

REFERENTIEL PROFESSIONNEL

DU TITRE A FINALITE

PROFESSIONNELLE

Agent magasinier

AM

Niveau 3

Introduction

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

Dans sa version précédente, le titre à finalité professionnelle « Agent magasinier » se composait de deux activités types, une activité type caractérisée par le mouvement des marchandises entrantes : « Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks » et l'autre par le mouvement des marchandises sortantes : « Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients ».

Comme dans sa version précédente, le titre à finalité professionnelle « Agent magasinier » en 2025 préserve ses deux activités types, l'une, « Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock », en lien avec les marchandises entrantes, et l'autre, « Traiter les commandes de produits et les demandes des clients », en lien avec les marchandises sortantes.

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'emploi d'agent magasinier s'exerce en majorité dans les secteurs du commerce de gros et de détail, de l'industrie et de l'entreposage. Dans ces environnements, en réponse au développement du e-commerce et à la prise en compte des enjeux écologiques, les organisations logistiques évoluent afin de rester compétitives.

Dans ce contexte et dans le cadre de l'actualisation du présent référentiel, une analyse de l'emploi a été réalisée à partir d'une enquête auprès d'un corpus varié d'entreprises et à partir d'entretiens avec des titulaires de l'emploi. Il a alors été constaté que l'agent magasinier, en lien avec sa hiérarchie, est toujours amené à réceptionner les marchandises, à traiter les demandes de produits des clients ou des autres employés de l'entreprise et à suivre les stocks. Cependant, la distinction entre deux postes de travail, l'un traitant des flux entrants avec la réception des marchandises, leur mise en stock et le suivi des stocks et l'autre traitant des flux sortants avec la préparation des marchandises et leur mise à disposition pour des clients, des fabrications ou pour des expéditions, n'est plus représentative de l'emploi. En effet, la préparation des produits ou marchandises, dont l'importance s'est accrue avec la multiplication des canaux de distribution, est devenue une tâche inhérente à tout emploi d'agent magasinier. Par ailleurs, le suivi des stocks, qui s'effectue tout au long des mouvements des produits ou des marchandises lors de leur traitement administratif et physique et en complément lors des inventaires, est en rapport avec les deux types de flux, entrants et sortants.

Toutefois, continuer à distinguer deux ensembles de compétences répondant chacun à l'exercice d'une activité permet de maintenir une modalité d'accès modulaire et progressif à la qualification au titre. Aussi l'emploi type de l'agent magasinier décrit dans le présent référentiel est toujours constitué de deux activités types.

Les compétences ont été actualisées et chacune d'elles inclut les savoirs et savoirs faire nécessaires au suivi des stocks.

Au regard des évolutions des systèmes d'informations, de leurs usages et afin de souligner la correspondance recherchée entre les flux physiques et les données, les opérations informatiques

liées à chacune des compétences de l'emploi sont soulignées par la mention dans chacune de celles-ci des savoirs et savoir-faire requis pour leur mise en œuvre et des critères de performances connexes.

En corrélation avec la prise en compte par les entreprises des mesures relatives à l'accessibilité des personnes en situation de handicap, les connaissances en termes de réglementation pour l'adoption d'une posture adaptée envers les clients concernés ont été intégrées au référentiel.

Enfin, en lien avec la prise en compte des enjeux écologiques par les entreprises, la connaissance des consignes de tri et de récupération des déchets et celle de ses modalités d'application complètent les savoirs et savoir-faire de l'agent magasinier.

Liste des activités

Ancien TP : Agent magasinier

Activités :

- Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks
- Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Nouveau TP : Agent magasinier

Activités :

- Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock
- Traiter les commandes de produits et les demandes des clients

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock	1	Réceptionner et contrôler les marchandises
		2	Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits
		3	Réaliser les inventaires des produits en stock
2	Traiter les commandes de produits et les demandes des clients	4	Traiter une commande en vue de sa livraison
		5	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

FICHE EMPLOI TYPE

Agent magasinier

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Garant de la fiabilité du stock l'agent magasinier réceptionne, stocke, prépare et expédie ou met à disposition les produits pour répondre aux besoins des clients ou d'un autre service de l'entreprise.

Dans le respect des consignes de travail et des procédures de l'entreprise, de sécurité, de qualité et de protection de la santé au travail, l'agent magasinier réceptionne les marchandises ou les produits. Il effectue alors les contrôles nécessaires, renseigne les documents de transport accompagnant la livraison et, le cas échéant, rédige des réserves explicites.

Il range les produits à leur emplacement et le cas échéant, il affecte des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock en fonction de leurs caractéristiques et de l'implantation du magasin. Il respecte et applique les règles de stockage afin d'assurer la conservation des produits et leur mise à disposition.

Il réalise les inventaires réguliers ou ponctuels, vérifiant la conformité des produits, la cohérence entre les stocks physiques et les données, identifiant les écarts et recherchant leur cause.

L'agent magasinier ordonne les commandes en fonction des priorités afin de satisfaire les demandes des clients tout en préservant les intérêts de l'entreprise. Il prélève les produits en vérifiant leur conformité, constitue des unités de manutention appropriées à leurs caractéristiques, aux modes de transport et joint les documents requis.

Il accueille les clients avec une posture professionnelle adaptée et oriente sa communication de façon à identifier leurs besoins. Il traite leurs demandes de commandes ou de retours de produit, leur transmet les informations nécessaires et les documents commerciaux correspondants.

Tout au long de son activité, l'agent magasinier consulte sur un poste fixe ou un terminal portable, saisie et enregistre les données nécessaires et correspondant aux opérations et veille à la concordance entre les flux physiques et les flux d'informations. Il optimise ses déplacements dans le magasin et utilise le matériel de manutention adapté. Il respecte les consignes en lien avec le développement durable en triant et recyclant les déchets. Il tient compte des situations de handicap éventuelles des clients.

L'agent magasinier travaille le plus souvent debout, avec des déplacements dans une zone définie. Il exerce cette activité qu'il organise en fonction des priorités et des contraintes horaires, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il manipule des produits de dimensions et de poids variable. Selon le matériel de manutention utilisé dans l'entreprise où il est exercé, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'une autorisation de conduite. Le port d'équipements de protection individuels est requis.

L'agent magasinier est en relation avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, clients, fournisseurs et prestataires de services.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Le commerce de gros, le commerce de détail, l'industrie, l'entreposage.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Magasinier ;
- Magasinier vendeur ;
- Magasinier en pièces détachées ou de rechange ;
- Magasinier préparateur de commandes.

Réglementation d'activités Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock
Réceptionner et contrôler les marchandises
Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits Réaliser les inventaires des produits en stock
2. Traiter les commandes de produits et les demandes des clients
Traiter une commande en vue de sa livraison
Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer
Respecter des règles et des procédures
Mobiliser les environnements numériques

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3
Convention(s) : Sans objet
Code(s) NSF :
311t-a-Tri, préparation des commandes, magasinage

Fiche(s) Rome de rattachement

N1103 Préparateur / Préparatrice de commandes

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Garant de la fiabilité du stock l'agent magasinier réceptionne, stocke les marchandises et inventorie les stocks.

Dans le respect des consignes de travail et des procédures de l'entreprise, de sécurité, de qualité et de protection de la santé au travail, l'agent magasinier, lors des réceptions, renseigne le document de transport accompagnant la livraison et, le cas échéant, rédige les réserves explicites. En tenant compte de la commande et du bon de livraison, il contrôle les produits livrés en identifiant, le cas échéant, les non-conformités des produits, les manquants, les surplus et les reliquats par rapport à la commande. Il enregistre dans le système d'information les données correspondant à la réception réalisée et transmet les documents nécessaires aux personnes concernées. Il respecte les consignes en lien avec la récupération et le tri des déchets lors du nettoyage et du rangement de la zone de réception.

Il range les produits à leur emplacement en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage avec des déplacements optimisés et avec le matériel de manutention adapté et le cas échéant, il affecte des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock en fonction de leurs caractéristiques et de l'implantation du magasin. Il positionne chaque produit dans l'emplacement affecté en respectant les règles de stockage afin d'assurer la conservation des produits et leur mise à disposition. Il enregistre dans le système d'information les données correspondant au rangement des produits.

Il réalise les inventaires réguliers ou ponctuels par les comptages des produits en stock. Il vérifie la conformité des produits inventoriés. Il assure la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information en identifiant les écarts et recherchant leur cause. Il communique les résultats des contrôles au responsable.

L'agent magasinier travaille le plus souvent debout, avec des déplacements dans une zone définie. Il exerce cette activité qu'il organise en fonction des priorités et des contraintes horaires, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il manipule des produits de dimensions et de poids variables. Selon le matériel de manutention utilisé dans l'entreprise où il est exercé, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'une autorisation de conduite. Le port d'équipements de protection individuels est requis.

L'agent magasinier est en relation avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, fournisseurs et prestataires de services.

Réglementation d'activités Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réceptionner et contrôler les marchandises

Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits

Réaliser les inventaires des produits en stock

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Respecter des règles et des procédures

Mobiliser les environnements numériques

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Traiter les commandes de produits et les demandes des clients

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Garant de la fiabilité du stock l'agent magasinier prépare et met à disposition les produits pour répondre aux besoins des clients, d'un autre service de l'entreprise ou pour une livraison.

Dans le respect des consignes de travail et des procédures de l'entreprise, de sécurité, de qualité et de protection de la santé au travail, l'agent magasinier ordonne les commandes en fonction des priorités afin de satisfaire les demandes des clients tout en préservant les intérêts de l'entreprise. Il convertit la commande en bon de préparation en reportant les informations nécessaires. Il prélève les produits, vérifie leur conformité, tient compte de l'agencement de la zone de stockage pour optimiser ses déplacements et utilise le matériel de manutention adapté. Il enregistre la commande dans le système d'information d'après les prélèvements effectués. Il constitue des unités de manutention appropriées aux caractéristiques des produits et aux modes de transport en optimisant la matière d'œuvre et joint les documents de transport et de vente.

Il accueille le client avec une posture professionnelle adaptée. Il communique avec le client afin d'identifier son besoin. Il recherche dans la base de données les informations nécessaires pour répondre à la demande du client et lui transmet. Il enregistre la demande du client, commande ou retour de produits, la traite et édite les documents commerciaux correspondants.

L'agent magasinier travaille le plus souvent debout, avec des déplacements dans une zone définie. Il exerce cette activité qu'il organise en fonction des priorités et des contraintes horaires, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il manipule des produits de dimensions et de poids variables. Selon le matériel de manutention utilisé dans l'entreprise où il est exercé, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'une autorisation de conduite. Le port d'équipements de protection individuels est requis. L'agent magasinier tient compte des situations de handicap éventuelles des clients.

L'agent magasinier est en relation avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, clients et prestataires de services.

Réglementation d'activités (le cas échéant) Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Traiter une commande en vue de sa livraison

Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Respecter des règles et des procédures

Mobiliser les environnements numériques

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Réceptionner et contrôler les marchandises

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes et des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle, renseigner lors des réceptions le document de transport accompagnant la livraison et, le cas échéant, rédiger des réserves explicites. En tenant compte de la commande et du bon de livraison, contrôler les produits livrés en identifiant, le cas échéant, les non-conformités des produits, les manquants, les surplus et les reliquats par rapport à la commande. Enregistrer dans le système d'information les données correspondant à la réception réalisée. Transmettre les documents nécessaires aux personnes concernées. Respecter les consignes en lien avec le tri et la récupération des déchets lors du nettoyage et du rangement de la zone de réception.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien au sein d'un magasin, seul ou en équipe, en relation avec les livreurs, les services internes. Elle implique l'utilisation de matériel de manutention et de l'outil informatique. Des outils d'identification tels qu'un lecteur de codes-barres ou un terminal portable peuvent être utilisés.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués

Le document de transport est correctement renseigné avec, le cas échéant, des réserves rédigées de façon explicite

Les produits livrés sont correctement contrôlés avec, le cas échéant, les anomalies identifiées

Les données enregistrées dans le système d'information correspondent à la réception réalisée

Les documents nécessaires sont transmis aux personnes concernées

Les consignes en lien avec le tri et la récupération des déchets sont respectées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Décharger ou faire décharger la marchandise

Utiliser les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle (EPI) dans le respect des règles de sécurité

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Appliquer les règles de base du développement durable de l'entreprise : nettoyage, rangement de la zone, récupération et tri des déchets

Vérifier les documents de transport et de livraison

Apposer des réserves explicites et justifiées sur un document de transport

Collecter les documents en lien avec la réception

Réaliser les contrôles et rapprochements entre la marchandise et les documents

Identifier les non-conformités et reliquats par rapport à la commande

Identifier les documents de réception

Rechercher les informations dans une base de données

Saisir les mouvements relatifs aux réceptions de produits dans le système d'information
Reconnaître les codes d'identification des produits, tels que le GTIN-13 (Global Trade Item Number), et leurs codes-barres associés
Reconnaître les codes d'identification des unités logistiques, tels que le SSCC (Serial Shipping Container Code), et leurs codes-barres associés
Comprendre les pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits

Identifier les caractéristiques des produits à partir des pictogrammes
Adapter la manutention des produits à leurs natures et à leurs caractéristiques
Évaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Accueillir les livreurs
Transmettre oralement ou par écrit des informations aux différents interlocuteurs
Argumenter les réserves ou des réclamations auprès de son responsable
Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées
Proposer des solutions
Communiquer oralement ou par écrit avec les différents interlocuteurs
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des documents administratifs liés à la réception
Connaissance de la réglementation relative au chargement et déchargement des véhicules de transport
Connaissance de la réglementation relative au contrat type de transport
Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement
Connaissance des unités de gestion, de vente et de conditionnement des produits
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance du système de classification et d'étiquetage du règlement CLP (Classification, Labelling and Packaging)
Connaissance de la signification de l'étiquette de danger et de la signalisation orange concernant le stockage, la manipulation, le transport et la distribution des marchandises dangereuses (chapitre 1.3 de l'Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route - ADR - formation de base)
Connaissance de base des fonctions des codes SSCC (Serial Shipping Container Code)
Connaissance de base du système d'identification par les codes-barres
Connaissance des principes du développement durable
Connaissance des outils d'identification de la marchandise (lecteur code-barres, assistant personnel numérique)
Connaissance des différents supports de charge
Connaissance du mode de fonctionnement du système informatisé pour la gestion de stocks
Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes, des consignes de sécurité et de sûreté et des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle, ranger les produits à leur emplacement en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage avec des déplacements optimisés et avec le matériel de manutention adapté et le cas échéant, affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock en fonction de leurs caractéristiques et de l'implantation du magasin. Positionner chaque produit dans l'emplacement affecté en respectant les règles de stockage afin d'assurer la conservation des produits et leur mise à disposition. Enregistrer dans le système d'information les données correspondant au rangement des produits.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien dans les zones de stockage du magasin, seul ou en équipe, en relation avec les services internes. Elle implique l'utilisation de matériel de manutention et de l'outil informatique. Des outils d'identification tel qu'un lecteur de codes-barres ou un terminal portable peuvent être utilisés.

Critères de performance

Les procédures internes et les consignes sont respectées

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués

Les produits sont rangés en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage

Les produits sont correctement rangés à leur emplacement

Les emplacements affectés tiennent compte des caractéristiques des produits et de l'implantation du magasin

Le positionnement des produits dans les emplacements affectés respecte les règles de stockage

Les données enregistrées dans le système d'information correspondent au rangement effectué

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les règles de conservation des produits liées à la rotation du stock

Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Identifier et étiqueter les produits

Repérer les emplacements de stockages à partir de leurs adresses

Identifier les caractéristiques des produits à partir des pictogrammes

Comprendre les pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits

Adapter la manutention des produits à leurs natures et à leurs caractéristiques

Respecter les règles d'incompatibilité de stockage des produits dangereux

Reconnaître les codes d'identification des produits, tels que le GTIN-13 (Global Trade Item Number), et leurs codes-barres associés

Reconnaître les codes d'identification des unités logistiques, tels que le SSCC (Serial Shipping Container Code), et leurs codes-barres associés

Identifier les adresses de stockage

Ranger les produits

Respecter un plan de stockage

Définir l'implantation de produits non répertoriés dans le stock en fonction de leurs caractéristiques

Rechercher les informations dans une base de données

Saisir les mouvements relatifs aux rangements des produits dans le système d'information

Évaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Optimiser les déplacements lors du rangement des produits

Rendre compte de son activité

Signaler les anomalies rencontrées

Proposer des solutions

Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention

Connaissance des circuits de transmission des documents et leur classement

Connaissance des règles de rotation des produits

Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques

Connaissance des différents supports de charge

Connaissance des pictogrammes de manutention, de stockage et de conservation liés aux caractéristiques des produits

Connaissance des principes du développement durable liés au contexte de son activité

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité et de sûreté

Connaissance du mode de fonctionnement du système informatisé pour la gestion de stocks

Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale

Connaissance des outils d'identification de la marchandise (lecteur de codes-barres, terminal portable)

Connaissance des règles de stockage d'un magasin

Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques

Connaissance des spécificités de stockage des produits à conservation sous température dirigée, dangereux, sensibles

Connaissance des unités de gestion, de conditionnement et de vente des produits

Connaissance de base du système de codification des produits

Connaissance de base des fonctions des codes SSCC (Serial Shipping Container Code)

Connaissance de base du système d'identification par les codes-barres

Connaissance des spécificités de stockage des produits en fonction de leurs caractéristiques

Connaissance du système de classification et d'étiquetage du règlement CLP (Classification, Labelling and Packaging)

Connaissance de la signification de l'étiquette de danger et de la signalisation orange concernant le stockage, la manipulation, le transport et la distribution des marchandises dangereuses (chapitre 1.3 de l'Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route - ADR - formation de base)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Réaliser les inventaires des produits en stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes et des consignes de travail, réaliser les inventaires réguliers ou ponctuels par le comptage des produits en stock. Vérifier la conformité des produits inventoriés. Assurer la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information en identifiant les écarts et recherchant leur cause. Communiquer les résultats des contrôles au responsable.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du magasin. Elle implique l'utilisation de l'outil informatique. Des outils d'identification tels qu'un lecteur de codes-barres ou un terminal portable peuvent être utilisés.

Critères de performance

Les procédures internes et consignes de travail sont respectées

La conformité des produits inventoriés est vérifiée

Le comptage des produits est juste

Les stocks physiques et les données du système d'information sont en cohérence

Les résultats des contrôles sont communiqués au responsable

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés

Ranger les produits

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Identifier les adresses de stockage

Identifier et réétiqueter les produits le cas échéant

Effectuer les comptages

Reporter les résultats dans le système d'information

Comprendre les pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits

Identifier les caractéristiques des produits à partir des pictogrammes

Adapter la manutention des produits à leurs natures et à leurs caractéristiques

Évaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Rapporter les résultats

Signaler les anomalies rencontrées

Proposer des solutions

Rendre compte de son activité

Formuler la réponse adaptée aux interlocuteurs concernés

Connaissance des différents types d'inventaires

Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des circuits de transmission des documents
Connaissance des unités de gestion, de conditionnement et de vente des produits
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance du mode de fonctionnement du système informatisé pour la gestion des stocks
Connaissance des principes du développement durable liés au contexte de son activité

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Traiter une commande en vue de sa livraison

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes et des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle, ordonner les commandes en fonction des priorités afin de satisfaire les demandes des clients tout en préservant les intérêts de l'entreprise. Convertir la commande en bon de préparation en reportant les informations nécessaires. Prélever les produits, vérifier leur conformité, tenir compte de l'agencement de la zone de stockage pour optimiser ses déplacements et utiliser le matériel de manutention adapté. Enregistrer la commande préparée dans le système d'information avec les prélèvements effectués. Constituer des unités de manutention appropriées aux caractéristiques des produits et au mode de transport en optimisant la matière d'œuvre et joindre les documents de transport et de vente.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du magasin, seul ou en équipe. Elle implique l'utilisation du matériel de manutention, du matériel d'emballage et de l'outil informatique. Des outils d'identification tels qu'un lecteur de codes-barres ou un terminal portable peuvent être utilisés.

Critères de performance

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués
Les procédures internes sont respectées
Les priorités des commandes sont correctement déterminées
Le bon de préparation établi correspond à la commande complétée des informations nécessaires
Les produits sont prélevés en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage
Les produits prélevés sont conformes
Les données enregistrées dans le système d'information correspondent à la commande préparée
L'unité de manutention est appropriée aux caractéristiques des produits et au mode de transport
Les documents de transport et de vente sont conformes

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Appliquer les règles de conservation des produits liées à la rotation du stock
Identifier les pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Identifier les adresses de stockage
Établir et respecter le plan de circulation
Choisir les outils de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Identifier et étiqueter les produits
Constituer un colis conforme aux règles de qualité, aux contraintes client et de transport à l'aide du matériel approprié et en optimisant la matière d'œuvre
Réaliser le suremballage
Éditer et valider les documents de vente
Renseigner les documents de transport

Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Identifier les pictogrammes et respecter les indications
Identifier les informations nécessaires au traitement des besoins des clients
Rechercher les informations dans les bases de données
Repérer les anomalies liées à la commande ou à son traitement
Saisir les mouvements relatifs aux traitements des commandes dans le système d'information
Éditer les documents nécessaires à la préparation de commandes

Vérifier la concordance entre les références des produits à prélever et celles indiquées sur les documents ou les terminaux informatiques
Reconnaître les codes d'identification des produits, tels que le GTIN-13 (Global Trade Item Number), et leurs codes-barres associés
Reconnaître les codes d'identification des unités logistiques, tels que le SSCC (Serial Shipping Container Code), et leurs codes-barres associés
Comprendre les pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Évaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Rationaliser les déplacements lors du prélèvement des produits
Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées
Proposer des solutions
Connaissance des différents canaux de réception des commandes et les traitements associés
Connaissance des principales méthodes de préparation des commandes
Connaissance des principales règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des différentes unités de conditionnement
Connaissance des différents supports de charge et leur utilisation
Connaissance des règles de rotation des produits (« FIFO »)
Connaissance des différentes structures de stockage et de leurs caractéristiques
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des spécificités de manutention des produits à conservation sous température dirigée (positive ou négative), dangereux, sensibles
Connaissance du mode de fonctionnement du système informatisé pour la gestion commerciale
Connaissance des différents matériaux d'emballage et de suremballage
Connaissance des matériaux de calage et de protection
Connaissance des règles de base d'emballage selon les caractéristiques des produits ou du mode de transport
Connaissance des incompatibilités entre des produits
Connaissance des principaux modes de transport et de leurs caractéristiques
Connaissance des différents documents de transport
Connaissance des documents administratifs liés à la vente
Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement
Connaissance des principes du développement durable
Connaissance des documents liés au traitement d'une commande
Connaissance des unités de gestion, d'achat, de vente, de conditionnement, de facturation des produits
Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance du rôle des différents intervenants dans le processus de la commande

Connaissance du système de classification et d'étiquetage du règlement CLP (Classification, Labelling and Packaging)

Connaissance de la signification de l'étiquette de danger et de la signalisation orange concernant le stockage, la manipulation, le transport et la distribution des marchandises dangereuses (chapitre 1.3 de l'Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route - ADR - formation de base)

Connaissance de base des fonctions des codes SSCC (Serial Shipping Container Code)

Connaissance de base du système d'identification par les codes-barres

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes, accueillir le client avec une posture professionnelle adaptée. Communiquer avec le client afin d'identifier son besoin. Rechercher dans la base de données les informations nécessaires pour répondre à sa demande et lui transmettre. Enregistrer dans le système d'information les éléments de la demande du client, commande ou retour de produits, la traiter et éditer les documents commerciaux correspondant.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, au sein du magasin, en réponse à des besoins d'un client. Elle implique l'utilisation de matériel de manutention et de l'outil informatique. Des outils d'identification tels qu'un lecteur de codes-barres ou un terminal portable peuvent être utilisés.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées
Le client est accueilli avec une posture professionnelle adaptée
Le besoin du client est identifié
Les renseignements transmis aux clients répondent à sa demande
La commande ou le retour client est enregistré et traité correctement
Les documents commerciaux correspondant à la demande du client sont édités

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité
Rechercher les informations dans des bases de données
Appliquer les règles commerciales de l'entreprise
Conseiller et proposer les produits adaptés au besoin du client
Repérer les anomalies liées à la demande du client et à son traitement
Enregistrer et éditer les documents nécessaires à la demande du client
Identifier les différentes origines de retour de produits et leurs conséquences pour l'entreprise et le client
Appliquer les mesures relatives à l'accessibilité des personnes en situation de handicap
Évaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Accueillir le client et prendre en charge sa demande
Formuler une réponse adaptée à l'interlocuteur, oralement ou par écrit
Adopter un langage et une attitude conformes à l'image de l'entreprise
Répondre à l'interlocuteur qui se présente physiquement ou par téléphone dans un esprit de service au client
Signaler les anomalies rencontrées
Proposer des solutions
Rendre compte de son activité

Adopter une posture professionnelle qui tient compte des situations de handicap éventuelles du client

Connaissance des documents liés à la vente ou au retour de produits

Connaissance des unités de gestion, d'achat, de vente, de conditionnement, de facturation des produits

Connaissance des moyens de base de communication pour collecter ou transmettre des informations

Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale

Connaissance du rôle des différents intervenants dans le processus de la commande ou du retour client

Connaissance des notions de garantie

Connaissance des procédures de traitement des retours de consignes

Connaissance de la définition et classification des handicaps (Organisation Mondiale de la Santé OMS, et Classification Internationale du Fonctionnement du handicap et de la santé, CIF)

Connaissance des thèmes abordés dans la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)

Connaissance de la réglementation en vigueur sur l'accessibilité

Connaissance des mesures relatives à l'accessibilité des personnes en situation de handicap

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Échanger avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise en adaptant sa communication à la nature de l'information et au destinataire. Transmettre les documents nécessaires aux personnes concernées. Rendre compte de son activité quotidienne à sa hiérarchie. Expliquer, développer un avis donné au client.

Critères de performance

La communication est adaptée aux destinataires et à la nature de l'information
Les documents nécessaires sont transmis aux personnes concernées
Le compte-rendu de l'activité est précis
L'avis donné au client est développé et expliqué

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Comprendre et mettre en œuvre les procédures internes et les mesures de prévention définies dans le cadre de ses activités quotidiennes. Respecter les consignes en lien avec le tri et la récupération des déchets lors du nettoyage et du rangement des zones de travail.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées
Les mesures de prévention liées à l'activité professionnelle sont appliquées
Les consignes en lien avec le tri et la récupération des déchets sont respectées

Mobiliser les environnements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Saisir dans le système d'information les données correspondant aux opérations effectuées. Rechercher dans la base de données les informations nécessaires pour effectuer les opérations demandées. Enregistrer dans le système d'information les éléments de la demande des interlocuteurs internes ou externes et éditer les documents correspondants.

Critères de performance

Les données saisies dans le système d'information correspondent aux opérations effectuées
Les informations nécessaires à la réalisation des opérations sont recherchées
Les éléments de la demande des interlocuteurs internes ou externes sont enregistrés
Les documents correspondant à la demande des interlocuteurs internes ou externes sont édités

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

(RC)

DU TITRE A FINALITE PROFESSIONNELLE

Agent magasinier

AM

Niveau 3

1- Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Agent magasinier
Sigle du titre professionnel : AM
Niveau : 3

Référence en France métropolitaine

Code(s) NSF : 311t a - Tri, préparation des commandes, magasinage
Code(s) ROME : N1103
Formacode : 31734
Date de l'arrêté : 29/11/2024
Date de parution au JO de l'arrêté : 06/12/2024
Date d'effet de l'arrêté : 23/02/2025

2- Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté n° 910 CM du 13 juillet 2012 portant règlement général des sessions d'évaluation pour l'obtention du titre professionnel du ministère en charge de la formation professionnelle.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

3- Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel AM

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Réceptionner et contrôler les marchandises Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits Réaliser les inventaires des produits en stock Traiter une commande en vue de sa livraison Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	02 h 00 min	Le candidat reçoit du jury les consignes de travail et les documents relatifs aux opérations à réaliser. Le jury assure le rôle de client, de responsable hiérarchique et de livreur selon un scénario écrit. Il a en sa possession les documents lui permettant de contrôler le travail du candidat. Le candidat traite une réception et range les produits en magasin. Il traite une commande en vue son expédition. Il effectue un inventaire. Il accueille, renseigne un client et traite sa demande. Il renseigne les documents, consulte, saisit les données informatiques correspondant aux opérations réalisées.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Réceptionner et contrôler les marchandises Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits Réaliser les inventaires des produits en stock Traiter une commande en vue de sa livraison Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	00 h 15 min	Le jury complète l'évaluation réalisée lors de la mise en situation professionnelle en interrogeant le candidat sur sa prestation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie que le candidat a une représentation satisfaisante de la fonction et des rôles d'un agent magasinier.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pendant la mise en situation, le jury porte des chaussures de sécurité ou des coques sur chaussures et chaque candidat est équipé de chaussures de sécurité et de gants de manutention.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock					
Réceptionner et contrôler les marchandises	Les procédures internes sont respectées Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués Le document de transport est correctement renseigné avec, le cas échéant, des réserves rédigées de façon explicite Les produits livrés sont correctement contrôlés avec, le cas échéant, les anomalies identifiées Les données enregistrées dans le système d'information correspondent à la réception réalisée Les documents nécessaires sont transmis aux personnes concernées Les consignes en lien avec le tri et la récupération des déchets sont respectées	☒	☒	☐	☐
Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits	Les procédures internes et les consignes sont respectées Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués Les produits sont rangés en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage Les produits sont correctement rangés à leur emplacement Les emplacements affectés tiennent compte des caractéristiques des produits et de l'implantation du magasin Le positionnement des produits dans les emplacements affectés respecte les règles de stockage Les données enregistrées dans le système d'information correspondent au rangement effectué	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser les inventaires des produits en stock	Les procédures internes et consignes de travail sont respectées La conformité des produits inventoriés est vérifiée Le comptage des produits est juste Les stocks physiques et les données du système d'information sont en cohérence Les résultats des contrôles sont communiqués au responsable	☒	☒	☐	☐
Traiter les commandes de produits et les demandes des clients					
Traiter une commande en vue de sa livraison	Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués Les procédures internes sont respectées Les priorités des commandes sont correctement déterminées Le bon de préparation établi correspond à la commande complétée des informations nécessaires Les produits sont prélevés en tenant compte de l'agencement de la zone de stockage Les produits prélevés sont conformes Les données enregistrées dans le système d'information correspondent à la commande préparée L'unité de manutention est appropriée aux caractéristiques des produits et au mode de transport Les documents de transport et de vente sont conformes	☒	☒	☐	☐
Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	Les procédures internes sont respectées Le client est accueilli avec une posture professionnelle adaptée Le besoin du client est identifié Les renseignements transmis aux clients répondent à sa demande La commande ou le retour client est enregistré et traité correctement Les documents commerciaux correspondant à la demande du client sont édités	☒	☒	☐	☐
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet.					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
	Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits
	Réaliser les inventaires des produits en stock
	Réceptionner et contrôler les marchandises
	Traiter une commande en vue de sa livraison
Respecter des règles et des procédures	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
	Réaliser les inventaires des produits en stock
	Réceptionner et contrôler les marchandises
	Traiter une commande en vue de sa livraison
Mobiliser les environnements numériques	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
	Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits
	Réaliser les inventaires des produits en stock
	Réceptionner et contrôler les marchandises
	Traiter une commande en vue de sa livraison

4- Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre AM

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 30 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant toute la durée de l'épreuve.

Lors de la mise en situation professionnelle, certains travaux nécessitent une interaction entre le candidat et le jury selon un scénario écrit.

Un jury composé de 2 membres peut observer et évaluer 2 candidats simultanément.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

5- Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

REFERENTIEL D’EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Agent magasinier

CCP

Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous ;
- Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles ;
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Réceptionner et contrôler les marchandises Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits Réaliser les inventaires des produits en stock	01 h 15 min	Le candidat reçoit du jury les consignes de travail et les documents relatifs aux opérations à réaliser. Le jury assure le rôle de livreur et de responsable hiérarchique selon un scénario écrit. Il a en sa possession les documents lui permettant de contrôler le travail du candidat. Le candidat traite une réception et range les produits en magasin. Il effectue un inventaire. Il renseigne les documents, consulte, saisit les données informatiques correspondant aux opérations réalisées.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
■ Entretien technique	Réceptionner et contrôler les marchandises Affecter des emplacements aux produits non répertoriés dans le stock et ranger les produits Réaliser les inventaires des produits en stock	00 h 15 min	Le jury complète l'évaluation réalisée lors de la mise en situation professionnelle en interrogeant le candidat sur sa prestation.
■ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet.

Modalités	Compétences évaluées		Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve	
	Sans objet			Sans objet.	
Questionnement à partir de production(s)	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :			01 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pendant la mise en situation, le jury porte des chaussures de sécurité ou des coques sur chaussures et chaque candidat est équipé de chaussures de sécurité et de gants de manutention.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant toute la durée de l'épreuve.

Lors de la mise en situation professionnelle, certains travaux nécessitent une interaction entre le candidat et le jury selon un scénario écrit.

Un jury composé de 2 membres peut observer et évaluer 2 candidats simultanément.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

CCP

Traiter les commandes de produits et les demandes des clients

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous ;
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles ;
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Traiter une commande en vue de sa livraison Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	01 h 15 min	Le candidat reçoit du jury les consignes de travail et les documents relatifs aux opérations à réaliser. Le jury assure le rôle de responsable hiérarchique et de client selon un scénario écrit. Il a en sa possession les documents lui permettant de contrôler le travail du candidat. Le candidat traite une commande en vue de son expédition. Il accueille, renseigne un client et traite sa demande. Il renseigne les documents, consulte, saisit les données informatiques correspondant aux opérations réalisées.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Traiter une commande en vue de sa livraison Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	00 h 15 min	Le jury complète l'évaluation réalisée lors de la mise en situation professionnelle en interrogeant le candidat sur sa prestation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 30 min

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pendant la mise en situation, le jury porte des chaussures de sécurité ou des coques sur chaussures et chaque candidat est équipé de chaussures de sécurité et de gants de manutention.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Traiter les commandes de produits et les demandes des clients

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant toute la durée de l'épreuve.

Lors de la mise en situation professionnelle, certains travaux nécessitent une interaction entre le candidat et le jury selon un scénario écrit.

Un jury composé de 2 membres peut observer et évaluer 2 candidats simultanément.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury : Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Agent magasinier

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Un magasin de 60 m ² minimum adapté au déplacement de chariot de préparation manuel, comprenant : - une zone de prélèvements d'articles ; - une zone de réception et d'expédition ; - un espace dédié au tri et à la collecte des déchets. - Le magasin comporte la signalisation appropriée.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Zone de stockage d'articles <u>Allées :</u> La zone de prélèvement comprend au moins quatre allées de circulation. Au moins une des allées est bordée des deux côtés de rayonnage, les trois autres allées comportent au moins un rayonnage sur un de leur côté. <u>Rayonnage :</u> Les rayonnages dit légers ont au moins 10 mètres de longueur totale et une hauteur comprise entre 1,60 et 2 mètres. Ils peuvent être équipés de dynamiques mais ce n'est pas une obligation. <u>Adressage :</u> Tous les emplacements de stockage sont adressés. <u>Articles :</u> Un minimum de 500 références est requis. Parmi celles-ci, 400 comptent au moins 4 unités : dont 30 portent un pictogramme de maintenance ; dont 30 portent une date limite de consommation (DLC) ou date de durabilité minimale (DDM). Les références sont indiquées en clair sur chaque article ou sur une étiquette apposée sur son emplacement de stockage.	2	Les candidats utilisent alternativement la zone pendant l'épreuve.

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Zone de réception et d'expédition Cette zone comporte : - un comptoir ; - une table dédiée à la réception des colis de marchandises ; - une table d'emballage. La configuration de la zone permet d'accueillir les livreurs et les clients représentés.	2	Les candidats utilisent alternativement la zone pendant l'épreuve.
	1	Espace dédié au tri et à la collecte des déchets Cet espace est équipé d'un bac pour la collecte des films plastiques, d'un bac pour la collecte des cartons et d'un bac pour la collecte des déchets industriels banals.	2	Sans objet
	1	Cutter de sécurité à lame rétractable.	2	Les candidats utilisent ponctuellement et alternativement cet outil pendant l'épreuve.
Outils / Outillages	1	Chariot de préparation manuel.	1	Sans objet
	1	Balance professionnelle pèse colis.	2	Les candidats utilisent ponctuellement et alternativement cet outil pendant l'épreuve.
Équipements	1	Imprimante	2	Les candidats impriment leur document ponctuellement et alternativement pendant l'épreuve.
	1	Ordinateur (PC) doté d'un logiciel de gestion commerciale.	1	Sans objet
Matières d'œuvre	1	Lot six caisses cartons de tailles différentes permettant de constituer des unités de manutention adaptées à l'expédition des produits du magasin.	1	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Rouleau de film étirable transparent.	2	Les candidats utilisent les fournitures ponctuellement et alternativement pendant l'épreuve
	3	Pochettes porte-documents adhésives transparentes	1	Sans objet
	1	Fournitures pour le calage : rouleau de film bulles, particules de calage, papier kraft.	2	Les candidats utilisent les fournitures ponctuellement et alternativement pendant l'épreuve.
	1	Feutre pour le marquage	2	Les candidats utilisent le feutre ponctuellement et alternativement pendant l'épreuve
	3	Étiquettes avec pictogrammes « indicateur de positionnement »	1	Sans objet
	3	Étiquette vierges	1	Sans objet
	3	Étiquettes avec pictogrammes « fragile »	1	Sans objet
	3	Étiquettes avec pictogrammes « craint l'humidité ».	1	Sans objet
	3	Étiquettes avec pictogrammes « manipuler avec précaution »	1	Sans objet
	1	Lettre de voiture.	1	Sans objet
	1	Ruban adhésif	2	Les candidats utilisent alternativement la ressource pendant l'épreuve.
	1	Procédures du magasin relatives aux opérations à réaliser.	2	Les candidats consultent ponctuellement et alternativement les documents pendant l'épreuve.
	1	Plan du magasin.	2	Le plan du magasin est affiché.
	1	Descriptif des modes opératoires du logiciel de gestion commerciale du magasin pour les opérations à réaliser.	1	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Agent magasinier est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Ancienne version Agent magasinier		Nouvelle version Agent magasinier
CCP	Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks	CCP	Réceptionner les marchandises, les mettre en stock et inventorier le stock
CCP	Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients	CCP	Traiter les commandes de produits et les demandes des clients