

référentiel de compétences

Certificat de Qualification
Professionnelle (**CQP**)
**Chef d'équipe logistique
en commerces de gros**

CHEF D'ÉQUIPE LOGISTIQUE

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des commerces de gros (CCN N°3044).

CGI Campus - 18 rue des Pyramides - 75001 Paris
contact@cgicampus.fr - Tél. : 01 44 55 35 00

Mise à jour : février 2017

CQP chef d'équipe logistique en commerces de gros

Description de la qualification

Les chefs d'équipe logistique en commerces de gros animent et supervisent de petites équipes d'agents logistiques (caristes, préparateurs de commandes, magasiniers, agents d'expédition, agents de réception...) ou de chauffeurs livreurs. Ils/elles assurent auprès de leur équipe le relais des politiques de qualité, de sécurité, d'hygiène et de protection de l'environnement développées par l'entreprise.

Ils/elles participent directement aux activités conduites par leur équipe. En fonction de la taille de l'entrepôt ou de l'unité dans laquelle ils travaillent, ils/elles peuvent être spécialisé(e)s dans une fonction logistique (réception, mise en stock, préparation de commandes, expédition, transport...) ou bien couvrir différentes fonctions.

Appellations du métier

- › Chef / responsable réception
- › Chef / responsable préparation de commandes
- › Chef / responsable expéditions
- › Chef d'équipe
- › Chef magasinier
- › Responsable livraisons
- › Chef d'atelier

Cadres d'exercice les plus fréquents

Secteur d'activité et taille des entreprises

Le commerce de gros compte environ 350 000 salariés, exerçant leurs activités dans 17 secteurs d'activités, représentant autant de types de produits et de circuits de distribution, regroupés dans trois « familles » :

- produits alimentaires,
- produits non alimentaires,
- produits liés aux échanges interindustriels.

Le secteur se compose d'entreprises de grande taille et de nombreuses entreprises de petite taille, 80 % ayant moins de 10 salariés.

Responsabilité et autonomie caractérisant les types d'emploi ciblés

Le métier de chef d'équipe logistique s'exerce au sein d'une plate-forme logistique ou d'un espace de stockage, sous la responsabilité d'un manager. Les chefs d'équipe logistique agissent dans le cadre des consignes qui leur sont fixées par leur hiérarchie. Ils/elles sont autonomes dans l'animation des activités de leur équipe.

Référentiel d'activités

Réalisation et supervision d'activités logistiques

- › Réalisation des activités logistiques (réception, mise en stock, préparation de commandes, expédition, transport...)
- › Supervision des activités logistiques réalisées par les membres de l'équipe
- › Alerte en cas d'aléas ou de difficultés

Animation de l'équipe

- › Transmission et contrôle des consignes
- › Répartition du travail entre les membres de l'équipe
- › Organisation des activités de l'équipe
- › Suivi et recentrage des activités réalisées
- › Traitement des difficultés au sein de l'équipe (difficultés techniques, retards, conflits...)

Accueil des nouveaux membres de l'équipe et transmission de savoir-faire aux membres de l'équipe

- › Accueil des nouveaux membres de l'équipe
- › Mise en œuvre du processus d'intégration au sein de l'équipe
- › Transmission de savoir-faire aux membres de l'équipe

Suivi du respect de la mise en œuvre des méthodes et des démarches qualité, hygiène, sécurité, environnement

- › Présentation des consignes et outils en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- › Contrôle du respect des procédures qualité, hygiène, sécurité et environnement en vigueur
- › Alerte en cas d'anomalie

Enregistrement et traçabilité des activités réalisées

- › Renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité
- › Transmission d'informations en cas d'anomalie ou d'incident

Référentiel de compétences

Compétence 1 : mettre en œuvre les techniques logistiques

- › Contrôler la conformité des produits et des documents qui les accompagnent
- › Réaliser des opérations de manutention, de déplacement et de rangement adaptées aux produits commercialisés par l'entreprise
- › Réaliser le comptage des produits et marchandises en respectant les procédures lors des opérations d'inventaire
- › Identifier les procédures et consignes à mettre en œuvre en fonction de l'opération à réaliser
- › Identifier les impacts de ses activités sur la chaîne logistique et les enjeux en termes de qualité de service client

Critères	Indicateurs
Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	Quels signes visibles peut-on observer ? Quels signes apportent de bonnes indications ?
Contrôles de conformité	<ul style="list-style-type: none"> • Les contrôles quantitatifs sont réalisés sans erreur • Les contrôles qualitatifs tiennent compte des particularités des produits (périssabilité, fragilité...) • La conformité des documents accompagnant les produits (étiquetage, bons de livraison, bons de préparations, bons d'expédition...) est systématiquement vérifiée au regard des consignes et procédures en vigueur • Les écarts, anomalies et non-conformités sont identifiés et signalés conformément aux consignes
Manutention, déplacement et rangement des produits	<ul style="list-style-type: none"> • Les produits à déplacer sont identifiés sans erreur • Les zones et aires de destination sont localisées sans erreur • Les conditions de stockage des produits à particularités (fragiles, dangereux, périssables...) sont identifiées et respectées • Les consignes en matière de déplacement, d'affectation et de rangement sont respectées • Les règles et consignes en matière de qualité, de sécurité, de sûreté, de gestes et postures sont respectées lors des manutentions et des déplacements de produits (port des EPI...) • Les moyens et engins de manutention sont utilisés de manière appropriée et conformément à la réglementation en vigueur (habilitations, autorisations de conduite...)
Respect des procédures et consignes en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures et consignes (de réception, de préparation de commandes, d'expédition, d'inventaire...) sont identifiées et explicitées • Les procédures et consignes sont respectées en toute circonstance • Les anomalies et incidents sont identifiés et systématiquement signalés
Compréhension de la chaîne logistique	<ul style="list-style-type: none"> • Les enjeux de l'activité logistique sur la qualité de service client sont identifiés • L'importance des contrôles en logistique est explicitée • Les impacts des erreurs effectuées sur les autres maillons de la chaîne logistique sont explicités

Compétence 2 : animer une équipe logistique

- › Accueillir les nouveaux membres de l'équipe
- › Expliciter la nature des activités à réaliser
- › Fixer des objectifs clairs et mesurables
- › Transmettre des consignes
- › Répartir les activités à réaliser au sein de l'équipe en prenant appui sur les compétences de chacun
- › Identifier les activités réalisées de manière incorrecte
- › Expliquer comment reprendre un travail réalisé de manière incorrecte
- › Traiter les difficultés et les situations conflictuelles au sein de l'équipe

Critères	Indicateurs
Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	Quels signes visibles peut-on observer ? Quels signes apportent de bonnes indications ?
Intégration des nouveaux membres de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Un soin particulier est apporté à l'accueil des nouveaux membres de l'équipe logistique • Le parcours d'intégration est mis en œuvre dans le périmètre d'activités : présentation de l'activité et du site, des membres de l'équipe... • La transmission des informations générales sur l'entreprise, des équipements, matériels et documents nécessaires au nouvel arrivant est vérifiée • Des points réguliers sont organisés en phase d'intégration pour identifier les éventuelles difficultés et accompagner le nouvel arrivant
Organisation du travail	<ul style="list-style-type: none"> • La répartition des activités entre les membres de l'équipe tient compte des caractéristiques des membres de l'équipe • La charge de travail est répartie de manière équilibrée entre les membres de l'équipe • Les variations d'activité sont prises en compte pour répartir ou adapter la charge de travail • Les risques de non-respect des délais sont identifiés et la répartition des activités réajustée si nécessaire
Communication et suivi des consignes	<ul style="list-style-type: none"> • Les consignes données sont claires, réalistes, adaptées aux caractéristiques des membres de l'équipe • Une vérification par oral est effectuée de manière systématique afin de s'assurer que les consignes et les informations transmises à l'équipe ont été comprises par chacun • La mise en œuvre des consignes est vérifiée
Traitement des difficultés	<ul style="list-style-type: none"> • Des conseils pertinents sont délivrés aux membres de l'équipe en cas de réalisation incorrecte d'une activité • Les difficultés, retards, non-respects des règles de vie dans l'entreprise sont identifiés et signalés aux membres de l'équipe • Les conflits entre membres de l'équipe sont identifiés et traités avec recul

Compétence 3 : accompagner la montée en compétences des membres de son équipe

- › Identifier les compétences et savoir-faire à transmettre
- › Organiser une transmission de compétences de manière progressive
- › Expliquer une activité ou un geste technique en en décomposant les différentes étapes
- › Accompagner un professionnel dans la mise en œuvre d'une nouvelle compétence, d'un nouveau savoir-faire
- › Valoriser les progrès réalisés
- › Repérer les capacités et aptitudes des membres de l'équipe

Critères	Indicateurs
Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	Quels signes visibles peut-on observer ? Quels signes apportent de bonnes indications ?
Identification des compétences à transmettre	<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences devant être maîtrisées pour tenir le poste sont identifiées • Les acquis du salarié sont pris en compte • Les compétences devant faire l'objet d'une transmission sont repérées et formalisées
Transmission des compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes étapes permettant d'acquérir les compétences visées sont identifiées • Les activités, les gestes techniques sont décomposés en différentes étapes • Les explications données sont simples et accessibles • Les termes techniques sont systématiquement explicités • Les acquisitions de compétences sont vérifiées
Accompagnement des membres de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> • La recherche d'autonomie des salariés en situation d'acquisition de compétences est recherchée chaque fois que possible • Des conseils permettant de progresser sont délivrés • Les progrès sont identifiés et valorisés
Repérage des capacités et aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Les membres de l'équipe susceptibles de prendre en charge de nouvelles activités sont identifiés • Les besoins en accompagnement et les axes de progression sont identifiés

Compétence 4 : transmettre les informations et assurer la traçabilité des activités d'une équipe logistique

- › Rendre compte de son activité par écrit et par oral
- › Transcrire les informations nécessaires à la traçabilité des interventions de l'équipe logistique
- › Utiliser les outils de traitement de l'information en vigueur au sein de l'entreprise
- › Communiquer avec les différents interlocuteurs (équipe, hiérarchie, autres équipes, autres services de l'entreprise, clients internes, externes...)
- › Rechercher et saisir des données dans un système informatisé

Critères Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	Indicateurs Quels signes visibles peut-on observer ? Quels signes apportent de bonnes indications ?
Traçabilité des interventions et outils de traitement de l'information	<ul style="list-style-type: none"> • Les comptes-rendus écrits sont clairs et exploitables par des tiers • Les comptes-rendus oraux sont clairs et bien ciblés
Transmission des informations	<ul style="list-style-type: none"> • Les besoins en information des différents interlocuteurs de l'équipe logistique sont identifiés • Les informations sont transmises aux bons interlocuteurs dans un délai raisonnable • Les informations sont ciblées (pas de surabondance de l'information ni de détails importants oubliés, vocabulaire compréhensible)
Utilisation des systèmes informatisés	<ul style="list-style-type: none"> • L'outil informatique de gestion de l'activité en vigueur (outil de gestion des stocks, ERP...) est correctement utilisé • Les saisies sont réalisées sans erreur

Compétence 5 : contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement

(Compétence commune avec les CQP de management commercial et le CQP de manager logistique)

- ▶ Informer et mobiliser les membres de l'équipe logistique autour des enjeux liés au respect de la législation, des procédures et des consignes en vigueur, notamment en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement
- ▶ Identifier les non-conformités et mettre en œuvre les actions correctives appropriées
- ▶ Superviser et contrôler la mise en œuvre des procédures et consignes en matière de sécurité au travail

Critères	Indicateurs
Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	Quels signes visibles peut-on observer ? Quels signes apportent de bonnes indications ?
Suivi et contrôle des procédures en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> • Les principales dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles applicables au sein de l'équipe logistique sont connues et mises en œuvre (temps de travail, respect des horaires, de la tenue de travail...) • Les enjeux liés à la qualité sont compris et présentés à l'équipe • La mise en œuvre des outils et consignes qualité est régulièrement contrôlée • Des actions correctives adaptées sont définies en cas de besoin
Suivi et prévention des risques professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les obligations pesant sur l'équipe logistique en matière d'hygiène, sécurité et environnement sont identifiées, expliquées et mises en œuvre • Des contrôles périodiques sont réalisés pour évaluer le respect de la législation, des procédures et des consignes en matière d'hygiène, sécurité et environnement (port de la tenue de travail et des EPI...) • Les spécificités des produits commercialisés par l'entreprise sont identifiées et prises en compte lors des opérations logistiques • Les risques liés à l'exercice des métiers au sein de l'équipe logistique sont identifiés et surveillés : respect des règles de levage et de manutention des produits, tenue de l'espace de stockage, port de la tenue de travail et des EPI... • Le « document unique » est connu et appliqué

La Commission Paritaire Nationale de la CCN des Commerces de Gros est composée d'un collège employeurs et d'un collège salariés

Les organisations professionnelles

- › FEDA : www.feda.fr
- › FEDIN : fdi.federation@gmail.com
- › FENSCOPA : www.fenscopa.com
- › FGME : www.fgme.fr
- › FNAS : www.fnas.fr
- › FNCPLA : www.fncpla.org
- › FND : f.n.d@wanadoo.fr
- › FGFP : fgfpfrance@aol.com
- › NAVSA : www.navsa.fr
- › PRS : ufipa@wanadoo.fr
- › SNDCP : www.cgi-cf.com
- › SNGFGBT : www.cgi-cf.com
- › SYNDIGEL : www.syndigel.org
- › UCAPLAST : www.ucaplast.fr
- › UNCGFL : www.uncgfl.fr
- › UPCP : upcp@wanadoo.fr
- › VCI : www.cgi-cf.com
- › CGI : www.cgi-cf.com

Les organisations syndicales de salariés

- › CFDT : www.cfdt-services.fr
- › CGT : www.cgt.fr
- › CSFV CFTC : www.csfv.fr
- › FEC CGT FO : www.fecfo.fr
- › FGTA FO : www.fgtafo.fr
- › FNAA CFE CGC : www.cfecgcagro.com
- › FNECS CFE CGC : www.fnecs-cfecgc.org



COMMERCE DE GROS
ET INTERNATIONAL

La démarche a été construite avec l'appui de l'Observatoire
des métiers d'Intergros et le concours financier d'Intergros