Référentiel de Certification

UNION EUROPEENNE
Fonds Social Européen

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère chargé de l'emploi

DSP	REAC	RC	RF	CDC

Préparateur(trice) de Commandes en Entrepôt

Libellé réduit: PCE
Code titre: TP-00468
Type de document: Guide RC
Version: 2
Date de validation: 30/03/2006
Date de mise à jour: 18/06/2008

Préparateur(trice) de Commandes en Entrepôt

Référentiel de Certification

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:

Chef de projet

SOULARD Bruno

Participants pour les centres

CHAMBON Vincent ILE DE FRANCE Evry-Ris
EVRARD Thierry PAYS DE LOIRE Le Mans
JARNO Thierry ILE DE FRANCE Stains
LARDEUR Stéphane PICARDIE Beauvais
MOREL André NORD PAS DE CALAIS Douai-Cantin

Participants pour la Direction de l'Ingénierie

COURTOIS Robert DIRECTION DE L`INGENIERIE Tertiaire
JOSENHANS Ulrike DIRECTION DE L`INGENIERIE Tertiaire

Responsable d'unité sectorielle

Françoise VITRAC

CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE

Préparateur(trice) de Commandes en Entrepôt

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI "Préparateur(trice) de Commandes en Entrepôt"

RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:

Préparateur(trice) de Commandes en Entrepôt
Arrêté de création, date de parution au J.O.: 13/08/2003
Arrêté de modification, date de parution au J.O.: 28/07/2006
Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.: 18/08/2006
Niveau: V
Code de la nomenclature NSF: 311 u - Transport, manutention, magasinage
Code du titre: TP-00468

RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:

- Effectuer les opérations permettant d'assurer la préparation des commandes en utilisant un chariot automoteur de manutention à conducteur porté de catégorie 1

RCT03 LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:

Sans objet

RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:

Définition et description de l'emploi-type visé:

Le(la) préparateur(trice) de commandes en entrepôt effectue son activité dans le but de réaliser les préparations de commandes conformes et dans les délais afin de satisfaire les demandes des clients.

Le(la) préparateur(trice) de commandes en entrepôt prépare l'exécution d'une commande en identifiant les éléments nécessaires à l'organisation de la collecte des produits et en choisissant les matériels adaptés. Il (elle) effectue le prélèvement des produits en sécurité en constituant des charges selon les caractéristiques des produits et des supports et les étiquetant selon les consignes client. Il (elle) contrôle l'exécution d'une préparation de commandes et valide les opérations dans le système d'information en identifiant les anomalies ou les risques de dysfonctionnement.

Nb : les termes chariot automoteur de manutention à conducteur porté de catégorie 1 et engin à conducteur autoporté de manutention industrielle de catégorie 1 utilisés alternativement dans ce document désignent le même matériel.
La catégorie 1 est définie par le Comité Technique National des Industries des Transports et de la Manutention dans la Recommandation R 389 de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.

Le(la) préparateur(trice) de commandes en entrepôt collecte les informations nécessaires à la préparation et rassemble les produits en les prélevant dans les différents lieux de stockage, généralement à l'aide d'un chariot automoteur à conducteur porté de catégorie 1, puis réalise l'emballage et l'étiquetage. Il (elle) enregistre les opérations dans un système de gestion informatisé.

Pour exercer ces activités, il (elle) sélectionne, à partir des documents mis à sa disposition, le matériel et les fournitures nécessaires à l'envoi (palette, transpalette, pictogrammes, emballage...).

Il (elle) prélève les articles en les vérifiant (compatibilité, conditionnement, quantités), réalise les colis en veillant à en équilibrer le poids, effectue le suremballage et met à disposition la commande après l'avoir contrôlée et/ou pesée. Il appose les étiquettes sur les colis ou palettes.

Le(la) préparateur(trice) commande en entrepôt travaille le plus souvent en équipe, en collaboration avec des caristes.

L'emploi suppose de porter une attention particulière aux règles de sécurité relatives à la circulation et aux produits qu'il (elle) manipule dans le respect des procédures et des normes de qualité requises. Il (elle) porte une attention particulière à ces opérations car il (elle) est le dernier à intervenir avant chargement et expédition.

Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:

Lors de ses déplacements, le(la) préparateur(trice) de commandes en entrepôt utilise le plus souvent un engin de manutention industrielle à conducteur autoporté de catégorie 1.

Il (elle) travaille le plus souvent en équipe, dans tout secteur industriel ou commercial nécessitant une activité de stockage et de répartition notamment des entrepôts ou des

plateformes de stockage, les entreprises de la grande distribution, de la vente par correspondance, les prestataires et plateformes logistiques, les répartiteurs.

Les conditions climatiques sont variables selon l'environnement et le type de produits (température dirigée du froid négatif à des températures positives ; sites classés,.... Les produits à prélever peuvent être de volume et de poids différents suivant le secteur d'activité (produits frais, surgelés, petits conditionnements, pondéreux,...).

Le (la) préparateur(trice) de commandes en entrepôt travaille généralement debout et peut être soumis(e) à des niveaux sonores importants. Il existe la possibilité de travail posté (2 x 8, 3 x 8, annualisation du temps de travail). L'organisation du travail dans les zones d'entreposage conduit souvent le (la) préparateur(trice) de commandes en entrepôt à exercer les tâches de manière répétitive et intensive.

Ses compétences sont transférables dans les différents secteurs d'activités économiques (produits de grande consommation, produits chimiques, pièces mécaniques,...).

Il (elle) peut être exposé(e) à un niveau sonore important, à des poussières ou à des températures négatives.

RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:

Effectuer les opérations permettant d'assurer la préparation des commandes en utilisant un chariot automoteur de manutention à conducteur porté de catégorie 1

- Réaliser les opérations de vérification et de maintenance de premier niveau sur un chariot de manutention industrielle de catégorie 1
- Prélever les produits en quantité, qualité et sécurité à l'aide d'un chariot de catégorie 1, en optimisant son travail.
- Rechercher les informations, saisir et valider les données relatives aux opérations dans le système informatisé
- Repérer et signaler les anomalies sur les produits, supports de charge et espaces de stockage
- Constituer une charge équilibrée, l'emballer et l'étiqueter
- Charger et décharger un camion dans le respect des règles de qualité et de sécurité à l'aide d'un chariot de manutention à conducteur porté de catégorie 1

COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

RCT06 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:

Ces critères sont classés selon 3 axes professionnels :

Qualité des modes opératoires et procédures de travail
Règles de sécurité
Temps de réalisation imparti/rythme de travail

Ces critères seront évalués en terme de maîtrise ou bien de maîtrise insuffisante.

La maîtrise correspond au niveau attendu d'un professionnel pour la qualité, la sécurité et le rythme de travail, les opérations étant réalisées en complète autonomie.

Pour l'obtention du titre, la maîtrise de toutes les compétences selon ces trois axes est indispensable.

RCT07 MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE L'EVALUATION:

Les compétences sont évaluées au vu de:

1°) **De l'épreuve de synthèse** résultant:

a) d'une **mise en situation professionnelle,**

- observable directement, réelle ou reconstituée,
- observable en différé (apport de preuve de réalisation),

b) **ou/et d'un entretien technique** après étude et constitution d'un dossier, si la mise en situation ne peut être mise en œuvre.

2°) **Du dossier de synthèse de pratique professionnelle** (DSPP)

- dossier comportant éventuellement des éléments de preuves d'une pratique professionnelle.

3°) **Des résultats des évaluations** réalisées pendant le parcours de formation (parcours hors VAE).

4°) **D'un entretien** avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice des activités auxquelles donne accès le titre.

RCT08 DISPOSITIF D'EVALUATION APPLICABLE AUX VOIES DE LA FORMATION ET DE LA VAE:

Epreuve de synthèse:

1°) l'objet de l'épreuve de synthèse

Préalable :

L'organisateur de la session aura veillé à ce que le chef d'établissement du site d'évaluation ait délivré au (à la) candidat(e) une autorisation écrite de conduite pour un chariot automoteur de manutention à conducteur porté de catégorie 1 avant l'épreuve de synthèse et pour la durée de celle-ci.

Cette délivrance d'autorisation se fera sur la base (cf. décret 98/1084 du 2 décembre 1998):

- d'un certificat d'aptitude médicale à la conduite d'un engin de manutention industrielle autoporté de catégorie 1 (datant de moins de 1 an)
- de la vérification de la capacité du (de la) candidat(e) à réaliser les diverses opérations en sécurité suite à la présentation des lieux.

La phase préparatoire et l'exécution de préparations de commandes seront regroupées en une seule opération au cours de laquelle les compétences 1,2,3,5 et 6 seront directement observées et évaluées. La compétence 4 ("Repérer et signaler les anomalies sur les produits, supports de charges et espaces de stockage, et alerter") pourra faire l'objet d'un questionnement au cours ou à l'issue de la réalisation des opérations.

2°) Les moyens minimaux de la mise en œuvre de l'épreuve de synthèse

La configuration minimale comprend :

a) Une zone de prélèvement comportant 3 allées minimums dont au moins une sera bordée de palettiers des deux cotés, un minimum de 100 références différentes implantées dans des palettiers statiques et/ou dynamiques avec plusieurs allées comportant l'adressage des alvéoles (minimum 10 travées soit 150 emplacements).
La hauteur de prélèvement se situera à moins de 1,5 m.

b) Une aire d'évolution avec flux de déplacements (piétons et chariots de manutention à conducteur porté) selon le plan de circulation du lieu d'évaluation comportant une signalétique d'entreposage classique réalisée avec le balisage et des pictogrammes de circulation et de sécurité d'entrepôt.
Le plan de circulation sera remis au (à la) candidat(e) qui devra s'y conformer.

c) Une zone permettant les opérations de chargement et de déchargement par l'arrière avec un engin de catégorie 1 :
- Quai fixe ou mobile
- Un véhicule de type porteur, remorque ou semi-remorque.
- Equipement(s) de liaison (fixe ou mobile) entre le véhicule et le quai
- Les accessoires de calage du véhicule (cales, béquille anti-basculement, permettant de réaliser les opérations en sécurité)

d) Matériels de manutention
- Chariot(s) de préparation manuel(s),
- Au minimum 2 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté de catégorie 1

e) Matériels de préparation
- Tables de préparation
- Plusieurs types de supports de charge : palettes vides, caisses, cartons, fûts etc..
- Fournitures de calage tels que Bull pack, flow pack, frésille, d'emballage (adhésif, film, cartons,...), et de suremballage comme des housses, du film, cerclage, etc... adaptés aux opérations à réaliser
- Etiquettes informatiques ou manuelles, moyens de marquage, etc.

f) Matériel informatique
- Poste(s) de travail informatique(s) installé(s) dans la zone d'évolution ou à proximité immédiate, avec logiciel de gestion informatisée des commandes, des emplacements et des stocks pour consultations, validations et éditions de bons de livraison, étiquettes,... avec imprimante permettant l'édition des documents requis tels que Bons de Livraison, listes de colisage, etc.... Les informations contenues dans le système informatique seront le reflet de la (des) zone(s) d'évolution telles que les références, stocks, adresses, commandes, etc...
- Lecteur de code-barres (stylo, douchette, scanner, ...) ou détecteur d'étiquette radio fréquence (RFID), fixe ou embarqué relié au système informatisé de gestion permettant la saisie des données en temps réel ou avec un décalage minimum.

g) Les documents associés aux opérations à réaliser : bordereaux de préparation, documents d'expédition et de transport, commandes de réapprovisionnement de la zone de prélèvement, plans de chargements, plan de circulation, plans de palettisation, consignes de travail, étiquettes, pictogrammes, etc.
Cahier de procédures, cahier des charges clients, protocole de sécurité et procédures qualité etc...

h) Les équipements de protection individuelle appropriés (chaussures de sécurité, gants, lunettes etc...)

3°) Les modalités de réalisation
Plusieurs candidats (minimum 2 / maximum 4) doivent être évalués simultanément.

L'évaluation est organisée dans une zone de préparation de commandes ou de prélèvement d'un entrepôt (réel ou reconstitué) qui réalise de la préparation de commandes pour des clients ou donneurs d'ordres diversifiés.

Au cours de l'épreuve, le (la) candidat(e) utilisera obligatoirement un chariot automoteur de manutention à conducteur porté de catégorie 1.

Chaque candidat(e) devra réaliser plusieurs préparations de commandes pendant la durée de l'épreuve de synthèse. Ces préparations porteront sur un minimum de 10 lignes de commandes représentant 30 unités de produits hétérogènes suffisants pour permettre la constitution d'une unité de charge (au minimum) et la manutention par un chariot automoteur de manutention à conducteur porté de catégorie 1.

L'exécution de ces opérations se fera à partir de "missions" qui auront été données informatiquement par le système de gestion ou sous forme papier que le (la) candidat(e) aura éditées. Les jurys pourront éventuellement donner quelques directives orales complémentaires.

Le (la) candidat(e) doit pouvoir établir des choix dans les opérations (choix du matériel de manutention, entre plusieurs possibilités, de types de supports,...). Les zones de préparation et de prélèvements permettront l'optimisation des déplacements et l'identification des adresses.

Il (elle) saisira et validera les données correspondant aux opérations réalisées dans un système informatisé de gestion des préparations de commandes, des marchandises, emplacements, réceptions et expéditions, etc.

L'épreuve inclura systématiquement le chargement ou le déchargement à partir d'un quai dans un véhicule de type porteur, remorque ou semi-remorque, d'au moins 6 palettes de marchandises (pouvant se différencier des commandes préparées),

Le contrôle de commandes, la saisie et la validation des données peuvent être réalisés sur une (des) commande(s) préparée(s) par un tiers comme on le trouve en situation professionnelle réelle.

A l'issue de l'exécution des préparations de commandes, les jurys poseront des questions (à la) candidat(e) par rapport à la compétence "Repérer et signaler les anomalies sur les produits, supports de charge et espaces de stockage, et alerter " qu'ils n'ont pas nécessairement observée.

Ces questions peuvent également porter sur des aspects tels que l'identification de pictogrammes, de produits de caractéristiques différentes, la compréhension de la signalétique de circulation, un calcul du poids d'une charge, la compatibilité de produits

dans une unité de charge, l'interprétation d'un plan de chargement, la lecture d'un plan de circulation, l'établissement de bordereau de préparation,....
Cette phase ne devra pas excéder 15 minutes

Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat: Mise en situation professionnelle 1h45 + questionnement éventuel 15mn.

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:
Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.
Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.
A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis du titre.

1. En plus du DSPP, les candidats issus d'un PARCOURS CONTINU DE FORMATION :

- doivent présenter un document attestant d'un minimum de 20 heures de pratique en centre de formation dans l'utilisation d'engins de manutention industrielle de catégorie 1 (dont un minimum de 50 % sur chariot élévateur réel en cas d'utilisation d'un simulateur de conduite de chariot élévateur). Un modèle de ce document est annexé au présent référentiel de certification

- peuvent annexer au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), un rapport des activités professionnelles réalisées en centre de formation et/ou au cours de périodes d'alternance en entreprise. Ce document pourra prendre la forme de compte-rendu succinct des opérations professionnelles réalisées et leur contexte ainsi que des actions menées face à des anomalies ou aléas constatés. Ce rapport pourra être présenté avec des copies de documents utilisés et/ou exploités.

2. Les personnes issues d'un PARCOURS DE VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE doivent présenter, en plus du DSPP, un (des) document(s) attestant de la formation à la conduite des engins de manutention à conducteur autoporté de catégorie 1.Ce(s) document(s) auront été établis par tout employeur ou un organisme ayant réalisé la formation du (de la) candidat(e). Il(s) reprendra(ont) les durées de formation sur le modèle du document proposé en annexe.

RCT09 ENTRETIEN (tous parcours):
L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer:
- des résultats à l'épreuve de synthèse,

- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,
- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

L'entretien avec le jury doit se dérouler après l'épreuve de synthèse. Il peut être réalisé à l'issue de l'épreuve ou de manière différée. Le jury veillera à en repréciser les objectifs au (à la) candidat(e).

Durée de l'entretien: 20 minutes maximums

RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:

Protocole d'intervention propre au titre:

La présence du jury est nécessaire tout au long de l'épreuve de synthèse.

Il est souhaitable qu'au moins un même membre du jury évalue l'épreuve de synthèse et participe à l'entretien pour un(e) même candidat(e).

L'attention du jury portera également sur le respect des règles de sécurité des personnes et des biens tout au long des opérations réalisées par les candidat(e)s.

Les jurys doivent intervenir s'il y a mise en danger des personnes et prévenir l'organisateur de la session des raisons les ayant poussé à agir.

Conditions particulières de composition:

Les membres du jury doivent avoir une connaissance réelle, à défaut d'une pratique, de la manutention industrielle en sécurité dans un entrepôt avec la catégorie de chariot automoteur de manutention à conducteur porté utilisée lors de l'épreuve de synthèse.

RCT11 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 06/07/2006
Auteur: SOULARD Bruno
Site responsable: DIRECTION DE L`INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 18/06/2008

RCT12 CODE DU RCT: RCT-0524-03

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

Effectuer les opérations permettant d'assurer la préparation des commandes en utilisant un chariot automoteur de manutention à conducteur porté de catégorie 1

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Effectuer les opérations permettant d'assurer la préparation des commandes en utilisant un chariot automoteur de manutention à conducteur porté de catégorie 1

Code du certificat: CP-001183

RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- Préparateur(trice) de Commandes en Entrepôt

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Réaliser les opérations de vérification et de maintenance de premier niveau sur un chariot de manutention industrielle de catégorie 1
- Prélever les produits en quantité, qualité et sécurité à l'aide d'un chariot de catégorie 1, en optimisant son travail.
- Rechercher les informations, saisir et valider les données relatives aux opérations dans le système informatisé
- Repérer et signaler les anomalies sur les produits, supports de charge et espaces de stockage
- Constituer une charge équilibrée, l'emballer et l'étiqueter
- Charger et décharger un camion dans le respect des règles de qualité et de sécurité à l'aide d'un chariot de manutention à conducteur porté de catégorie 1

RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

sans objet

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	sans objet	
Présentation de preuves	sans objet	
Entretien (pour CCS)	sans objet	

Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:
1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

2°) Les moyens minimaux de la mise en œuvre de la mise en situation professionnelle

3°) Les modalités de réalisation

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):
Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.
Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.
A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'entretien (seulement pour le CCS):
L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:

Protocole d'intervention
sans objet

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 06/07/2006
Auteur: SOULARD Bruno
Site responsable: DIRECTION DE L`INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 18/06/2008

RCC09 CODE DU RCC: RCC-02268-00

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité

ANNEXE

MODELE DE DOCUMENT REPRENANT LES TEMPS DE FORMATION ET DE CONDUITE DE CHARIOT ELEVATEUR SELON LA RECOMMANDATION "R 389"

NB : un document par établissement formateur (entreprise, organisme de formation)

PAGE ___ sur _

CANDIDAT(E) NOM : _____ PRENOM :_____

FORMATION REALISEE EN (cocher la case) :				
	CENTRE DE FORMATION		**ENTREPRISE**	
TYPE DE CHARIOT OU SIMULATEUR (catégorie, modèle)	**DATE**	**DUREE**	**SIGNATURE CANDIDAT(E)**	**SIGNATURE FORMATEUR**

TOTAL

CACHET

Nom et Visa du Responsable d'Etablissement

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle
"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."

association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi