

production
d'eaux embouteillées

boissons
rafraîchissantes
sans alcool

bières



filière

Responsable
d'équipe logistique

logistique



*CQP validé par la CPNE
de la branche « Production
d'eaux embouteillées,
boissons rafraîchissantes
sans alcool et bières »
le 28 juin 2005.*

Introduction

3

Dans le livret « Faites avancer votre projet, pensez CQP », vous avez pu découvrir ce qu'est un CQP, ce qu'il peut vous apporter, à vous et à votre entreprise, et la meilleure façon de le mettre en place.

Le document que vous avez entre les mains vous permettra d'aller plus loin dans vos démarches en vous apportant tous les éléments d'information nécessaires quant au CQP « Responsable d'équipe logistique ».

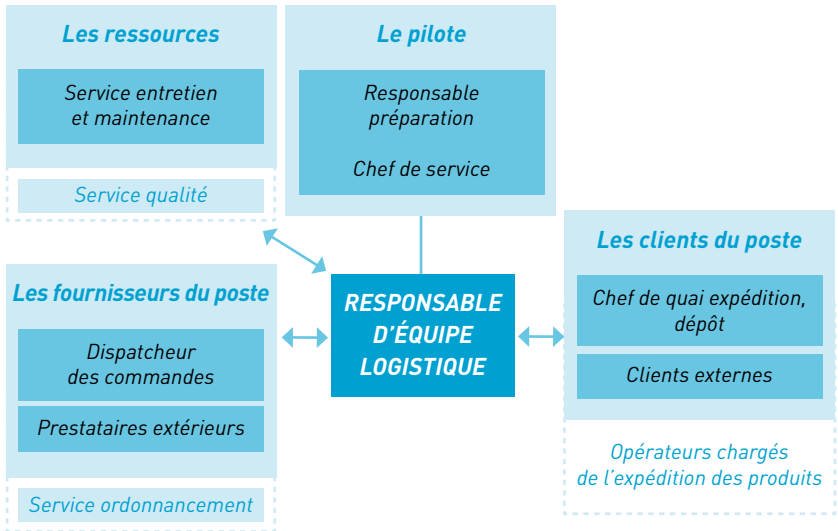
Vous y trouverez l'ensemble des référentiels, ainsi que la définition de l'emploi et des relations fonctionnelles pour le métier de « Responsable d'équipe logistique ».

Il existe des livrets comme celui-ci pour chacun des CQP définis par la CPNEF des activités de production d'eaux embouteillées, boissons rafraîchissantes sans alcool et bières.

Sommaire

Les différentes relations fonctionnelles	4
La définition de l'emploi	5
Le référentiel emploi	6
Le référentiel compétences	8
Les compétences par domaine	13
La grille de synthèse des résultats du CQP « Responsable d'équipe logistique »	15

Les différentes relations fonctionnelles



La définition de l'emploi

Finalité / fonction

(Il s'agit de la raison d'être d'une situation de travail au sein d'une organisation)

Organiser l'activité (prévoir, coordonner, et ajuster les moyens disponibles) pour assurer la réception, le stockage, la préparation ou l'expédition de commandes en termes de quantité, qualité, délais et dans un souci de moindre coût.

Mission 1
Manager
une équipe

Mission 2
Organiser
son secteur
en moyens
matériels
et personnel,
et planifier
l'activité

Mission 3
Contrôler
les résultats
de son secteur
(qualité et
productivité)

Mission 4
Relayer les
informations
Communiquer

Situation hiérarchique

*Sous la responsabilité d'un chef de service
(responsable préparation).*

**Organiser l'activité (prévoir, coordonner,
et ajuster les moyens disponibles)
pour assurer la réception, le stockage,
la préparation ou l'expédition de commandes
en termes de quantité, qualité,
délais et dans un souci de moindre coût.**

M1 / Manager une équipe

M1A1* - Animer son équipe en la motivant, en développant un esprit d'équipe, en anticipant et en gérant les conflits de personnes, en suivant et en améliorant les performances individuelles et collectives et en réalisant des analyses collectives pour impliquer.

Gestion du personnel

M1A2 - Apporter des éléments d'appréciation du personnel de son équipe : augmentation, absences, formation, sanctions, etc.

M1A3 - Évaluer les besoins en effectif et les compétences associées et affecter les postes entre les membres de l'équipe en tenant compte des qualifications et dans un souci d'équité.

M1A4 - Donner une appréciation sur les compétences des opérateurs de son secteur.

M1A5 - Donner son avis sur l'organisation et l'amélioration de son secteur d'activité.

Formation

M1A6 - Accueillir les nouveaux, organiser leur intégration et suivre leur progression.

M1A7 - Former les nouveaux venus au poste de travail.

M1A8 - Réaliser les bilans intermédiaires de compétences.

M1A9 - Valider les formations réalisées.

* M1A1 : Mission 1 – Activité 1

M 2 / Organiser son secteur en moyens matériels et personnel, et planifier l'activité

M2A1 - Optimiser l'organisation de son secteur et mettre à disposition les moyens matériels et en personnel nécessaires pour assurer la charge de travail.

M2A2 - Surveiller dans la journée l'évolution de la charge de travail, modifier l'organisation du module si nécessaire en cas de sur ou sous effectif. Assurer la réalisation de la charge de travail en optimisant les effectifs et les temps de travail.

M2A3 - S'assurer de la bonne coordination des autres modules de préparation, du stock picking, de la supervision, et du quai d'expédition.

M2A4 - Réaliser le suivi des actions d'amélioration engagées.

M2A5 - Collaborer à la définition des projets d'amélioration.

M2A6 - Conduire les projets d'amélioration qui lui sont confiés, avec son équipe et les autres services si besoin.

M 3 / Contrôler les résultats de son secteur (qualité et productivité)

M3A1 - S'assurer que les opérations de réception, stockage, préparation ou expédition de commandes soient conformes au cahier des charges de l'entreprise et aux normes.

M3A2 - Réaliser ou faire réaliser les contrôles sur son secteur/module.

M3A3 - Contrôler les temps de travail de l'équipe selon des critères de productivité.

M3A4 - Proposer des améliorations en termes d'organisation, qualité, process.

M3A5 - S'assurer de la compréhension des instructions de qualité, sécurité, hygiène par les agents logistique.

M3A6 - Appliquer et veiller à l'application par les opérateurs des instructions de qualité, hygiène et sécurité.

M3A7 - Repérer les risques liés à la sécurité et à l'hygiène et faire remonter l'information.

M3A8 - S'assurer de la qualité de la préparation des commandes.

M3A9 - Contribuer à la traçabilité des produits.

M 4 / Relayer les informations Communiquer

M4A1 - Transmettre toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de façon ascendante et descendante.

M4A2 - Transmettre et remonter les informations qui concernent son équipe.

M4A3 - Rendre compte des résultats de l'activité de son équipe.

M4A4 - Assurer la coordination avec les responsables des autres modules.

M4A5 - Rendre compte sur les documents mis à disposition (papier/ informatique).

Le référentiel compétences

M1 / Manager une équipe

Animation

M1A1* - Animer son équipe en la motivant, en développant un esprit d'équipe, en anticipant et en gérant les conflits de personnes, en suivant et en améliorant les performances individuelles et collectives et en réalisant des analyses collectives pour impliquer.

Gestion du personnel

M1A2 - Apporter des éléments d'appréciation du personnel de son équipe : augmentation, absences, formation, sanctions, etc.

M1A3 - Évaluer les besoins en effectif et les compétences associées et affecter les postes entre les membres de l'équipe en tenant compte des qualifications et dans un souci d'équité.

M1A4 - Donner une appréciation sur les compétences des opérateurs de son secteur.

M1A5 - Donner son avis sur l'organisation et l'amélioration de son secteur d'activité.

Formation

M1A6 - Accueillir les nouveaux, organiser leur intégration et suivre leur progression.

M1A7 - Former les nouveaux venus au poste de travail.

M1A8 - Réaliser les bilans intermédiaires de compétences.

M1A9 - Valider les formations réalisées

Compétences

Connaissances

AC1 - Expliquer les techniques de base de la communication

AC2 - Décrire les techniques de management (entretiens individuels, animation, etc.)

AC3 - Expliquer la stratégie de l'entreprise en matière de ressources humaines

AC4 - Citer les principaux textes de la législation sociale, de la convention collective et du règlement intérieur relatifs à la durée du travail, au droit disciplinaire, à la gestion des absences, au représentants du personnel.

AC5 - Maîtriser la gestion administrative du personnel (congés, RTT, AT, etc.).

AC7 - Lister les compétences nécessaires aux différents postes de travail.

Savoir-faire

ASF1 - Assurer une animation auprès d'agents.

ASF2 - Réguler le travail d'une équipe (informer, expliquer)

ASF4 - Anticiper les besoins humains de son équipe par rapport aux volumes.

ASF5 - Évaluer les compétences de son équipe.

ASF6 - Mener les entretiens individuels (recrutement, formation, évaluation, recadrage).

ASF7 - Animer une réunion.

ASF8 - Réaliser des synthèses orales et écrites auprès de fonctionnels.

ASF9 - Rédiger un compte-rendu, une note d'information, une procédure.

ASF11 - Transmettre un savoir-faire, une information nécessaire à la réalisation d'une mission du collaborateur

GSF2 - Analyser les dysfonctionnements.

GSF3 - Anticiper et gérer des situations de crise.

GSF5 - Utiliser l'informatique pour suivre et gérer l'activité.

OSF1 - Gérer les priorités.

OSF6 - Utiliser et exploiter les documents de travail.

Qualités / Aptitudes : esprit d'analyse ; réactivité ; être un exemple pour son équipe, ascendance verbale, capacité d'écoute ; capacité à convaincre, rigueur et fermeté, maîtrise de soi, objectivité ; qualités relationnelles, esprit d'entraide, tenir ses engagements, disponibilité.

Codage

PP : Produit Process
OI : Outils Installation
Q : Qualité
H : Hygiène

S : Sécurité
CP : Communication Professionnelle
C : Connaissances
SF : Savoir-faire
A : Aptitudes

M 2 / Organiser son secteur en moyens matériels et personnel, et planifier l'activité

M2A1 - Optimiser l'organisation de son secteur et mettre à disposition les moyens matériels et en personnel nécessaires pour assurer la charge de travail.

M2A2 - Surveiller dans la journée l'évolution de la charge de travail, modifier l'organisation du module si nécessaire en cas de sur ou sous effectif. Assurer la réalisation de la charge de travail en optimisant les effectifs et les temps de travail.

M2A3 - S'assurer de la bonne coordination des autres modules de préparation, du stock picking, de la supervision, et du quai d'expédition.

M2A4 - Réaliser le suivi des actions d'amélioration engagées.

M2A5 - Collaborer à la définition des projets d'amélioration.

M2A6 - Conduire les projets d'amélioration qui lui sont confiés, avec son équipe et les autres services si besoin.

	Connaissances	Savoir-faire
Compétences	OC1 - Expliquer l'organisation de son service dans sa globalité.	OSF1 - Gérer les priorités.
	OC2 - Citer les procédures liées aux postes de travail (exigences et contraintes).	OSF2 - S'approprier un projet.
	OC3 - Lister les documents de travail de son service.	OSF4 - Concevoir un tableau de bord (volumes, productivité, suivi du matériel).
	OC4 - Décrire l'organisation logistique de l'entrepôt.	OSF6 - Utiliser et exploiter les documents de travail.
	OC5 - Identifier les délais d'approvisionnement des consommables.	GSF2 - Analyser les dysfonctionnements.
	OC6 - Citer les règles d'utilisation et d'entretien du matériel.	GSF3 - Anticiper et gérer des situations de crise.
	OC7 - Décrire les règles d'implantation d'un entrepôt.	GSF5 - Utiliser l'informatique pour suivre et gérer l'activité.
	OC8 - Identifier le fonctionnement et les contraintes des services transport/appro.	ASF2 - Réguler le travail d'une équipe (informer, expliquer).
	GC6 - Citer les règles d'implantation picking de l'entrepôt.	ASF4 - Anticiper les besoins humains de son équipe par rapport aux volumes.
		ASF8 - Réaliser des synthèses orales et écrites auprès de fonctionnels.
	ASF10 - Gérer de l'information ascendante et/ou descendante.	

Qualités / Aptitudes : esprit d'analyse ; réactivité ; esprit logique ; rigueur ; méthode ; qualités relationnelles, esprit d'entraide, tenir ses engagements, disponibilité.

M 3 / Contrôler les résultats de son secteur (qualité et productivité)

M3A1 - S'assurer que les opérations de réception, stockage, préparation ou expédition de commandes soient conformes au cahier des charges de l'entreprise et aux normes.

M3A2 - Réaliser ou faire réaliser les contrôles sur son secteur/module.

M3A3 - Contrôler les temps de travail de l'équipe selon des critères de productivité.

M3A4 - Proposer des améliorations en termes d'organisation, qualité, process.

M3A5 - S'assurer de la compréhension des instructions de qualité, sécurité, hygiène par les agents logistique.

M3A6 - Appliquer et veiller à l'application par les opérateurs des instructions de qualité, hygiène et sécurité.

M3A7 - Repérer les risques liés à la sécurité et à l'hygiène et faire remonter l'information.

M3A8 - Assurer la responsabilité de la qualité de la préparation des commandes.

M3A9 - Contribuer à la traçabilité des produits.

Connaissances

OC1 - Expliquer l'organisation de son service dans sa globalité.

OC2 - Citer les procédures liées aux postes de travail (exigences et contraintes).

OC6 - Citer les règles d'utilisation et d'entretien du matériel.

GC1 - Décrire la procédure budgétaire d'exploitation.

GC2 - Respecter la procédure de calcul de la démarque.

GC3 - Maîtriser la conception des indicateurs économiques : productivité, qualité, etc.

GC4 - Pratiquer les logiciels de bureautique (Excel, Word) et les systèmes d'acquisition de données.

GC5 - Décrire la procédure d'inventaire, et de gestion de la casse.

GC7 - Expliquer les consignes : hygiène / qualité / sécurité.

GC8 - Maîtriser le langage de la traçabilité (codes, standards...).

Savoir-faire

GSF1 - Utiliser les indicateurs économiques et sociaux

GSF2 - Analyser les dysfonctionnements.

GSF4 - Calculer les productivités, les effectifs, etc.

GSF5 - Utiliser l'informatique pour suivre et gérer l'activité.

GSF6 - Mettre en œuvre la procédure d'inventaire.

OSF2 - S'approprier un projet.

OSF3 - Suivre l'activité pour expliquer les résultats.

OSF4 - Concevoir un tableau de bord (volumes, productivité, suivi du matériel).

OSF6 - Utiliser et exploiter les documents de travail.

ASF1 - Assurer une animation auprès d'agents.

ASF11 - Transmettre un savoir-faire, une information nécessaire à la réalisation d'une mission du collaborateur.

Codage

PP : Produit Process
OI : Outils Installation
Q : Qualité
H : Hygiène

S : Sécurité
CP : Communication Professionnelle
C : Connaissances
SF : Savoir-faire
A : Aptitudes

M 4 / Relayer les informations Communiquer

M4A1 - Transmettre toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de façon ascendante et descendante.

M4A2 - Transmettre et remonter les informations qui concernent son équipe.

M4A3 - Rendre compte des résultats de l'activité de son équipe.

M4A4 - Assurer la coordination avec les responsables des autres modules.

M4A5 - Rendre compte sur les documents mis à disposition (papier/ informatique).

Compétences	Connaissances AC1 - Expliquer les techniques de base de la communication. AC6 - Décrire l'entreprise et le système d'information. GC4 - Pratiquer les logiciels de bureautique (Excel, Word) et les systèmes d'acquisition de données.	Savoir-faire ASF1 - Assurer une animation auprès d'agents. ASF3 - Rendre compte auprès de son responsable hiérarchique. ASF7 - Animer une réunion. ASF8 - Réaliser des synthèses orales et écrites auprès de fonctionnels. ASF10 - Gérer de l'information ascendante et/ou descendante. ASF9 - Rédiger un compte-rendu, une note d'information, une procédure. OSF3 - Suivre l'activité pour expliquer les résultats. OSF5 - Vérifier la fiabilité des données transmises. OSF6 - Utiliser et exploiter les documents de travail. GSF2 - Analyser les dysfonctionnements. GSF5 - Utiliser l'informatique pour suivre et gérer l'activité.

Qualités / Aptitudes : réactivité ; esprit de synthèse ; esprit logique ; rigueur ; méthode ; précision ; qualités relationnelles, esprit d'entraide, tenir ses engagements, disponibilité.

Les compétences par domaine

	ORGANISATION	GESTION
Connaissances	<p>OC1 - Expliquer l'organisation de son service dans sa globalité.</p> <p>OC2 - Citer les procédures liées aux postes de travail (exigences et contraintes).</p> <p>OC3 - Lister les documents de travail de son service.</p> <p>OC4 - Décrire l'organisation logistique de l'entrepôt.</p> <p>OC5 - Identifier les délais d'approvisionnement des consommables.</p> <p>OC6 - Citer les règles d'utilisation et d'entretien du matériel.</p> <p>OC7 - Décrire les règles d'implantation d'un entrepôt.</p> <p>OC8 - Identifier le fonctionnement et les contraintes des services transport/appro.</p>	<p>GC1 - Décrire la procédure budgétaire d'exploitation.</p> <p>GC2 - Respecter la procédure de calcul de la démarque.</p> <p>GC3 - Maîtriser la conception des indicateurs économiques : productivité, qualité, etc.</p> <p>GC4 - Pratiquer les logiciels de bureautique (Excel, Word) et les systèmes d'acquisition de données.</p> <p>GC5 - Décrire la procédure d'inventaire, et de gestion de la casse.</p> <p>GC6 - Citer les règles d'implantation picking de l'entrepôt.</p> <p>GC7 - Expliquer les consignes : hygiène / qualité/ sécurité.</p> <p>GC8 - Maîtriser le langage de la traçabilité (codes, standards...).</p>
Savoir-faire	<p>OSF1 - Gérer les priorités.</p> <p>OSF2 - S'approprier un projet.</p> <p>OSF3 - Suivre l'activité pour expliquer les résultats.</p> <p>OSF4 - Concevoir un tableau de bord (volumes, productivité, suivi du matériel).</p> <p>OSF5 - Vérifier la fiabilité des données transmises.</p> <p>OSF6 - Utiliser et exploiter les documents de travail.</p>	<p>GSF1 - Utiliser les indicateurs économiques et sociaux.</p> <p>GSF2 - Analyser les dysfonctionnements.</p> <p>GSF3 - Anticiper et gérer des situations de crise.</p> <p>GSF4 - Calculer les productivités, les effectifs, etc.</p> <p>GSF5 - Utiliser l'informatique pour suivre et gérer l'activité</p> <p>GSF6 - Mettre en œuvre la procédure d'inventaire.</p>
Qualités Aptitudes	<p>Esprit d'analyse ; Réactivité ; Esprit de synthèse ; Esprit logique.</p>	<p>Esprit d'analyse ; Rigueur ; Méthode ; Précision.</p>

Codage

PP : Produit Process
OI : Outils Installation
Q : Qualité
H : Hygiène

S : Sécurité
CP : Communication Professionnelle
C : Connaissances
SF : Savoir-faire
A : Aptitudes

	ANIMATION
Connaissances	<p>AC1 - Expliquer les techniques de base de la communication. AC2 - Décrire les techniques de management (entretiens individuels, animation, etc.). AC3 - Expliquer la stratégie de l'entreprise en matière de ressources humaines. AC4 - Citer les principaux textes de la législation sociale, de la convention collective et du règlement intérieur relatifs à la durée du travail, au droit disciplinaire, à la gestion des absences, au représentants du personnel. AC5 - Maîtriser la gestion administrative du personnel (congrés, RTT, AT, etc.). AC6 - Décrire l'entreprise et le système d'information. AC7 - Lister les compétences nécessaires aux différents postes de travail.</p>
Savoir-faire	<p>ASF1 - Assurer une animation auprès d'agents. ASF2 - Réguler le travail d'une équipe (informer, expliquer). ASF3 - Rendre compte auprès de son responsable hiérarchique. ASF4 - Anticiper les besoins humains de son équipe par rapport aux volumes. ASF5 - Évaluer les compétences de son équipe. ASF6 - Mener les entretiens individuels (recrutement, formation, évaluation, recadrage). ASF7 - Animer une réunion. ASF8 - Réaliser des synthèses orales et écrites auprès de fonctionnels. ASF9 - Rédiger un compte-rendu, une note d'information, une procédure. ASF10 - Gérer de l'information ascendante et/ou descendante. ASF11 - Transmettre un savoir-faire, une information nécessaire à la réalisation d'une mission du collaborateur.</p>
Qualités Aptitudes	<p>Être un exemple pour son équipe, ascendance verbale, capacité d'écoute ; Capacité à convaincre, rigueur et fermeté, maîtrise de soi, objectivité ; Qualités relationnelles, esprit d'entraide, tenir ses engagements, disponibilité.</p>

La grille de synthèse des résultats du CQP Responsable d'équipe logistique

Elle permet de déterminer si le CQP est attribué ou non au candidat.

OUTIL D'ÉVALUATION	Organisation	Gestion	Animation
Grille d'évaluation tuteur			
Grille d'évaluation formateur			
Grille Professionnel ou Jury			
Délivrance par domaine			

Attribution d'un domaine

La moyenne des 3 résultats pour un domaine doit être supérieure à 70 %, avec 50% minimum à chacune des épreuves tuteurs (formateur et jury) et 30 % minimum à chacun des savoir-faire.

Attribution du CQP

Tous les domaines du CQP doivent être validés.

Attribution partielle du CQP

La totalité des domaines n'est pas validée.
Le candidat conserve le bénéfice des domaines validés durant 5 ans.

Procédure

On indique dans chaque case du tableau le résultat obtenu par le candidat exprimé en % d'atteinte d'objectif. Puis on réalise une moyenne des % en colonne.



COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

des activités de production d'eaux embouteillées,
boissons rafraîchissantes sans alcool et bières

www.cpnef.info

**Les CQP sont une réalisation commune
des organisations patronales :**

- La Chambre Syndicale des Eaux Minérales
- Le Syndicat National des Boissons Rafraîchissantes
- Le Syndicat des Eaux de Sources
- Les Brasseurs de France

et des syndicats de salariés :

- La FGA-CFDT
- LA FGTA-FO
- La FNASPS-CFTC
- La FNAA-CFE-CGC