement physique des produits (manuel ou mécanisé) suivant le circuit préétabli et le regroupement des produits dans la zone de préparation, - le choix du support de charge en fonction de la nature des produits et du poids, - la constitution de la commande avec les supports de charge adaptés, - l'acheminement sur zone d'expédition, - la saisie des mouvements de stocks, - la vérification de l'état des produits et la conformité par rapport à la commande, - le reconditionnement et/ou l'emballage des produits, - le marquage et l'étiquetage des colis, - la constitution d'unités de charge, - l'impression ou la transmission numérique des documents de suivi des produits. <p>A3T3- La prise en charge du conducteur/trice et de l'expédition</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'accueil du conducteur/trice, - le chargement des véhicules (manuel ou mécanisé et suivant le plan de chargement), - la détection et la transmission des anomalies constatées et des difficultés rencontrées. <p>A3T4 - La remise en état des zones de préparation de commandes et d'expédition</p> <ul style="list-style-type: none"> - le tri et la valorisation des déchets, - la remise en état du lieu de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> - la fiche de poste, - les consignes de travail, - les procédures de qualité, - les documents d'information sur les règles et consignes de sécurité mis en œuvre sur le site, - le plan de circulation dans l'entrepôt, - les codifications des emplacements et des produits/colis, - les caractéristiques des produits et des colis, - les plans de palettisation, - les protocoles de sécurité, - les documents liés à la préparation des commandes, à l'expédition et au transport, - le plan de chargement, - etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - une zone de stockage, de préparation, de regroupement et d'expédition équipées et sécurisées, - du matériel de conditionnement, d'emballage et de calages des produits/colis, - du matériel de contrôle et de comptage, - du matériel de marquage et d'étiquetage de colis (étiquette, pictogramme, etc), - des supports de charge (palette, roll, conteneur, etc), - des produits, - des équipements de protection individuelle (EPI), - des matériels de manutention manuels et mécanisés, - des outils numériques dédiés (scanners, RFID, etc), - du matériel de tri sélectif, - du matériel de nettoyage, - etc. 	<p><u>Relations internes</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - hiérarchiques <ul style="list-style-type: none"> - le/la chef d'équipe, - le/la responsable du dépôt, le/la chef de quai, etc. - fonctionnelles <ul style="list-style-type: none"> - les autres membres du service, - les autres services (commercial, transport, approvisionnement, production, etc). <p><u>Relations externes</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conducteurs/trices, - les clients, - les fournisseurs.

Résultats attendus

- les informations nécessaires à son activité sont collectées et identifiées de façon conforme aux procédures,
- le matériel adéquat est utilisé dans les conditions de sécurité prévues sur le site,
- la saisie sans erreur des informations liées au mouvement de stocks,
- les contrôles de la marchandise sont effectués de façon rigoureuse, conformément aux procédures qualité en vigueur quand elles existent,
- la préparation de marchandises est conforme à la commande validée,
- l'ensemble des opérations de manutention (reconditionnement, groupage, chargement, expédition) est effectué dans le respect des principes de prévention des risques professionnels, et des consignes de sécurité du site,
- le respect de la procédure d'étiquetage et de marquage des produits/colis,
- la marchandise est acheminée vers la zone dédiée, dans des conditions de sécurité adaptées,
- les règles relatives à la sécurité et aux économies d'efforts sont respectées,
- les conducteurs/trices sont accueillis/ies dans le respect des consignes et procédures définies par l'entreprise,
- les zones de stockage, de préparation de commande et d'expédition sont remises en état,
- les anomalies et les difficultés rencontrées sont transmises au responsable hiérarchique,
- les déchets sont triés et valorisés.