

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

<b>I - COMPÉTENCES ET SAVOIR-FAIRE</b>
--

**C.0 - Conduire en sécurité un chariot automoteur de manutention à conducteur porté**

**C.1 - Réceptionner**

**C.2 - Stocker**

**C.3 - Vendre et préparer les commandes**

**C.4 – Expédier**

**C.0. CONDUIRE EN SÉCURITÉ UN CHARIOT AUTOMOTEUR DE MANUTENTION A CONDUCTEUR PORTE (Unité 2)**

<b>Compétences terminales</b> (on demande ...)	<b>conditions de réalisation</b> (on donne ...)	<b>critères d'évaluation</b> (on exige ...)
<p><b>C0.1 Choisir le matériel de manutention adapté</b></p> <p><b>C0.2 Prendre en charge un chariot automoteur de manutention à conducteur porté</b></p> <p>C0.21 Procéder à la maintenance de niveau 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vérifier l'absence de fuites</li> <li>▪ vérifier et compléter les niveaux</li> </ul> <p>C0.22 Procéder aux vérifications obligatoires</p> <p>C0.23 S'installer au poste de travail</p> <p>C0.24 Mettre l'engin en état opérationnel</p> <p><b>C0.3 Piloter en sécurité un chariot automoteur de manutention à conducteur porté</b></p> <p>C0.31 Manœuvrer le chariot</p> <p>C0.32 Adapter l'allure aux circonstances</p> <p><b>C0.4 Prendre et lever en sécurité une charge avec un chariot automoteur de manutention à conducteur porté</b></p> <p>C0.41 Décider de la faisabilité</p> <p>C0.42 Charger et décharger un véhicule par l'arrière et/ou sur le côté</p> <p>C0.43 Gerber et dégerber une charge en pile ou en palettier</p> <p><b>C0.5 Immobiliser un chariot automoteur de manutention à conducteur porté</b></p> <p>C0.51 Arrêter un engin en toute sécurité</p> <p>C0.52 Appliquer les règles et consignes liées au stationnement</p> <p>C0.53 Signaler les anomalies et difficultés éventuelles</p>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une situation professionnelle réelle ou reconstituée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur une aire d'évolution banalisée plane et sur un plan incliné avec un véhicule réel ou simulé (ex. une remorque)</li> <li>• dans un entrepôt avec un palettier, d'une ou deux travées, garni de palettes sur 4 niveaux y compris le sol</li> <li>• sur un parcours balisé par des plots ou quilles : en ligne droite, en courbe, en S, en angle droit.</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un lot de palettes identiques non chargées</li> <li>▪ un lot de charges palettisées 200 et 1000 kg</li> <li>▪ 10 conteneurs empilables (2 types de conteneurs différents)</li> <li>▪ au moins 3 chariots différents parmi :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- un chariot transpalettes à conducteur porté ou préparateur de commandes au sol de levée inférieure ou égale à 1 m (catégorie 1)</li> <li>- un chariot élévateur thermique en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg (catégorie 3)</li> <li>- un chariot élévateur électrique en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg (catégorie 3)</li> <li>- un chariot élévateur à mât rétractable et prise latérale avec levée minimum de 6m (catégorie 5)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>A partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ consignes de travail, procédures et démarche qualité</li> <li>◆ la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité, à la circulation et à la préservation de l'environnement</li> <li>◆ contraintes de temps</li> </ul>	<p>Pour toutes les compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les procédures et règles de sécurité sont respectées</li> <li>- l'engin est pris en charge sans oubli</li> <li>- les chariots de manutention sont conduits et pilotés :</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la conduite et la circulation en marche avant, arrière, en virage, à vide et en charge, sont exécutées avec assurance, sans heurt, choc ou brutalité, dans un temps raisonnable et en tenant compte des distances d'arrêt.</li> <li>▪ Les opérations de chargement et de déchargement, de transfert, de gerbage en pile et palettier, avec conteneurs empilables sont effectuées sans erreur liée à la sécurité et conformément aux consignes et procédures réglementaires sans heurt, choc ou brutalités.</li> <li>▪ La mise en stationnement de l'engin est réalisée en toute sécurité sans erreur ou oubli.</li> <li>▪ Les situations potentiellement à risques sont appréciées, corrigées ou signalées.</li> <li>▪ Les anomalies et difficultés rencontrées sont signalées</li> </ul>

**C.1. RÉCEPTIONNER (Unité 2)**

compétences terminales (on demande ...)	conditions de réalisation (on donne ...)	critères d'évaluation (on exige ...)
<p><b>C.1.1 Manutentionner les colis/produits</b>                      C.1.11 Choisir la méthode et les moyens de manutention.                      C.1.12 Utiliser l'outil de manutention.                      C.1.13 Manipuler les produits</p>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une situation professionnelle réelle (magasin d'entreprise) ou reconstituée (magasin pédagogique) en zone de réception.</p>	<p>Le choix des moyens de manutention est judicieux, la méthode respecte la réglementation en vigueur                      Les règles de sécurité et de l'ergonomie (gestes et postures) sont respectées.                      Les situations potentiellement dangereuses ont été évaluées et corrigées ex : empilement instable de pots d'échappement ...</p>
<p><b>C.1.2 Réceptionner, contrôler les colis/produits reçus</b>                      C.1.21 Contrôler l'état visuel, le nombre de colis/produits et détecter les anomalies                      C.1.22 Accepter la livraison ou aviser le responsable selon les consignes.                        C.1.23 Effectuer le contrôle quantitatif et qualitatif des produits                      C.1.24 Pointer et annoter le bon de livraison, établir le bon de réception.</p>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des colis/produits</li> <li>▪ du matériel de manutention : transpalette, chariot automoteur de manutention à conducteur porté</li> <li>▪ du matériel de déballage et de contrôle</li> <li>▪ des documents relatifs à la commande, à la livraison, à la réception</li> <li>▪ des outils informatiques et de communication</li> <li>▪ des documents de saisie</li> </ul>	<p>Tous les contrôles sont effectués                      Toutes les anomalies sont détectées.                      L'acceptation (ou le refus) de la livraison est proposée et justifiée.                      Le bon de réception est conforme à la livraison.</p>
<p><b>C.1.3 Saisir les entrées</b>                      C.1.31 Effectuer la saisie des entrées à l'aide de l'outil informatique</p>	<p><b>A partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ la réglementation liée à l'application du contrat de transport</li> <li>◆ consignes de travail et procédures</li> <li>◆ instructions et/ou plan relatifs à la prise ou à la dépose des colis/produits et à l'adressage</li> <li>◆ consignes de traitement des anomalies et reliquats éventuels</li> </ul>	<p>L'outil informatique est correctement utilisé.                      La saisie est fiable.</p>
<p><b>C.1.4 Repérer l'emplacement des produits, des supports et contenants</b>                      C.1.41 Ventiler les produits, les supports et contenants                      C.1.42 Repérer l'adresse dans les emplacements prévus.</p>		<p>La ventilation des produits, des supports et contenants est conforme aux instructions.</p>
<p><b>C.1.5 Rendre compte de la réception</b>                      C.1.51 Signaler les anomalies constatées                      C.1.52 Signaler les reliquats de commande.</p>		<p>Le signalement des anomalies et/ou des reliquats de commande est correctement effectué.</p>

**C.2. STOCKER (Unité 2)**

compétences terminales (on demande ...)	conditions de réalisation (on donne ...)	critères d'évaluation (on exige ...)
<b>C.2.1 Acheminer les produits vers leurs emplacements de stockage.</b> C.2.11 Choisir la méthode et les moyens de manutention C.2.12 Utiliser l'outil de manutention C.2.13 Orienter les produits selon leur affectation	<b>Dans le cadre :</b> d'une situation professionnelle réelle (entreprise) ou reconstituée (magasin pédagogique) en zone de stockage et/ou en espace de vente (Boutique et/ou Libre-service),.	Le choix des moyens de manutention est judicieux, la méthode respecte la réglementation en vigueur . Les règles de sécurité et de l'ergonomie sont respectées (gestes et postures) Les situations potentiellement dangereuses ont été évaluées et corrigées ex. : pare-chocs dépassant d'un casier Les produits sont manipulés avec soin. Les produits sont correctement affectés. Les dates de péremption sont vérifiées.
<b>C.2.2 Assurer le stockage.</b> C.2.21 Créer, si besoin, les emplacements nécessaires C.2.22 Ranger les produits selon l'adressage C.2.23 Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement	<b>Avec :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des produits techniques, de l'outillage spécialisé et des accessoires</li> <li>▪ du matériel de manutention : transpalette, chariot automoteur de manutention à conducteur porté</li> <li>▪ du matériel d'étiquetage</li> <li>▪ des outils informatiques et de communication</li> </ul>	La création de nouveaux adressages respecte les instructions. Les produits sont correctement adressés et rangés. Les règles d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement sont appliquées. Le rangement est logique dans le temps imparti.
<b>C.2.3 Vérifier, compléter et mettre à jour l'étiquetage.</b> C.2.31 Consulter le tarif de vente C.2.32 S'assurer de la conformité du prix C.2.33 Effectuer les modifications éventuelles de l'étiquetage	<b>A partir de :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ consignes de travail et procédures</li> <li>◆ la réglementation relative à l'hygiène, la sécurité et la préservation de l'environnement</li> </ul>	Les prix étiquetés sont conformes au tarif, les produits sont étiquetés selon la réglementation en vigueur. Le temps imparti est respecté.
<b>C.2.4 Mettre les produits en casier et/ou approvisionner le linéaire.</b> C.2.41 Mettre les produits en casier C.2.42 Approvisionner le linéaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ instructions et ou plan relatifs à la prise ou à la dépose des produits</li> <li>◆ plan d'implantation et d'adressage (rayons et/ou linéaire)</li> <li>◆ consignes de présentation, notamment frontale « facing »</li> </ul>	Le rangement en casier est correct. Le linéaire est correctement approvisionné. Les consignes de travail sont respectées.
<b>C.2.5 Assurer la présentation marchande</b> C.2.51 Appliquer les règles du merchandising C.2.52 Réaliser les présentations des produits demandées	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ tarif(s) de vente</li> <li>◆ la réglementation relative à l'affichage des prix (en Francs et en Euros)</li> <li>◆ fiches ou listes de saisie</li> <li>◆ consignes de traitement des anomalies</li> </ul>	Les règles de merchandising et de présentation des produits sont appliquées.
<b>C.2.6 Réaliser des inventaires</b> C.2.61 Compter les produits en stock C.2.62 Saisir les quantités		Le comptage des produits est fiable. L'outil informatique est correctement utilisé. La saisie est conforme au relevé de stock.
<b>C.2.7 Déceler les anomalies et rendre compte</b> C.2.71 Comparer stock physique et stock théorique C.2.72 Signaler les anomalies.		Les anomalies détectées sont transmises sans délai au responsable.

**C.3. VENDRE ET PRÉPARER LES COMMANDES (Unité 1)**

Compétences terminales (on demande ...)	conditions de réalisation (on donne ...)	critères d'évaluation (on exige ...)
<b>C.3.1 Assurer tous types d'accueil</b> C.3.11 Accueillir le client dans le magasin C.3.12 Recevoir les appels et messages.	<b>Dans le cadre :</b> d'une situation professionnelle, réelle (entreprise) ou reconstituée (magasin pédagogique) en zone de préparation et en espace de vente (comptoir, Boutique et/ou Libre-service).	Le vendeur est disponible, l'accueil est courtois. Le message est traité.
<b>C.3.2 Identifier le client, ses besoins, son véhicule.</b> C.3.21 Rechercher les besoins du client C.3.22 Collecter les informations nécessaires à l'identification du client et du véhicule	<b>Avec :</b>	Le besoin est identifié en adéquation avec la demande du client. Toutes les informations utiles sont réunies.
<b>C.3.3 Déterminer le produit correspondant aux besoins et ses références.</b> C.3.31 Choisir l'accessoire adapté au besoin ou identifier la pièce de rechange et/ou l'outil spécialisé. C.3.32 Rechercher la référence et/ou le prix	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des produits, de l'outillage spécialisé et des accessoires en stocks</li> <li>▪ du matériel de manutention : transpalette, chariot automoteur de manutention à conducteur porté</li> <li>▪ des lecteurs de microfiches</li> </ul>	Le produit choisi ou identifié répond au besoin du client La référence et/ou le prix sont/est exact(s).
<b>C.3.4 S'assurer de la disponibilité du produit.</b> C.3.41 Consulter le stock C.3.42 Indiquer au client la disponibilité du produit, en cas de rupture, préciser le délai de livraison et le surcoût possible. C.3.43 Proposer un produit de substitution  <b>C.3.5 Présenter le produit et l'outillage spécialisé.</b> C.3.51 Se repérer dans la documentation professionnelle C.3.52 Décrire les caractéristiques techniques. C.3.53 Effectuer une démonstration et argumenter	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des outils informatiques et de communication</li> <li>▪ la documentation magasin : catalogues électronique (constructeurs, équipementiers) et papier ; microfiches ; fichiers produits, clients (historique) ; notices ou fiches techniques des produits, de l'outillage spécialisé et des accessoires</li> <li>▪ bon de préparation de commande, bon de garantie</li> </ul> <b>A partir de :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ coordonnées du client et du véhicule</li> <li>◆ consignes d'accueil et de traitement de l'information bon de commande (lettre, télécopie, message informatisé, ...)</li> </ul>	L'outil informatique est correctement utilisé. La disponibilité annoncée au client est exacte. Le produit de substitution est adapté au besoin. Le surcoût est annoncé et exact.  Les caractéristiques techniques sont justes et présentées avec clarté. Les arguments de vente dégagés correspondent au produit et sont adaptés au client. La documentation est utilisée à bon escient. La démonstration effectuée est correcte.
<b>C.3.6 Saisir la commande du client</b> C.3.61 Établir et/ou saisir le bon de commande C.3.62 Éditer le bon de commande, les documents de préparation de la commande	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ consignes relatives à l'encaissement et à l'établissement du bon de garantie</li> <li>◆ instructions et/ou plan relatifs à la prise ou à la dépose des produits</li> </ul>	Les documents sont établis et/ou saisis sans erreur. Les documents édités sont exploitables. L'outil informatique est correctement utilisé.
<b>C.3.7 Élargir l'offre aux autres produits et services</b> C.3.71 Proposer des produits complémentaires et les services de l'entreprise (atelier, livraison,...) C.3.8. Déstocker et saisir les sorties C.3.81 Choisir la méthode et les moyens de manutention C.3.82 Utiliser l'outil de manutention C.3.83 Rassembler et contrôler l'état des produits commandés par le client C.3.84 Saisir les sorties C.3.85 Éditer le bon de livraison et/ou la facture C.3.86 Encaisser au comptant éventuellement C.3.87 Compléter le bon de garantie C.3.88 Signaler les anomalies constatées	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité et à la préservation de l'environnement</li> <li>◆ conditions fournisseurs et transporteurs</li> <li>◆ conditions de vente des produits et des services complémentaires</li> <li>◆ la liste des services de l'entreprise</li> </ul>	L'offre est justifiée. Un ou plusieurs produit(s) complémentaires ont été proposés au client en relation ou non avec le besoin initial. Le choix des moyens de manutention est judicieux, la méthode respecte la réglementation en vigueur. Les règles de sécurité et d'ergonomie (gestes et postures) sont respectés Les situations potentiellement dangereuses ont été évaluées et corrigées. Les produits correspondent au bon de préparation en quantité, qualité et référence. La saisie est correcte sans ajout ni oubli. Les documents édités sont exploitables. L'encaissement est effectué suivant les consignes, le bon de garantie est correctement complété. Le signalement des anomalies est correctement effectué.

**C.4. EXPÉDIER (Unité 2)**

Compétences terminales (on demande ...)	conditions de réalisation (on donne ...)	critères d'évaluation (on exige ...)
<p><b>C.4.1 Contrôler le bon de commande, le bon de livraison et le colis.</b></p> <p>C.4.11 Vérifier la concordance des produits à livrer avec le bon de commande, le bon de livraison et/ou la facture</p>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une situation professionnelle réelle (entreprise) ou reconstituée (magasin pédagogique) sur une aire d'expédition ayant un circuit de circulation matérialisé et/ou en espace de vente (Boutique et/ou Libre-service).</p>	<p>Les produits du colis sont conformes en quantité et en qualité à la commande, au bon de livraison et/ou à la facture.</p>
<p><b>C.4.2 Emballer, peser et palettiser.</b></p> <p>C.4.21 Choisir l'emballage et la protection adaptés au produit</p> <p>C.4.22 Emballer le(s) produit(s) et peser le(s) colis</p> <p>C.4.23 Palettiser, si nécessaire</p>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des produits/colis</li> <li>▪ du matériel de manutention : transpalette, chariot automoteur de manutention à conducteur porté</li> <li>▪ un poste et du matériel d'emballage, de protection, de conditionnement</li> <li>▪ du matériel de mesure</li> <li>▪ des étiquettes de manutention (pictogrammes), de destination</li> <li>▪ des symboles « produits dangereux »</li> <li>▪ des outils informatiques et de communication</li> </ul>	<p>L'emballage, la protection et le conditionnement sont adaptés au produit. Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées. Le pesage est exact.</p> <p>Les consignes de travail sont appliquées.</p>
<p><b>C.4.3 Choisir et apposer les étiquettes de manutention</b></p> <p>C.4.31 Choisir suivant la nature du produit les étiquettes adaptées</p> <p>C.4.32 Apposer les étiquettes sur les colis.</p>		<p>Les étiquettes choisies sont adaptées au produit et correctement apposées selon les consignes.</p>
<p><b>C.4.4 Compléter l'étiquette de destination, les documents d'expédition.</b></p> <p>C.4.41 Établir l'étiquette de destination</p> <p>C.4.42 Établir et/ou saisir (1) les documents d'expédition</p> <p>(1) EDI = échange de données informatiques</p>	<p><b>A partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ consignes de travail et procédures</li> <li>◆ instructions et plan relatifs à la prise ou à la dépose des colis/produits</li> <li>◆ la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité, aux produits dangereux et à la préservation de l'environnement</li> <li>◆ la nomenclature des pictogrammes (INRS)</li> <li>◆ conditions des transporteurs</li> <li>◆ documents commerciaux et d'expédition : bon de commande, bon de livraison, facture</li> </ul>	<p>L'étiquette de destination est établie sans erreur. Les documents d'expédition sont correctement établis et/ou la saisie est fiable.</p>
<p><b>C.4.5 Utiliser l'aire d'expédition.</b></p> <p>C.4.51 Choisir la méthode et les moyens de manutention</p> <p>C.4.52 Utiliser l'outil de manutention</p> <p>C.4.53 Diriger les colis vers les emplacements de départ</p>		<p>Le choix des moyens de manutention est judicieux, la méthode respecte la réglementation en vigueur.</p> <p>Les règles de sécurité et de l'ergonomie (gestes et postures) sont respectées. Les situations potentiellement dangereuses ont été évaluées et corrigées.</p>
<p><b>C.4.6. Rendre compte de l'expédition</b></p> <p>C.4.61 Signaler les anomalies constatées</p>		<p>Les colis sont affectés aux bons emplacements de départ.</p> <p>Le signalement des anomalies est correctement effectué.</p>