

## Référentiel métier

Document réalisé le : 22/10/2013

# OPERATEUR DE STOCK EN LOGISTIQUE

Les métiers décrits par le S.F.M.Q. sont accessibles aux hommes et aux femmes, selon les directives légales en la matière. Afin de faciliter la lecture, les métiers sont désignés par le genre grammatical masculin dans la suite du document.

### 1. Définition en termes de description des productions et des services attendus

L'opérateur de stock en logistique prépare l'espace de stockage  
 Il participe à l'organisation du stockage des articles en tenant compte à la fois de l'arrivage et des livraisons à effectuer  
 Il range les articles aux emplacements identifiés  
 Il organise l'espace afin de faciliter le travail des collègues  
 Il réalise l'inventaire (comptabilise les produits et en fait l'état de stock)  
 Il enregistre la mise en stock  
 Il utilise les outils de gestion de stock (documents, logiciels)  
 Il organise son activité en fonction du planning  
 Il s'intègre dans l'équipe  
 Il collabore à la maintenance de base des équipements de manutention  
 Il contribue à la sécurité et l'hygiène générale de l'entreprise

### 2. Appellations synonymes du métier cible

- ♣ Magasinier
- ♣ Équipier logistique
- ♣ Manutentionnaire
- ♣ Opérateur d'entrepôt

### 3. Situation du métier

cf. Document COREF-00 Grappe métiers S.F.M.Q.

### 4. Niveau de responsabilité

*Sélectionner les rubriques utiles*

- Exercer le métier sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique
- Exercer le métier seul (sans supérieur hiérarchique, sans personne à superviser)
- Exercer le métier et être responsable de plusieurs personnes

### 5. Situation par rapport à son niveau de professionnalisation et de spécialisation

Le métier est décrit au niveau du professionnel compétent et limité au cœur du métier.

Le professionnel « compétent » est capable de bien exécuter son travail, conformément aux procédures et/ou aux prescriptions. Il est efficace c'est-à-dire il répond à ce qui lui est demandé. Ce niveau correspond au niveau d'entrée dans l'emploi.

Le cœur du métier est constitué des actes professionnels les plus représentatifs du métier.

*Si nécessaire, préciser :*

- les actes professionnels qui ne font pas/plus partie du cœur du métier.
- les actes qui font nouvellement partie du métier.

## 6. Précision quant à l'aspect collectif du travail

*Sélectionner les rubriques utiles*

- Exercer le métier seul
- Exercer le métier au sein d'une équipe de travailleurs exerçant le même métier
- Exercer le métier au sein d'une équipe pluridisciplinaire

## 7. Lieux d'exercice du métier

- ♣ En intérieur (entrepôt, magasin,...)
- ♣ En extérieur (chantier,...)

## 8. Conditions d'exercice du métier

**Conditions matérielles :**

Horaire de travail :

- L'emploi de opérateur de stock en logistique peut s'exercer en horaire fixe ou variable (parfois le week-end).

Conditions de travail :

- Cette activité implique la station debout, de fréquentes allées et venues ainsi que des manutentions. Elle comporte des risques de chutes, de coupures et de troubles musculosquelettiques (TMS)
- L'opérateur de stock en logistique assure des journées pendant lesquelles il conjugue rigueur, précision, dextérité et rapidité
- L'opérateur de stock en logistique est soumis à des périodes d'activité soutenue "coup de feu", stress

**Contexte relationnel et/ou psychologique :**

- L'opérateur de stock en logistique doit pouvoir s'intégrer dans une équipe pluridisciplinaire et s'adapter aux exigences des procédures de travail

## 9. Législation et éléments de bonnes pratiques à prendre en compte

**Sécurité, santé, bien-être au travail, ergonomie, hygiène et environnement (Code et RGPT)**

- ♣ l'AR du 04.05.99 concernant l'utilisation d'équipements de travail mobiles

**Législation concernant le métier dans sa globalité (accès à la profession, agréation, directives européennes / fédérales / nationales / communautaires / régionales, directives SPF Santé ...)**

- ♣ Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route (ADR,...)
- ♣ Autres référentiels en fonction des articles et du secteur d'activités. Exemples : « Food defense », ISO, IATA, HACCP, AFT ...
- ♣ La certification VCA

**10. Evolutions possibles du métier**

Une évolution technologique se fait en fonction des progrès de la technologie (informatique, engins, chariots élévateurs, produits, techniques d'emballage, organisation et procédure de travail, ...).

**11. Sources principales**

- ♣ CCPQ – [ccpq@profor.be](mailto:ccpq@profor.be)
- ♣ IREC/IVOC (confection industrie) - <http://www.irec.be>
- ♣ PromSoc – Assistant en logistique en unités de soins et/ou au service d'urgences - [www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)
- ♣ Arrêté Royal portant sur l'agrément de la qualification professionnelle de magasinier (Gouvernement flamand – 20/04/2012) - [www.ejustice.just.fgov.be](http://www.ejustice.just.fgov.be)
- ♣ Dictionnaire logistique et transports édité par Logistics in Wallonia - [www.logisticsinwallonia.be](http://www.logisticsinwallonia.be)
- ♣ C.D.V.C. (Consortium de validation des compétences) - [www.cdvc.be](http://www.cdvc.be)
- ♣ Les industries alimentaires, des métiers à votre goût ! – <http://www.metiers-industries-alimentaires.com>
- ♣ FFC (Fédération francophone de la Construction) – <http://ffc.constructiv.be>
- ♣ Fiches ACTIRIS COROME (4331A-4331B-2411A-1232A) - [www.actiris.be](http://www.actiris.be)
- ♣ Fiche Rome N1103 (magasinage et préparation de commandes) - [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)
- ♣ Fiche Rome N1105 (manutention manuelle de charges) - [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)
- ♣ La convention collective de travail CCT n° 78896/CO/140 - <http://www.emploi.belgique.be>
- ♣ Fiches REM (Code Rem 4331101 – Magasinier et 4331202 – Manutentionnaire) - [www.leforem.be](http://www.leforem.be)

Document réalisé le : 28/10/2013

## Référentiel des compétences professionnelles

# OPERATEUR DE STOCK EN LOGISTIQUE

Activités clés (max 10)	Compétences professionnelles (min2, max 10)	Compétences professionnelles détaillées (min2, max 5)	
<b>1 Participer à la coordination du stock</b>  <b>Autonomie :</b> Il applique les pratiques/les consignes/les procédures définies par l'entreprise  <b>Contexte :</b> Situation complexe et similaire	11 Identifier les besoins et contraintes en fonction des arrivages/des livraisons/des plannings de productions	111 Consulter le planning des arrivages/des livraisons et des productions 112 Collecter les données nécessaires	
	12 Appliquer les pratiques/consignes/procédures	121 Respecter les procédures et les méthodes de stockage (FIFO LIFO) prévues par l'entreprise	
	Nb : les pratiques = us et coutumes, habitudes Les consignes verbales ou non sont des obligations à suivre		122 Mettre en œuvre l'organisation de l'espace de stockage en fonction des taux de rotation
			123 Utiliser les outils de gestion (documents, logiciels)
			124 Transcrire les informations dans le système d'information de l'entreprise
<b>2 Stocker les articles</b>  <b>Autonomie :</b> Il applique les pratiques/les consignes/les procédures définies par l'entreprise  <b>Contexte :</b> Situation complexe et similaire	21 Traiter les informations relatives à la mise en stock	211 Collecter les informations pertinentes (documents, étiquetage, écran, scanning) 212 Marquer les articles (traçabilité) 213 Valider les informations (signature ou encodage)	
	22 Préparer les articles pour la mise en stock	221 Manipuler adéquatement les articles 222 Eclater les articles si nécessaire 223 Respecter les règles d'ergonomie et sécurité	
	23 Utiliser le matériel de manutention approprié		231 Choisir le matériel de manutention adapté à la charge et à la nature des articles (bras, diable, roll, table élévatrice, girafe à roulettes, transpalettes, ...)
			232 Utiliser le matériel de manutention en respectant les règles d'ergonomie et de sécurité
	24 Appliquer l'organisation de l'entrepôt		241 Suivre les procédures de travail de l'entreprise/les plans des locaux/les localisations d'entreposage
			242 Ranger les articles dans les zones, les emplacements et conditions appropriés

<b>3 Réaliser l'inventaire du stock</b>  <b>Autonomie :</b> Il applique les pratiques/les consignes/les procédures définies par l'entreprise  <b>Contexte :</b> Situation complexe et similaire	31 Traiter les informations relatives à l'inventaire	311 Collecter les informations pertinentes (documents, étiquetage, écran, scanning) 312 Comparer les informations 313 Identifier les anomalies 314 Informer la personne concernée (supérieur, comptable, collègues) 315 Transcrire les informations selon les procédures prévues par l'entreprise dans le système d'information de l'entreprise (état du stock) 316 Valider les informations (signature ou encodage)	
	32 Contrôler l'état du stock (quantitatif/qualitatif)	321 Compter les articles 322 Vérifier l'adéquation entre le stock physique et le stock théorique 323 Transcrire les informations selon les procédures prévues par l'entreprise dans le système d'information de l'entreprise (état du stock, correction)	
	<b>4 Déstocker les articles</b>  <b>Autonomie :</b> Il applique les pratiques/les consignes/les procédures définies par l'entreprise  <b>Contexte :</b> Situation complexe et similaire	41 Organiser les préparations	411 Réceptionner les bons de commande 412 Trier les bons en fonction du planning de livraisons 413 Suivre les procédures de travail de l'entreprise/les plans des locaux/les localisations d'entreposage 414 Utiliser les outils de gestion (documents, logiciels)
		42 Prélever les articles dans le stock	421 Utiliser les outils de gestion (documents, logiciels) 422 Organiser le parcours de prélèvement des articles (déplacements, charge) sur base du plan de circulation 423 Utiliser le matériel de déplacement adéquat 424 Prendre les articles dans le stock 425 Suivre les procédures de travail de l'entreprise/les plans des locaux/les localisations d'entreposage
		43 Traiter les informations relatives au picking	431 Collecter les informations pertinentes (documents, étiquetage, écran, scanning) 432 Transcrire les informations dans le système d'information de l'entreprise 433 Valider les informations (signature ou encodage)
	<b>5 Gérer les contacts avec les interlocuteurs</b>  <b>Autonomie :</b> Il applique les pratiques/ les consignes/les procédures définies par l'entreprise	51 Accueillir les partenaires extérieurs à l'entreprise	511 Recevoir poliment et prendre congé des partenaires extérieurs 512 Veiller à sa façon d'être (apparence, sourire, tact) 513 Appliquer les règles de politesse, de courtoisie 514 S'informer des attentes des partenaires extérieurs
52 Détecter les attentes des partenaires extérieurs à l'entreprise		521 Poser les questions utiles 522 S'assurer de la bonne compréhension des	

<b>Contexte :</b> Situation simple et variable		informations
		523 Informer les partenaires extérieurs en utilisant le vocabulaire technique adéquat
	53 Entretien un bon climat de travail avec les collègues	531 S'assurer de l'intégration des nouveaux collègues
		532 Etablir une bonne relation au sein de l'équipe
		533 Entretien une bonne relation au sein de l'équipe
	54 Développer une communication appropriée	541 Communiquer des messages clairs et précis
		542 Utiliser le vocabulaire technique adéquat
		543 S'informer des attentes des interlocuteurs internes
		543 Gérer les plaintes dans le cadre des limites de son travail

## Exigences transversales

### Sécurité :

- ♣ Utiliser les équipements de protection spécifiques (chaussures, gants, casque, vêtements de travail adaptés en fonction de la situation)
- ♣ Respecter les impositions du Code du bien-être au travail (anciennement RGPT)
- ♣ Respecter les codes de conduite des engins de levage en entrepôt
- ♣ Appliquer les règles de sécurité lors de l'utilisation des engins de levage en entrepôt
- ♣ Appliquer les règles de colisage des produits à envoyer (ADR, produits allergènes, ...)

### Hygiène :

- ♣ Respecter les conditions de stockage et d'envoi en fonction d'un produit sensible (température, chaîne du froid, humidité)

### Ergonomie :

- ♣ Respecter les règles ergonomiques de manutention

### Environnement :

- ♣ Trier et évacuer les déchets dans le respect des réglementations en vigueur et des règles de bonne pratique en matière de protection de l'environnement
- ♣ Faire un usage économique et écologique du matériel et des matériaux

### Gestion du temps :

- ♣ Respecter le planning convenu

## Importance relative des activités clés :

- Sélectionner le ou les critères parmi ceux proposés ci-dessous.
- Indiquer le niveau d'importance (classer les activités clés (AC) par ordre croissant c-à-d de la moins importante à la plus importante).

L'AC « Gérer les contacts avec les interlocuteurs » peut être considérée comme une activité transversale à tous les métiers de la logistique et à tous les niveaux des activités clés

L'importance relative des AC doit être adaptée à la taille de l'entreprise

Critère 1 : Fréquence d'exercice de l'AC

Critère 2 : Durée de réalisation de l'AC

**Critère 3** : AC déterminante pour la suite du travail : AC 3 plus importante

**Critère 4** : Conséquences en cas de mauvaise réalisation de l'AC : AC 3 plus importante

Critère 5 : Complexité

**Matériel principal utilisé pour exercer le métier :**

- ♣ Divers engins de manutention (bras, diable, roll, table élévatrice, girafe à roulettes, transpalette manuel, électrique, ...)
- ♣ Divers engins de levage (chariot élévateur frontal, latéral, etc....)
- ♣ Matériel informatique (ordinateur, pistolet de scannage,...)

**Glossaire spécifique au métier :**

**ADR** : accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route (AR du 28 juin 2009)

Le transport international des marchandises dangereuses par route est réglementé par « l'Accord Européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route » (**ADR**). Cette convention a été signée par 48 pays sous le patronage de l'UNECE.

L'ADR décrit ce que sont les marchandises dangereuses, comment elles sont classifiées, comment les identifier, les exigences pour les emballages, les citernes et les véhicules, les conditions de transport ainsi que les obligations de toutes les parties concernées.

<http://www.mobilit.belgium.be>

**Brevet conduite** d'engin de levage ou validation des compétences (AR du 4/05/1999 arrêté royal concernant l'utilisation d'équipements de travail mobiles)

**Interlocuteur** : tout partenaire extérieur et intérieur

**Eclater** : diviser une palette

**FIFO** (First In, First Out) les articles du lot les plus anciens seront consommés les premiers : premier arrive, premier sorti.

**Food Defense** : mesures à prendre pour éviter les actes malveillants à l'égard de denrées alimentaires

**LIFO** (Last In, First Out) Les articles du lot le plus récent (dernier lot entré en stock) seront aussi les premiers à être consommés.

La consommation des stocks, se fait donc dans la séquence inverse d'arrivée des lots.

La méthode LIFO est fortement employée sur les produits pour lesquels la maturation est source de valeur ajoutée (ex : la fermentation des vins)

**Maintenance de premier niveau** (comprendre « intervention ») :

- travaux : réglages simples, pas de démontage



- lieu : sur place
- personnel : exploitant du bien

**Picking** : opération qui consiste à prélever les quantités par référence pour une commande donnée. Sans doute l'action la plus sensible car toute erreur à ce niveau engendra un litige avec le client destinataire (si taux de conformité 98% peut paraître un taux excellent, 2% de non conformité = insatisfaction clients).

**Système d'information** : tout type de système (papier et ou informatique) susceptible d'être utilisé par l'entreprise

**VCA** : Le VCA est constitué d'une série de critères en matière de santé et de sécurité qu'une entreprise doit respecter si elle veut être « certifiée VCA »

La certification VCA est issue de la loi du 4 août 1996 sur le Bien-être au Travail et s'applique aux travaux réalisés avec des tiers.

Le terme VCA provient du néerlandais « Veiligheid-, Gezondheid- en Milieu- Checklist Aannemers ». Les utilisateurs francophones utilisent parfois l'abrégié « LSC » issu de la traduction « Liste de contrôle, Sécurité, Santé, et Environnement entreprises Contractantes ».

<http://www.besacc-vca.be>

**Voir aussi** : Glossaire ASLOG (association française pour la logistique) – Glossaire transports de l'ULG - Glossaire GS1-France – LEXI-COM lexique des termes logistiques – Lexique EXCELLENT LOGISTIQUE ET TRANSPORTS – terminologie en transports combinés de l'Economic Commission for Europe (UN/ECE)