

CCPQ

Rue A. Lavallée, 1
1080 Bruxelles

Tél. : 02/690 85 28

Fax : 02/690 85 78

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

7. ECONOMIE

7.3. COMMERCE

7.3.9. EQUIPIER / EQUIPIERE LOGISTIQUE

PROFIL DE QUALIFICATION

| | | |
|--|--|--------------------|
| | Approbation par la Commission consultative | |
| | Validation par la CCPQ | Le 29 janvier 2004 |

NOTES PREALABLES

CONSTAT DE DEPART :

Les différents référentiels mis à notre disposition ainsi que les enquêtes menées auprès des responsables du personnel du secteur de la grande distribution révèlent que le métier de « réassortisseur » tel que décrit et approuvé dans le profil de qualification CCPQ, n'est finalement que peu courant (mis à part quelques situations exceptionnelles dans certains gros hypermarchés).

PROPOSITION :

Proposition est ainsi faite d'étendre le PQ « Réassortisseur » par des activités et compétences supplémentaires afin de pouvoir couvrir le traitement complet du flux des produits, depuis leur arrivée dans la grande surface jusqu'à leur mise à disposition de la clientèle : il est en effet plus fréquent, surtout dans les supermarchés de plus petite taille, que la même personne couvre toute la ligne des flux des marchandises. On parlerait ainsi du profil d' « équipier /ère logistique en grande distribution. »

Cette vision agréée en outre les responsables de supermarchés de grande taille : la souplesse dans l'affectation aux différents postes d'une même ligne, ainsi que le sens donné aux différentes opérations, apportent un plus à l'intégration dans la culture de l'entreprise et à l'amélioration de la qualité du travail.

NIVEAU DE QUALIFICATION :

Cette qualification est composée essentiellement de travail pratique, pouvant être accompli de façon autonome, mais au départ d'indications et dans les limites des techniques acquises. La responsabilité se limite à l'exécution de tâches propres, constituées de travaux assez routiniers et de procédures standardisées. (profil spécifique : CEFA – Ens. Spécial)

METHODOLOGIE :

IMPORTANT ! Le PQ « réassortisseur » approuvé reste le point de départ du travail de réajustement.

CHAMP D'ACTIVITE DE L'EQUIPIER / ERE LOGISTIQUE :

Sous la responsabilité du « chef d'équipe logistique » ou « managers de rayon » ou « chef opérationnel » ou « directeur gestionnaire du stock et mouvements », suivant l'organisation interne de l'entreprise (taille et configuration), l'équipier (ère) logistique assure la réception, le déchargement des produits livrés, ainsi que la reconnaissance des marchandises, la mise en rayons et la logistique clients en zone d'enlèvement (stock déporté et retrait de marchandises).

Il/elle ne porte aucunement la responsabilité de la gestion du stock (roulement, commandes, sorties) : cette fonction revient aux chefs de rayons (secteur commercial, vente) ou aux techniciens en logistique.

Les lieux professionnels dans lesquels s'exerce ce profil sont très diversifiés : centrales d'achat, supermarchés, surfaces de grande distribution libre-service, divers commerces de gros et de détail, entrepôts, magasins d'usine, grosses entreprises, PME....

| FONCTIONS | ACTIVITES | COMPETENCES |
|---|---------------------------------|---|
| 1. CONTRIBUER A L'IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE, ACCUEILLIR ET SI NECESSAIRE INFORMER LA CLIENTELE (DANS LA ZONE DE VENTE OU DE RETRAIT DE MARCHANDISES) | 1.1. Saluer le client. | <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles de politesse. • Faire preuve de cordialité. • Etre discret tant à l'égard des collègues qu'à l'égard de la clientèle. |
| | 1.2. Se comporter adéquatement. | <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à son attitude et à son hygiène personnelles. • Eviter des conversations privées en présence de la clientèle. • Etre à l'écoute des desiderata des clients. • S'exprimer correctement et avec amabilité. |
| | 1.3. Renseigner le client. | <ul style="list-style-type: none"> • Situer les différentes aires du magasin. • Situer les familles de produits dans le magasin. • Présenter sommairement une marchandise à partir de ses principales caractéristiques. • Orienter le client vers une personne compétente (vendeur ou patron) pour une information plus technique. • A Bruxelles et dans les régions à facilités, utiliser une deuxième langue. • Faire respecter les priorités aux comptoirs (gérer les attentes en cas d'affluence). • Dans la zone de retrait, informer le client sur d'éventuels besoins en produits complémentaires |
| | 1.4. Assurer un service rapide. | <ul style="list-style-type: none"> • Réagir sans délai aux appels caisses. • Nettoyer le rayon/ le sol en cas de casse. • Veiller au rangement et au nettoyage des caddies sur le parking ou dans le magasin. • Veiller au dégagement des allées et assurer la propreté et le rangement de la zone de réception, de reconnaissance et de retrait des marchandises. • Aider, si nécessaire, le client au chargement des marchandises dans son véhicule. • Vérifier le paiement des produits avec le ticket de |

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>caisse (dans la zone de retrait des marchandises).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer les commandes de clients en fonction des consignes reçues. • Identifier les différents types d'emballages sécuritaires et réaliser l'emballage adéquat suivant les instructions reçues. • Choisir le type d'emballage sécuritaire. • Utiliser les moyens internes de télécommunication. |
| <p>2. ASSURER LA MANUTENTION DES STOCKS</p> | <p>2.1. Utiliser correctement le matériel de manutention.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Conduire les engins de manutention simples (transpalette, bande transporteuse,...) ainsi que ceux qui doivent répondre aux exigences dictées par le RGPT : le brevet de cariste (chariot élévateur, pousseur, tracteur, retrack), et de pontier. • Comprendre et appliquer les instructions d'utilisation. • Appliquer les règles de sécurité. • Contrôler les sécurités avant usage. • Signaler les défauts constatés au responsable du magasin. • Appliquer les directives du règlement de travail en matière de protection individuelle et collective. • Respecter les principes de base de l'ergonomie. • Entretenir régulièrement le matériel mis à disposition en suivant les directives du constructeur. |
| | <p>2.2. Participer à la réception et à la reconnaissance des marchandises, suivant les instructions reçues.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures de réception et de vérification (contrôle du plomb du camion, adéquation bon de commande/ bon de livraison/ nombre de palettes et colis). • Identifier les documents de transport. • Effectuer un contrôle qualitatif et quantitatif de livraison par rapport au bon de livraison. • Signaler les anomalies constatées au responsable. • Utiliser un lexique de traduction fourni par l'entreprise pour identifier le type de produit de |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> provenance étrangère. Traiter le déchargement du camion de livraison en fonction du planning de réception. Assurer l'identification des produits pour des livraisons non reconnues (sans code à barres, en vrac). Effectuer la reconnaissance des produits à l'aide d'un ordinateur. Etiqueter les produits entrants à la demande du chef d'équipe logistique. |
| 2.3. Compléter les documents de vérification. | <ul style="list-style-type: none"> Compléter un rapport de contrôle (erreurs de livraison, marchandises abîmées, colis incomplets, marchandises manquantes, etc.) Encoder des données si la gestion des stocks est informatisée. Indiquer au rayon les articles en stock. |
| 2.4. Stocker les marchandises / les palettes/ les emballages selon le plan prévu. | <ul style="list-style-type: none"> Interpréter et respecter le plan des aires de stockage (reconnaissance, retrait, retour) du type « ilôtage » ou « alvéolage ». Identifier les priorités (articles manquants en rayons, points rouges, promotions) et appliquer les méthodes de travail (chaîne du froid). Identifier les codes des couleurs (étiquettes) des marchandises. Appliquer la règle de rotation des stocks. Se conformer aux normes de productivité. |
| 2.5. Assurer le conditionnement et la transformation des marchandises périssables (fruits, légumes, fromages, salaisons) et contrôler leur fraîcheur, selon les instructions reçues. | <ul style="list-style-type: none"> Appliquer les normes définies par le responsable. Maîtriser les gestes professionnels de reconditionnement. Appliquer la méthode de changement de prix des articles prémarqués (ex : dans le cas de ventes rapides). |
| 2.6. Préparer les produits à l'expédition / la livraison / l'enlèvement selon les instructions reçues. | <ul style="list-style-type: none"> Appliquer les techniques adéquates de conditionnement (palettisation...) Conduire les machines spécifiques (fardeuse, cerceuse, formeuse de caisse, cloueur, bande- |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>coleuse sous film...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etiqueter correctement les colis. • Vérifier la conformité du contenu du colis avec le bon de retour / commande et avec le ticket de caisse et/ou facture. • Stocker le colis dans l'aire prévue (éventuellement à l'aide d'un engin de transport). • Participer au chargement du camion pour les sorties de marchandises. • Aider, si nécessaire, le client au chargement des marchandises dans son véhicule. |
| 3. ASSURER L'APPROVISIONNEMENT DES RAYONS, SELON LES INSTRUCTIONS RECUES | 3.1. Mettre en ordre et nettoyer rayons et comptoirs. | <ul style="list-style-type: none"> • Avoir constamment le souci de la propreté et de l'hygiène des rayons et comptoirs. • Surveiller les rayons afin d'intervenir en cas de besoin (marchandises brisées, emballages déchirés, ...) • Interpréter les informations figurant sur les produits d'entretien. |
| | 3.2. Assortir et réassortir les rayons. | <ul style="list-style-type: none"> • Compléter les rayons dégarnis. • Veiller à l'alignement des articles (facing). • Vérifier la « lisibilité » des articles en rayons. • Approvisionner les rayons selon la règle de rotation fixée, en tenant compte de la péremption. • Appliquer les principes de base de l'ergonomie. • Utiliser les appareils de manutention avec précaution. • Identifier le code des étiquettes d'implantation. • Indiquer aux rayons les articles en stock. • Désactiver un code à barres. • Travailler sans perte de temps. |
| | 3.3. Etiqueter les prix des marchandises et des vidanges. | <ul style="list-style-type: none"> • Consulter les tarifs (feuilles tarifs ou écran) et les prix de la Centrale. • Identifier les données des étiquettes d'implantation (la famille et la sous-famille, le classement de l'article, l'unité de commande, les lettres de rotation). • Utiliser le système scanning et interpréter le code à barres. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les consignes en matière d'augmentations et de diminutions des prix. • Manipuler les appareils d'étiquetage. |
| 3.4. Aider au « merchandising » en mettant en valeur les promotions (gondoles, présentations). | <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser correctement le matériel de promotion. • Participer à la mise en valeur des marchandises dans l'espace de vente suivant les directives reçues (tête de gondole, têtes de banc, décorations ponctuelles...) • Placer les affiches et les publicités à l'endroit indiqué. • Réaliser un lettrage simple. |
| 3.5. Utiliser et entretenir le matériel spécifique. | <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des balances (changer les rouleaux p.e.) • Lire un poids et un prix, imprimer une étiquette. • Utiliser des appareils comme par exemple les machines à couper le pain, les plaques de cuisson, les fours, etc. • Veiller à leur propreté. |
| 3.6. Contrôler constamment les rayons et la qualité des produits. | <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les normes de présentation et identifier les articles invendables (abîmés, périmés, souillés, bosselés, etc.) • Ramener les articles vers l'avant et les ranger selon la largeur de l'implantation. • Reconditionner les articles en respectant les codes de péremption initiaux. • Réapprovisionner et égaliser les rayons. • Compléter les documents de contrôle (articles retirés de la vente, articles manquants, etc.) • Avertir le responsable du rayon sur l'opportunité de ventes au rabais. |
| 3.7. Vérifier le matériel. | <ul style="list-style-type: none"> • Remettre en place les présentations et les têtes de gondoles / têtes de banc. • Contrôler la température des comptoirs et des frigos aux moments fixés par le responsable. • Nettoyer les vitres, vitrines et appareils. • Signaler au(x) responsable(s) les anomalies constatées (problèmes codes, prix, marchandises manquantes, températures des comptoirs et des |

| | | |
|---|---|---|
| | | frigos, etc.) |
| | 3.8. Appliquer les procédures de fermeture. | <ul style="list-style-type: none"> • Dégager et nettoyer les rayonnages et remettre le magasin en ordre. • Identifier les articles fragiles à protéger. • Identifier les marchandises qui doivent être remises au frigo ou en chambre froide. |
| 4. CONTRIBUER A LA SECURITE ET L'HYGIENE GENERALES DE LA SURFACE DE DISTRIBUTION | 4.1. Signaler au responsable toutes les défauts constatés dans les appareils de manutention, les frigos, fours, machines à couper le pain, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les consignes de sécurité et d'hygiène de l'entreprise |
| | 4.2. Signaler au responsable une situation à risques. | <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures prévues en cas d'alerte incendie ou en cas d'accident. • Appliquer les instructions d'évacuation. • Proposer une solution à un problème posé par le client ou l'orienter vers une personne ressource. • Utiliser les moyens de télécommunication internes. |
| | 4.3. Être attentif au comportement de la clientèle. | <ul style="list-style-type: none"> • Alerter le chef de rayon en cas de comportement suspect d'un client. • Proposer ses services à un client en difficulté. |
| | 4.4. Veiller à la disponibilité des caddies et des paniers pour le client et signaler les défauts constatés. | <ul style="list-style-type: none"> • Avoir le sens de l'ordre et du service. • Avoir de l'initiative. |
| 5. S'INTEGRER DANS LA VIE PROFESSIONNELLE | 5.1. Cadrer son poste de travail dans le fonctionnement du point de vente. | <ul style="list-style-type: none"> • Identifier la place du point de vente dans la chaîne de distribution commerciale. • Caractériser le style d'un magasin et sa clientèle habituelle. • Identifier les rôles et fonctions des différents personnels du point de vente. • Se situer dans l'organigramme du point de vente. |
| | 5.2. Développer des attitudes professionnelles. | <ul style="list-style-type: none"> • S'imposer de la rigueur dans le travail. • Faire preuve d'empathie. • Identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités de travailleur. |

| | | |
|--|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Prendre des initiatives pour répondre à des situations particulières. |
| | 5.3. Développer des attitudes déontologiques. | <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les normes déontologiques courantes. • Participer à la valorisation de l'entreprise. |
| | 5.4. Développer des attitudes relationnelles. | <ul style="list-style-type: none"> • Délimiter son travail au sein d'une équipe. • S'insérer dans un travail d'équipe. • Identifier les limites de sa compétence, de ses droits et de ses responsabilités. • Reconnaître les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail. |