

Référentiel métier

Document réalisé le : 22/10/2013

RECEPTIONNISTE 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

Le réceptionniste en logistique réceptionne les articles livrés
 Il accueille et informe le client
 Il contrôle l'état des articles et de l'emballage avant le déchargement (arrimage, contrôle visuel)
 Il exécute les procédures de contrôle de la livraison
 Il s'assure de la sûreté des articles (ADR, drogue, food defense, ...)
 Il relève les anomalies (de livraison et de conditionnement)
 Il enregistre les données dans le système d'information de l'entreprise
 Il complète les documents de contrôle
 Il traite les réclamations qui relèvent de son champ d'activité
 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 réceptionniste en logistique peut s'exercer en horaire fixe ou variable (parfois le week-end).

Conditions de travail :

- Cette activité implique, entre autre, 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).
- Le réceptionniste en logistique assure des journées pendant lesquelles il conjugue rigueur, précision, dextérité et rapidité.
- Le réceptionniste en logistique est soumis à des périodes d'activité soutenue "coup de feu", stress.

Contexte relationnel et/ou psychologique :

- Le réceptionniste 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
- ♣ 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
- ♣ Arrêté Royal portant sur l'agrément de la qualification professionnelle de magasinier (Gouvernement flamand – 20/04/2012) - www.ejustice.just.fgov.be
- ♣ Dictionnaire logistique et transports édité par Logistics in Wallonia - www.logisticsinwallonia.be
- ♣ C.D.V.C. (Consortium de validation des compétences) - 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
- ♣ Fiche Rome N1103 (magasinage et préparation de commandes) - www.pole-emploi.fr
- ♣ Fiche Rome N1105 (manutention manuelle de charges) - 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

Document réalisé le : 28/10/2013

Référentiel des compétences professionnelles

RECEPTIONNISTE EN LOGISTIQUE

Activités clés (max 10)	Compétences professionnelles (min2, max 10)	Compétences professionnelles détaillées (min2, max 5)
1 Réceptionner les articles livrés Autonomie : Il applique les pratiques/ les consignes/les procédures définies par l'entreprise Contexte : Situation simple et similaire	11 Traiter les documents relatifs à la réception	111 Identifier les documents
		112 Contrôler les documents (valides, complets)
		113 Compléter les documents après vérification des articles
		114 Trier les documents utiles
		115 Transmettre les documents
		116 Transcrire les informations dans le système d'information de l'entreprise
	12 Exécuter les contrôles de la livraison	121 Effectuer un contrôle visuel de l'état des articles et de l'emballage avant le déchargement
		122 Effectuer un contrôle qualitatif
		123 Effectuer un contrôle quantitatif
		124 Relever les anomalies qualitatives et/ou quantitatives (de livraison et/ou de conditionnement)
		125 Retranscrire les anomalies sur les documents et dans le système d'information de l'entreprise
		126 Valider les opérations de contrôle (signature, encodage)
2 Décharger les articles avec ou sans matériel de manutention Autonomie : Il est autonome pour le choix du	21 Utiliser le matériel de manutention approprié	211 Choisir le matériel de manutention adapté à la charge et à la nature des articles (bras, diable, roll, table élévatrice, girafe à roulettes, transpalettes, ...)
		212 Utiliser le matériel de manutention en respectant les règles d'ergonomie et de sécurité
	22 Préparer les articles pour la mise en stock	221 Assurer l'intégrité des articles (conditions climatiques, chaîne du froid)

matériel de manutention et applique les pratiques/ les consignes/les procédures définies par l'entreprise pour le déchargement et le traitement ultérieur des articles Contexte : Situation simple et similaire	23 Transférer les articles vers l'endroit prévu par l'organisation de l'entrepôt	222 Manipuler adéquatement les articles
		223 Eclater les articles si nécessaire
		224 Assurer la traçabilité des articles
		225 Déposer les articles à l'endroit prévu
		226 Respecter les règles d'ergonomie et de sécurité
		231 Suivre les pratiques, les consignes, les procédures de travail de l'entreprise/les plans des locaux/les localisations d'entreposage
3 Gérer les contacts avec les interlocuteurs Autonomie : Il applique les pratiques/ les consignes/les procédures définies par l'entreprise Contexte : Situation simple et variable	31 Accueillir les partenaires extérieurs à l'entreprise	311 Recevoir poliment et prendre congé des partenaires extérieurs
		312 Veiller à sa façon d'être (apparence, sourire, tact)
		313 Appliquer les règles de politesse, de courtoisie
		314 S'informer des attentes des partenaires extérieurs
	32 Détecter les attentes des partenaires extérieurs à l'entreprise	321 Poser les questions utiles
		322 S'assurer de la bonne compréhension des informations
		323 Informer les partenaires extérieurs en utilisant le vocabulaire technique adéquat
	33 Entretenir un bon climat de travail avec les collègues	331 S'assurer de l'intégration des nouveaux collègues
		332 Etablir une bonne relation au sein de l'équipe
		333 Entretenir une bonne relation au sein de l'équipe
	34 Développer une communication appropriée	341 Communiquer des messages clairs et précis
		342 Utiliser le vocabulaire technique adéquat
		343 S'informer des attentes des interlocuteurs internes
		343 Gérer les plaintes dans le cadre des limites de son travail

<p>Exigences transversales</p> <p>Sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ 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 <p>Hygiène :</p>

- ♣ Respecter les conditions de déchargement et de stockage 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

Les 3 sont équivalentes

Critère 2 : Durée de réalisation de l'AC

Les 3 sont équivalentes

Critère 3 : AC déterminante pour la suite du travail

Les 3 sont importantes

Critère 4 : Conséquences en cas de mauvaise réalisation de l'AC

Les 3 sont importantes

Critère 5 : Complexité

Les 3 sont équivalentes

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)