

CONSIGNES AUX MEMBRES DE LA COMMISSION EP1 - PRISE EN CHARGE DES FLUX ENTRANTS ET SORTANTS

Groupe de compétences de la situation professionnelle :

Groupe de compétences	
La prise en charge des flux entrants	
La prise en charge des flux sortants	X

Consignes aux membres de la commission

Actions à réaliser avant l'arrivée des candidats

Avant l'arrivée des candidats :

- Prendre connaissance du sujet et de l'environnement professionnel
- Visualiser la capsule vidéo de présentation de l'entrepôt, à adapter en fonction du contexte local et du sujet. – Fichier : Ex_presentation_entrepot.mp4
- Préparer la présentation du matériel, des outils et du fonctionnement de ceux-ci
- Déterminer le rôle de chaque membre de la commission (voir ci-dessous)

Actions à réaliser auprès du candidat avant le déroulement de l'épreuve

En début de 1/2 journée avant le début de l'épreuve :

- Présenter aux candidats, par vague, le matériel et les outils à disposition et en expliquer si nécessaire le fonctionnement
- Préciser aux candidats qu'ils ne sont pas autorisés à utiliser leur outil numérique personnel (smartphone, tablette, etc.)
- Imprimer les bons de commandes / compléter la lettre de voiture

Actions à réaliser après la remise du sujet

Après la lecture du sujet : s'assurer que le(la) candidat(e) a bien compris les consignes.

Le(la) chef(fe) d'équipe de la zone « préparation de commandes/expédition » (un(e) membre de la commission) indique le début de l'épreuve et précise qu'il(elle) se tient à disposition de l'opérateur(trice) (le(la) candidat(e)) en cas de besoin, si celui(celle)-ci ne parvient pas à résoudre une situation. Le(la) chef(fe) d'équipe de la zone « préparation de commandes/expédition » est susceptible d'intervenir pour questionner l'opérateur(trice) dans sa réflexion. Son intervention sera prise en compte lors de l'évaluation.

CAP OPERATEUR / OPÉRATRICE LOGISTIQUE		SESSION 2020	CONSIGNES AUX MEMBRES DE LA COMMISSION SUJET 1
EP1 – Prise en charge des flux entrants et sortants	Durée : 40mn	Coeff :6	Page 1 / 5

Rôles à endosser et scénario lors du déroulement de l'épreuve

Rôles à endosser :

Un(e) membre du jury joue le rôle du(de la) chef(fe) d'équipe de la zone « préparation de commandes/expédition », l'autre membre joue le rôle du conducteur(trice).

Le(la) candidat(e) est opérateur(trice) logistique.

Situation professionnelle à scénariser obligatoirement en complément de la remise du sujet au candidat :

[rappeler le contexte]

L'opérateur(trice) logistique, débute sa journée de travail. Il(elle) a participé à la réunion d'équipe au cours de laquelle vous, le(la) chef(fe) d'équipe, avez attribué les missions de chaque opérateur(trice) logistique pour la journée.

Les objectifs liés à la performance de l'entreprise ont été rappelés.

Ce jour, le(la) candidat(e), opérateur(trice) logistique est affecté(e) à la zone de préparation de commandes/expédition.

Vous, Camille ZINCLI, chef(fe) d'équipe, avez rappelé les consignes liées à la procédure qualité de l'entrepôt.

L'opérateur (trice) doit réaliser avec précision les contrôles pour éviter les litiges consécutifs aux phases de préparation de commandes et d'expédition des marchandises et veiller à véhiculer une image positive de l'entreprise notamment lors de l'accueil des conducteurs(trices).

[rappeler la mission à réaliser]

Vous remettez à l'opérateur(trice) logistique sa fiche de mission concernant la préparation de commandes pour le client LELOIR, qui vous a adressé deux commandes. Vous attirez l'attention de l'opérateur(trice) logistique sur le fait que le client a choisi l'envoi d'une commande en « livraison express » et une autre commande en « livraison classique ». Vous indiquez à l'opérateur(trice) que vous avez déjà généré le bon de préparation qui porte le numéro 75 et préparé les bacs pour les prochaines préparations avec les QR codes pour le client LELOIR et d'autres clients.

Vous demandez à l'opérateur(trice) de préparer les commandes et de remettre le(s) colis dans 40 minutes au(à la) conducteur(trice) des transports TRANS+EXPRESS.

Rôles du(de la) chef(fe) d'équipe :

Le(la) chef(fe) d'équipe de la zone de préparation de commandes/expéditions :

- accompagne le candidat lors de la phase de lancement,
- reste à la disposition du candidat en cas de difficultés,
- écoute le compte-rendu,
- complète et signe la lettre de voiture.

Documents à conserver après le déroulement de l'épreuve

Le sujet et les documents produits par le(la) candidat(e) (documents de préparation, manuscrits ou informatisés) seront collectés par les membres de la commission à l'issue de l'épreuve. Les fichiers numériques, remis et/ou complétés par le candidat, seront sauvegardés sur une clé USB, fournie par le centre d'examen, dans un répertoire portant le numéro d'inscription et le nom du candidat.

Documents à compléter pendant et après le déroulement de l'épreuve

- Pendant le déroulement de l'épreuve : la grille d'observation (page suivante)
- Après le déroulement de chaque épreuve : la grille d'évaluation (circulaire nationale)

GRILLE D'OBSERVATION - EP1 - PRISE EN CHARGE DES FLUX ENTRANTS ET SORTANTS

NOM ET PRÉNOM DU (DE LA) CANDIDAT(E) :

NUMÉRO DU (DE LA) CANDIDAT(E) :

Critères d'évaluation lors du déroulement de l'épreuve					
Critères de performance	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise	Observations du jury
Accueil des conducteurs(trices) réalisé dans le respect des consignes et procédures	- aucun échange oral avec le (la) conducteur(trice)	- échange oral sommaire avec le (la) conducteur(trice) - demande incomplète des documents administratifs	- échange oral sommaire avec le (la) conducteur(trice) - demande complète des documents administratifs	- échange oral adapté - demande de tous les documents administratifs - rappel des consignes de sécurité	
Identification exacte des informations nécessaires à son activité et conforme aux procédures	- pas d'utilisation des documents de manière pertinente	- utilisation des documents permettant d'identifier une partie des informations	- utilisation des documents permettant d'identifier des informations	- utilisation des documents permettant d'identifier des informations et - respect des procédures	

Critères d'évaluation lors du déroulement de l'épreuve					
Critères de performance	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise	Observations du jury
Respect des principes de prévention des risques professionnels et des consignes de sécurité lors des opérations logistiques	- aucun respect des principes et des consignes de sécurité	- respect partiel des principes et des consignes de sécurité	- respect des principes et des consignes de sécurité - rajout de contrainte	- respect total des principes et des consignes de sécurité	
Contrôles de la marchandise conformes aux procédures qualités en vigueur	- aucun contrôle ou contrôle inadapté	- contrôle adapté mais incomplet	- contrôle adapté et complet	- contrôle adapté, complet et conforme aux procédures	
Affectation de la marchandise au bon emplacement	- tous les produits sont mal stockés	- erreur(s) dans le stockage des produits	- chaque produit est stocké au bon emplacement	- chaque produit est stocké au bon emplacement et - chaque produit est rangé correctement	
Conformité de la préparation de la marchandise avec la commande client	- aucune conformité	- conformité partielle	- conformité correcte avec respect partiel de la procédure	- conformité correcte avec respect total de la procédure	
Exactitude de la saisie des informations liées au mouvement de stocks	- aucune cohérence entre la réception / préparation de la marchandise et la saisie en stock	- cohérence partielle entre la réception / préparation de la marchandise et la saisie en stock	- saisie correcte	- saisie correcte et observation pertinente	

Critères d'évaluation lors du déroulement de l'épreuve					
Critères de performance	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise	Observations du jury
Identification et transmission exactes des anomalies et les difficultés rencontrées au responsable hiérarchique	- aucune identification, transmission des anomalies et difficultés rencontrées	- identification, transmission des anomalies et difficultés rencontrées partielles	- identification, transmission des anomalies et difficultés rencontrées sont correctes	- identification, transmission des anomalies et difficultés rencontrées sont correctes et organisées	
Marquage et étiquetage des produits/colis selon les procédures en vigueur	- aucun marquage, aucun étiquetage	- marquage et étiquetage partiels	- marquage et étiquetage corrects	- marquage et étiquetage corrects et - respect des procédures	
Remise en état des zones d'activités logistiques selon les procédures en vigueur	- aucune remise en état	- remise en état partielle	- remise en état correcte	- remise en état correcte et dans le respect de la procédure	
Tri et valorisation des déchets selon les procédures en vigueur	- aucun tri et valorisation des déchets	- tri et valorisation des déchets partiels	- tri et valorisation des déchets corrects	- tri et valorisation des déchets corrects et dans le respect de la procédure	