



Conseil National des Industries et Commerces en gros des Vins.
Cidres, Spiritueux, Sirops, Jus de fruits et Boissons diverses

CPNE

**Industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus
de fruits et boissons diverses**

CQP

Opérateur logistique

REFERENTIELS DU CQP

CPNE DU 19 OCTOBRE 2016

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| PARTIE 1 – SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ | 3 |
| Analyse des offres d'emploi | 3 |
| Besoins exprimés par les entreprises du secteur | 4 |
| Analyse des certifications existantes | 6 |
| Des besoins exprimés en animation d'équipe plutôt qu'au niveau de « responsable logistique » | 7 |
| | |
| PARTIE 2 – MÉTIER, FONCTIONS ET ACTIVITÉS VISES PAR LA QUALIFICATION | 8 |
| 1/ Désignation du métier ou des fonctions en lien avec la qualification | 8 |
| | |
| 2/ Description de la qualification | 8 |
| | |
| 3/ Secteur d'activité et taille des entreprises ou services employeurs | 8 |
| 3.1/ Variabilité des organisations de travail | 9 |
| 3.2/ Responsabilité et autonomie caractérisant les types d'emploi ciblés | 10 |
| | |
| PARTIE 3 – INGÉNIERIE : RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET DE CERTIFICATION | 11 |

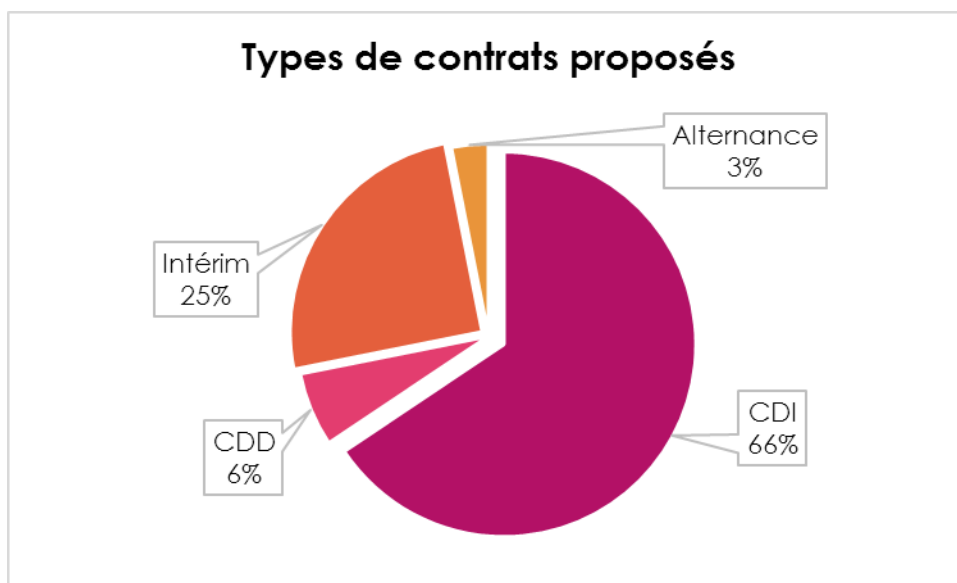
PARTIE 1 – SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ

A la demande de la branche, une étude d'opportunité et de faisabilité a été réalisée par le cabinet Lafayette Associés sur la création des CQP « Agent logistique » et « Responsable logistique ».

La méthodologie a constitué à :

- analyser les offres d'emplois, les fiches métiers, les programmes de formation, et les ressources en ligne sur les métiers de la logistique dans le secteur des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses ;
- administrer un questionnaire en ligne auprès d'employeurs et de salariés de la branche ;
- réaliser un focus group avec des employeurs de la branche et organismes de formation ;
- réaliser des entretiens face-à-face et individuels avec des employeurs et responsables de ressources humaines, et responsables de services logistique.

Analyse des offres d'emploi



Sur les 40 offres d'emploi étudiées, une majorité des recrutements se fait en CDI, notamment pour les postes de « responsable logistique » ou opérateur logistique avec des fonctions d'encadrement. Les contrats d'intérim représentent le quart des offres publiées.

Les offres classées sous l'item « responsable logistique » font apparaître de nombreux cas où le salarié recruté participe également aux travaux opérationnels : dans plus d'1/3 des cas, il s'agit davantage d'un poste de « **chef d'équipe** ». D'autres offres témoignent d'une forte porosité entre la logistique et la gestion des ventes (polyvalence dans les structures de taille limitée).

Besoins exprimés par les entreprises du secteur

Des besoins en formation ont été émis, notamment sur les opérations de renseignement des systèmes informatiques, et sur les règles d'hygiène et de sécurité.

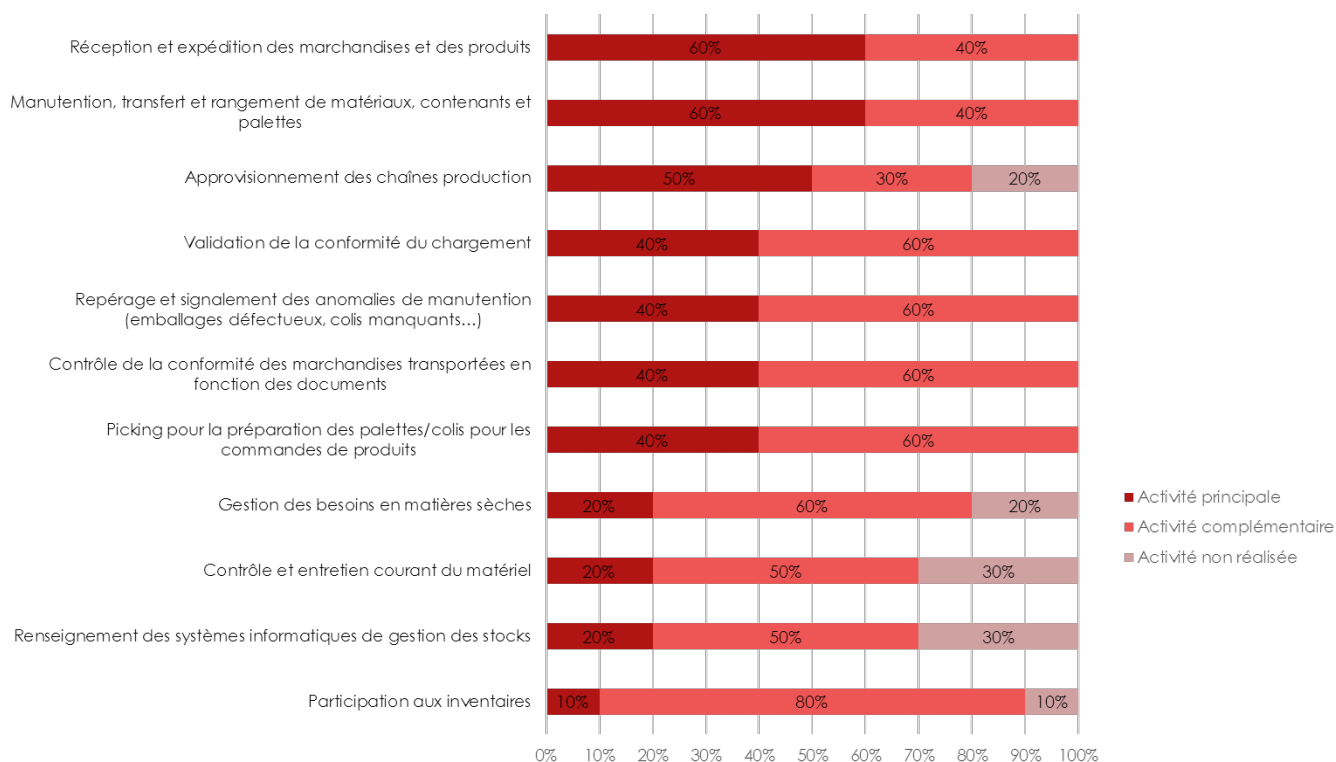
Le profil de « l'opérateur logistique » se caractérise par un faible niveau de qualification.

Principal prérequis : CACES 3 et/ou 5

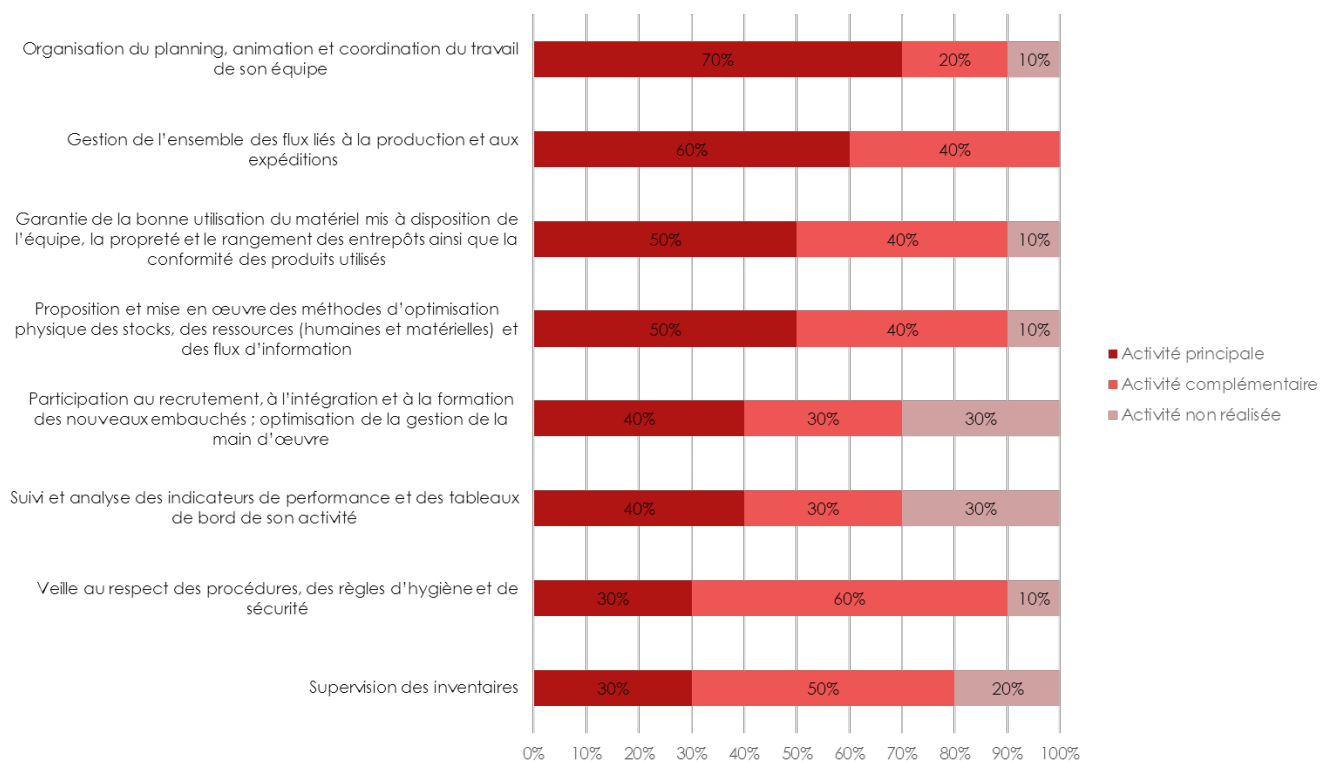
Sur les postes d'opérateur, une première expérience est parfois souhaitée.

Les opérateurs doivent surtout avoir une **grande rigueur** dans l'exécution de leurs tâches (respect des normes d'hygiène, veille à la traçabilité, respect des réglementations de transport d'alcool et bonne tenue des registres, respect des délais).

Qualification des activités de l'agent logistique



Qualification des activités du responsable logistique



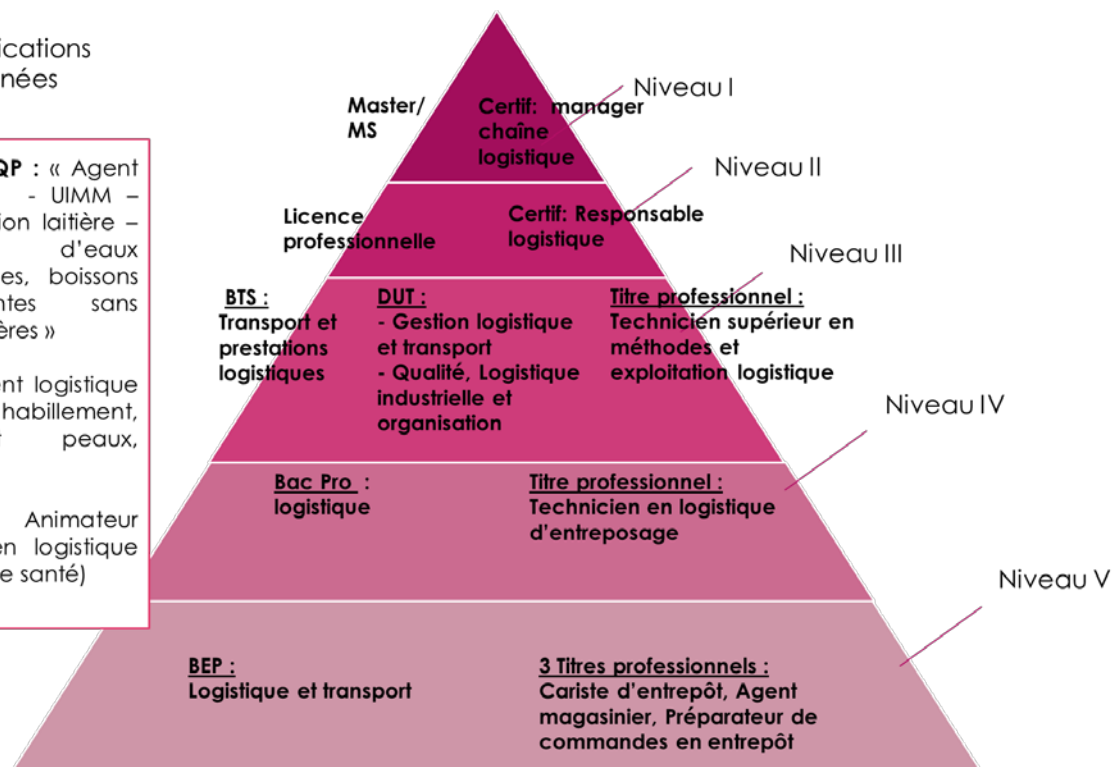
La variabilité des activités du responsable logistique dessine un périmètre métier beaucoup plus flou que celui de l'opérateur.

Analyse des certifications existantes

Il existe sur tout le territoire une offre de certifications en logistique, allant du niveau V au niveau I.

Autres certifications non positionnées

- **Plusieurs CQP** : « Agent logistique » - UIMM – Transformation laitière – Production d’eaux embouteillées, boissons rafraîchissantes sans alcool et bières »
- **CQPI** : Agent logistique (textile, habillement, cuirs et peaux, chaussure)
- **CQP** : animateur d’équipe en logistique (industries de santé)



| | |
|-------------------|---|
| Niveau V | <p>BEP logistique et transport (2 ans de formation) CACES I, réception/préparation de commandes Transport routier 3 titres professionnels Cariste d’entrepôt Agent magasinier Préparateur de commandes en entrepôt</p> |
| Niveau IV | <p>Bac professionnel logistique Organiser, coordonner et contrôler la réception, le stockage, la préparation et l’expédition de marchandises Titre professionnel Technicien en logistique d’entrepôt</p> |
| Niveau III | <p>BTS Transport et prestations logistiques 2 DUT Gestion logistique et transport Spécialité Qualité, logistique industrielle et organisation Titre professionnel Technicien supérieur en méthodes exploitation logistique</p> |
| Niveau II | <p>Licence professionnelle (équivalent responsable logistique) 74 licences professionnelles, 12 titres de « responsable logistique »</p> |
| Niveau I | <p>Manager chaîne logistique 33 masters, 1 master spécialisé, 2 titres d’ingénieur, 6 titres de manager</p> |

Concernant le niveau d'opérateur logistique, les formations existantes sont rares contrairement aux formations destinées aux professionnels plus qualifiés en logistique. Un titre professionnel et un BEP se rapprochent des besoins exprimés sur ce poste. Cependant, le format est **peu adapté à la professionnalisation**, les formations sont longues, et les compétences liées aux spécificités du produit doivent aujourd'hui être apprises sur le terrain.

Des besoins exprimés en animation d'équipe plutôt qu'au niveau de « responsable logistique »

Le métier de responsable logistique ne paraît pas faire l'objet de difficultés de recrutement ou de formation.

De nombreuses certifications donnent accès au poste de responsable logistique, comme indiqué ci-dessus, et sont suffisantes pour remplir les besoins en main d'œuvre et en compétences. D'autre part, le nombre de responsables par structure étant faible, les besoins quantitatifs de formation et de certification ne suffiraient pas à combler les flux d'entrée d'un CQP dédié de responsable logistique.

Le **poste intermédiaire de « chef d'équipe logistique » ou « manager de proximité »** est lui plus problématique, notamment d'après les entretiens qualitatifs. Il recouvre les activités d'organisation et de planification des activités, et de management de premier niveau de l'équipe d'opérateurs. Il correspond dans les structures aux agents qui, avec de l'expérience, acquièrent de fait des responsabilités dues à leur ancienneté.

Au terme de l'étude d'opportunité, il est apparu pertinent de créer une certification de branche pour le métier d'opérateur logistique, qui permettrait de proposer un meilleur dispositif d'accès à l'emploi, une possibilité de valorisation des compétences des salariés en poste, et d'améliorer l'employabilité et la mobilité professionnelle. Cette certification ne répondrait pas à un accroissement quantitatif des besoins, mais tiendrait aux **spécificités de ce métier critique qui revêt une dimension stratégique pour le secteur**, dans un environnement changeant. Les besoins exprimés en termes de management d'équipe ont été pris en compte grâce à un **volet complémentaire, optionnel**, qui pourra être validé dans le même temps que le reste du CQP, ou postérieurement.

PARTIE 2 – METIER, FONCTIONS ET ACTIVITES VISES PAR LA QUALIFICATION

1/ Désignation du métier ou des fonctions en lien avec la qualification

L'opérateur logistique intervient dans les opérations de réception, préparation, expédition, déplacement et stockage de produits, matières premières et matières sèches.

Dans la branche des vins, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses, ces opérations ont la spécificité de concerner des produits vivants et coûteux.

On le retrouve sous les appellations métiers suivantes :

- Cariste / Cariste d'entrepôt / Cariste matières sèches
- Agent de quai
- Préparateur de commandes
- Magasinier
- Manutentionnaire
- Agent logistique
- Assistant logistique

2/ Description de la qualification

L'opérateur logistique :

- 1/ réceptionne les produits et marchandises, prépare et expédie les commandes
- 2/ assure la manutention des produits et réalise les opérations de maintenance de premier niveau sur les chariots ou engins dont il a l'usage
- 3/ assure la qualité, l'hygiène, la sécurité et le respect de l'environnement
- 4/ assure la gestion des stocks et son optimisation
- 5/ peut définir son environnement professionnel, les *process* et les produits de l'entreprise

En plus de ces activités cœur de métier, il peut assurer des activités complémentaires, de par son expérience dans la structure ou dans une structure similaire, qui l'amèneraient à conduire et coordonner une petite équipe d'opérateurs moins chevronnés dans leurs tâches quotidiennes, en fonction des instructions et des *process* établis par son supérieur hiérarchique. Il est ainsi amené à :

- 6/ accompagner les nouveaux arrivants sur leur poste de travail
- 7/ assurer le management de proximité

3/ Secteur d'activité et taille des entreprises ou services employeurs

Ces fonctions sont exercées dans les entreprises de la branche adhérentes à la convention collective nationale n°3029, qui se caractérisent de la manière suivante (données de la branche 2014) :

- 3120 entreprises, majoritairement TPE de moins de 10 salariés (78%) et de PME de 10 à 49 salariés (17,5%) ;
- 43 000 salariés dont plus de 80% sont employés dans les PME et grandes entreprises ;
- chiffre d'affaires global de 31 milliards d'euros, réalisé pour les 2/3 par les PME et grandes entreprises.

3.1/ Variabilité des organisations de travail

Le métier d'opérateur logistique peut varier selon le type d'employeur et les organisations du travail.

- La taille de l'entreprise

L'organisation de la chaîne logistique peut être plus ou moins fragmentée selon la taille de l'entreprise :

- En amont / ou en aval de la chaîne de production
- Sur une activité spécifique de la chaîne logistique : préparation de commandes, réception, expédition...
- Sur des postes spécialisés : matières humides, produits finis, matières sèches, voire spécialisation sur un type de matière sèche (étiquettes, contre-étiquettes, bouteilles, bouteilles spéciales, coffrets, etc.)

De plus en plus de polyvalence est demandée à l'opérateur logistique. Même sur les postes très spécialisés, les besoins éventuels de remaniements d'équipes nécessitent des opérateurs une maîtrise de la totalité des activités de la chaîne logistique.

Enfin, dans les petites structures, la logistique peut également être prise en charge par l'agent de chai/cuviste/caviste, ou son assistant (aide caviste par exemple). Les flux moins importants ne nécessitant pas de personnel dédié, il s'agit alors d'une activité complémentaire dans son périmètre métier.

- Le degré d'automatisation de la chaîne logistique

En lien avec la taille de l'entreprise et le volume des flux commerciaux qu'elle gère, la chaîne logistique est plus ou moins fortement automatisée.

Dès lors, certaines missions peuvent disparaître des prérogatives de l'opérateur logistique comme le chargement des colis dans les camions. Les employés doivent tout de même maîtriser les compétences relatives à ces activités afin de prendre le relais des machines pour intervenir dans les modes dégradés (par exemple en cas de révision de quai).

- Le type de produit

Selon le type de produit, les activités de l'agent peuvent varier et des activités annexes peuvent compléter les missions de l'opérateur.

Vins effervescents : La méthode de production nécessite plusieurs remuages des bouteilles, donc un travail important de logistique interne, et d'organisation des déplacements de stocks et de plannings de travail.

Cela impacte donc directement les missions des opérateurs, et encore davantage, des agents chargés du management et de l'organisation de la gestion des stocks.

3.2/ Responsabilité et autonomie caractérisant les types d'emploi ciblés

En fonction de la taille de l'entreprise, l'opérateur logistique peut être amené à travailler au sein d'une équipe de pairs ou seul, sous la responsabilité hiérarchique d'un chef d'équipe, responsable logistique, du maître de chai...

Relations fonctionnelles

En interne, l'opérateur logistique est en lien avec l'ensemble de son équipe, sa hiérarchie, le service conditionnement, les équipes commerciales/achats, le service qualité, les automaticiens (dans les cas où la chaîne logistique est fortement automatisée), les équipes d'œnologie (auxquelles il peut être intégré, notamment pour la gestion des stocks de cave). En externe, il travaille en lien avec les transporteurs.

C'est souvent la montée en compétences en interne, par compagnonnage, qui donne l'occasion au professionnel d'évoluer vers des responsabilités accrues. Par exemple, le contrôle de certaines matières sèches peut être soumis à la validation d'un professionnel plus ou moins expérimenté.

L'opérateur logistique peut évoluer vers plus d'autonomie après quelques années d'expérience, et à terme peut évoluer vers des responsabilités de management d'équipe, puis de responsable logistique.

Règles de sécurité, hygiène, qualité, environnement

Les activités logistiques, et notamment la préparation de commandes, exposent les salariés à des risques importants d'accidents : dans ce secteur plus encore qu'ailleurs, les charges sont lourdes et l'application des règles de sécurité est primordiale.

Les opérateurs doivent, dans toutes leurs activités, appliquer les règles de sécurité, veiller au respect des normes d'hygiène strictes, et réglementations de transport et d'exportation d'alcool, avoir une grande rigueur dans l'exécution de leurs tâches (respect des normes d'hygiène, veille à la traçabilité, respect des réglementations de transport d'alcool et bonne tenue des registres).

PARTIE 3 – INGENIERIE : REFERENTIEL D’ACTIVITES, DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATION

La certification est divisée en blocs de compétences pouvant être validés séparément.

Elle se compose de cinq blocs obligatoires et deux blocs de compétences facultatifs permettant d’accéder au métier de « **manager de proximité** ».

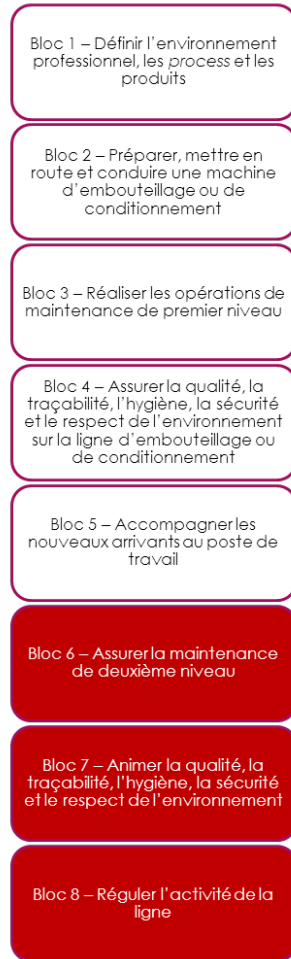
- Bloc de compétences 1 - Réceptionner les produits et marchandises, préparer et expédier les commandes
- Bloc de compétences 2 - Assurer la manutention des produits
- Bloc de compétences 3 - Assurer la qualité, la traçabilité, l’hygiène, la sécurité et le respect de l’environnement
- Bloc de compétences 4 - Assurer la gestion des stocks et son optimisation
- Bloc de compétences 5 – Se situer dans l’environnement professionnel et caractériser les *process* et les produits

Blocs facultatifs :

- Bloc de compétences 6 - Accompagner les nouveaux arrivants
- Bloc de compétences 7 - Assurer le management de proximité

Ce projet de CQP s’inscrit dans une démarche globale de la branche d’offre de certification et de montée en compétences de ses salariés, et vient enrichir le dispositif de CQP déjà existants : CQP « Opérateur Qualifié en Conduite et Maintenance des Machines d’Embouteillage ou de Conditionnement » (OQ CMMEC), et CQP « Agent Spécialisé en Travail de Cave, de Cuve ou de Chai » (ASTC). Certains blocs de compétences peuvent ainsi faire l’objet de passerelles avec les autres CQP de la branche, comme l’indique ce schéma :

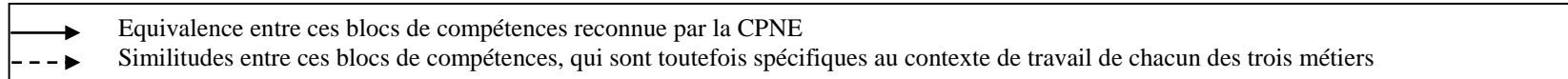
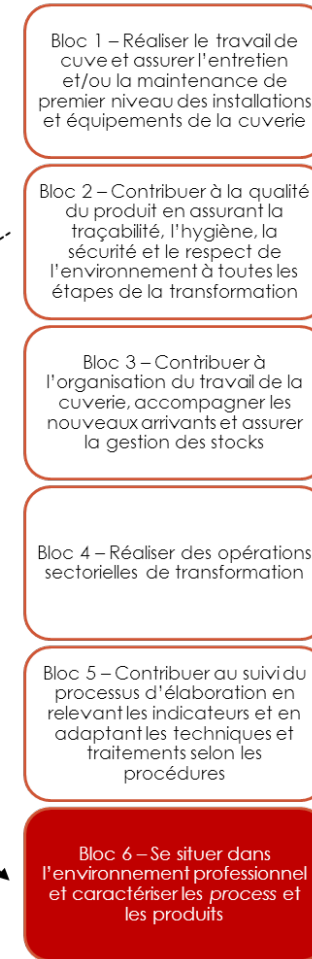
CQP OQ CMMEC



CQP Agent Logistique



CQP AS Cave/Cuve/Chai



Bloc de compétences 1 - Réceptionner les produits et marchandises, préparer et expédier les commandes

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS | | RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|--|---|--|---|
| ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <p>1.1 Réception des produits, matières premières et/ou matières sèches</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil des transporteurs - Vérification des documents de transport avant déchargement - Déchargement des marchandises (matières premières et matières sèches) - Suivi de la conformité entre les documents de commande et de livraison - Contrôle de la qualité des matières premières - Contrôle de la qualité des matières sèches (bouteilles, étiquettes, contre-étiquettes, bouchons, coiffes, muselets le cas échéant, etc.) - Signalement des défauts - Renseignement des documents de réception et en particulier pour les matières alcoolisées (documents d'accompagnement DAE etc...) - Emission d'un avis d'acceptation, de réserve ou de refus de livraison | <p>Réceptionner les marchandises conformément aux bons de commande/ de livraison, et en lien avec les transporteurs.</p> <p>Renseigner les documents afférents à la réception de marchandises.</p> <p>Valider la conformité des chargements avec le bon de commande à la réception de marchandises, et en lien avec les documents de transport spécifiques aux matières alcoolisées et les réglementations douanières.</p> <p>Corriger et/ou signaler les anomalies sur les produits, les matières sèches, et les supports de charge.</p> <p>Contrôler la qualité des matières sèches, en identifiant notamment les différents types de défauts sur les bouteilles (inclusions, fêlures, tâches) afin d'alerter le service qualité le cas échéant.</p> | <p>Réceptionner les marchandises conformément aux bons de commande/ de livraison, et en lien avec les transporteurs.</p> <p>Renseigner les documents afférents à la réception de marchandises.</p> <p>Valider la conformité des chargements avec le bon de commande à la réception de marchandises, et en lien avec les documents de transport spécifiques aux matières alcoolisées et les réglementations douanières.</p> <p>Corriger et/ou signaler les anomalies sur les produits, les matières sèches, et les supports de charge.</p> <p>Contrôler la qualité des</p> | <p>Deux ou trois mises en situation professionnelle, suivies d'un questionnement oral ou écrit.</p> <p>Par exemple, à partir d'un bon de commande fourni, vérifier la conformité d'un chargement reçu.</p> | <p>Les défauts sur les différents types de matières sèches sont correctement identifiés et signalés.</p> <p>Les documents de réception sont correctement renseignés.</p> <p>La fiche de non-conformité est bien remplie, et les causes en sont identifiées et explicitées.</p> <p>Les réglementations sont respectées notamment en matière d'exigences douanières et de spécificités réglementaires liées aux matières alcoolisées</p> <p>Les réceptions identifiées comme conformes par le candidat correspondent bien en quantité et qualité aux éléments du bon de commande.</p> |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| <p>(conformité de la réglementation sur les matières alcoolisées et les exigences douanières)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saisie des bordereaux sur terminal informatique si nécessaire | | <p>matières sèches, en identifiant notamment les différents types de défauts sur les bouteilles (inclusions, fêlures, tâches) afin d'alerter le service qualité le cas échéant.</p> | | |
| <p>1.2 Expédition des produits finis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte de la réglementation de transport international - Suivi de la conformité entre les documents de commande et de livraison - Contrôle et validation des documents de transport avant chargement | <p>Expédier les marchandises conformément aux bons de commande/ de livraison, et en lien avec les transporteurs.</p> <p>Renseigner les documents afférents à l'expédition de marchandises en respectant la réglementation du transport international.</p> | <p>Expédier les marchandises conformément aux bons de commande/ de livraison, et en lien avec les transporteurs.</p> <p>Renseigner les documents afférents à l'expédition de marchandises en respectant la réglementation du transport international.</p> | <p>Deux ou trois mises en situation professionnelle, comprenant par exemple le contrôle et la rédaction de documents d'expédition intra et extra UE.</p> | <p>Les documents nécessaires aux mouvements des marchandises (y compris les documents douaniers) sont correctement remplis et remis aux destinataires.</p> <p>La commande à expédier est bien identifiée comme conforme ou non-conforme au bon de commande.</p> |
| <p>1.3 Préparation des commandes (picking)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Délimitation de la zone de préparation de commandes - Prélèvement des bonnes références selon les quantités demandées - Constitution de charges adaptées aux contraintes de manutention et de transport - Respect des délais négociés avec les clients | <p>Préparer les commandes en constituant des charges conformes aux bons de commandes, en respectant les délais, les règles de sécurité, et de transport d'alcool.</p> <p>Emballer les produits selon les commandes à traiter en appliquant les règles d'hygiène, de qualité, de sécurité et d'environnement.</p> | <p>Préparer les commandes en constituant des charges conformes aux bons de commandes, en respectant les délais, les règles de sécurité, et de transport d'alcool.</p> <p>Emballer les produits selon les commandes à traiter en appliquant les règles d'hygiène, de qualité, de sécurité et d'environnement.</p> | <p>Deux ou trois mises en situation professionnelle, suivies d'un questionnement oral ou écrit.</p> <p>Par exemple, à partir d'un bon de commande, prélèvement des produits et des matières sèches correspondants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A l'aide d'un chariot ou engin de manutention - Manuellement | <p>La zone de préparation de commandes est propre, sécurisée, et sa taille est bien adaptée aux opérations prévues.</p> <p>Les quantités prélevées sont exactes.</p> <p>Les produits prélevés correspondent bien à ceux identifiés dans la commande.</p> <p>Les charges constituées respectent les règles de qualité et de sécurité des personnes.</p> |



| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>Les règles de sécurité liées à la conduite des chariots ou engins de manutention sont respectées.</p> <p>Les emballages sont bien adaptés aux contraintes de transport.</p> <p>L'étiquetage de transport est bien édité et apposé.</p> |
|--|--|--|--|---|

Bloc de compétences 2 - Assurer la manutention des produits

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS | | RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|--|--|--|---|
| ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <p>2.1. Manutention des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> - Localisation des produits - Prélèvement manuel ou à l'aide d'un chariot des produits - Vérification de l'adéquation du chariot aux opérations envisagées - Conduite de chariots ou engins de manutention industrielle - Stockage des produits dans les rayonnages - Transfert des marchandises, matériaux, contenants et colis vers les aires prévues, entre plusieurs zones ou sites de stockage - Approvisionnement en matières sèches de la ligne d'embouteillage et de conditionnement | <p>Réaliser seul et en équipe les opérations de manutention, manuellement ou en conduisant le chariot de manutention le plus adapté en respectant les conditions de sécurité et la qualité des marchandises.</p> <p>Contrôler les quantités et l'état des conditionnements afin de signaler les défauts éventuels.</p> <p>Contrôler l'identification des colis et contenants afin d'assurer une bonne reconnaissance des emplacements.</p> <p>Respecter les règles de rangement des zones de stockage conformément aux opérations prévues.</p> | <p>Réaliser seul et en équipe les opérations de manutention, manuellement ou en conduisant le chariot de manutention le plus adapté en respectant les conditions de sécurité et la qualité des marchandises.</p> <p>Contrôler les quantités et l'état des conditionnements afin de signaler les défauts éventuels.</p> <p>Contrôler l'identification des colis et contenants afin d'assurer une bonne reconnaissance des emplacements.</p> <p>Respecter les règles de rangement des zones de stockage conformément aux opérations prévues.</p> | <p>Mise en situation professionnelle, mettant notamment en œuvre la conduite de chariots ou engins de manutention et le prélèvement de plusieurs types de produits (notamment fragiles et lourds).</p> | <p>Les réglementations et recommandations en vigueur pour la conduite de chariots ou engins de manutention sont bien respectées.</p> <p>La manipulation des chariots ou engins de manutention est réalisée avec dextérité.</p> <p>Les matières premières et produits finis sont manipulés avec délicatesse.</p> |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| <p>2.2. Maintenance de premier niveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'un premier diagnostic - Réalisation d'opérations de maintenance en lien avec le service maintenance si nécessaire : réglages et contrôles, remplacement d'articles, opérations de nettoyage, opérations élémentaires de maintenance préventive | <p>Réaliser les opérations de contrôle de routine sur les chariots ou engins de manutention en tenant compte des préconisations du constructeur et de l'usage.</p> <p>Réaliser les opérations élémentaires de maintenance préventive selon la réglementation en vigueur (entretien courant, huilage, graissage, nettoyage, vérification des niveaux).</p> <p>Repérer les fonctionnements défectueux pour effectuer les remplacements d'articles consommables ou d'accessoires, ou recourir au service de maintenance selon la situation rencontrée en transmettant les informations pertinentes.</p> <p>Consigner les observations et les opérations réalisées sur les supports requis.</p> | <p>Réaliser les opérations de contrôle de routine sur les chariots ou engins de manutention en tenant compte des préconisations du constructeur et de l'usage.</p> <p>Réaliser les opérations élémentaires de maintenance préventive selon la réglementation en vigueur (entretien courant, huilage, graissage, nettoyage, vérification des niveaux).</p> <p>Repérer les fonctionnements défectueux pour effectuer les remplacements d'articles consommables ou d'accessoires, ou recourir au service de maintenance selon la situation rencontrée en transmettant les informations pertinentes.</p> <p>Consigner les observations et les opérations réalisées sur les supports requis.</p> | <p>Deux ou trois mises en situation professionnelle, accompagnées d'un questionnaire oral pour vérifier la maîtrise des opérations de maintenance, en veillant au respect des procédures et des méthodes utilisées. Les évaluations pourront porter également sur des productions écrites en lien avec l'activité.</p> <p>Réaliser une intervention de maintenance (changement de pièce défectueuse) en utilisant le matériel et les procédures requises, puis renseigner la fiche technique.</p> | <p>Utilisation juste du manuel et explications précises et cohérentes par rapport aux attendus de la maintenance.</p> <p>Observation rigoureuse de la situation, méthodologie de diagnostic opérante et justification cohérente des interventions à mener.</p> <p>Choix approprié du matériel, des pièces, et mode opératoire précis, dans le respect des règles de sécurité ; document rempli selon les consignes.</p> |
|--|---|---|---|---|

Bloc de compétences 3 - Assurer la qualité, la traçabilité, l'hygiène, la sécurité et le respect de l'environnement

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS | | RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|---|---|--|---|
| ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <p>3.1 Contribution à la qualité et à la traçabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre de la qualité et de la traçabilité dans son segment d'activité par des contrôles permanents (autocontrôles) et compte-rendu - Enregistrement des événements et des résultats des interventions - Remontée des informations au travers des outils qualité et par oral auprès de son responsable (en cas d'urgence) - Propositions d'amélioration | <p>Mettre en application les normes et les procédures des démarches qualité à son poste de travail conformément aux réglementations en vigueur.</p> <p>Mettre en œuvre les procédures d'autocontrôle prévues selon le type de poste de travail et les opérations à conduire.</p> <p>Réaliser les contrôles visuels permanents sur les conditionnements en vérifiant la conformité aux critères prévus (propreté, hygiène, marquage des dates et codes) et selon les réglementations en vigueur.</p> <p>Enregistrer les indicateurs de suivi et les informations selon les modalités et la fréquence prévues et au regard des normes.</p> <p>Alerter en cas de dysfonctionnement ou d'écart des indicateurs par rapport aux valeurs nominales.</p> | <p>Mettre en application les normes et les procédures des démarches qualité à son poste de travail conformément aux réglementations en vigueur.</p> <p>Mettre en œuvre les procédures d'autocontrôle prévues selon le type de poste de travail et les opérations à conduire.</p> <p>Réaliser les contrôles visuels permanents sur les conditionnements en vérifiant la conformité aux critères prévus (propreté, hygiène, marquage des dates et codes) et selon les réglementations en vigueur.</p> <p>Enregistrer les indicateurs de suivi et les informations selon les modalités et la fréquence prévues et au regard des normes.</p> <p>Alerter en cas de</p> | <p>Deux ou trois mises en situation professionnelle accompagnées d'un questionnement oral pour vérifier la maîtrise des activités en lien avec la qualité, en veillant au respect des procédures et des méthodes utilisées dans l'entreprise. Les évaluations pourront porter également sur des productions écrites en lien avec l'activité.</p> | <p>Démarche présentée juste et vocabulaire utilisé précis, en cohérence avec la norme de référence ; description du risque encouru sans erreur.</p> <p>Explication claire de la marge de tolérance en cohérence avec les indicateurs présentés et les risques encourus.</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | Proposer des améliorations sur la base de son expérience et de l'analyse des situations. | dysfonctionnement ou d'écart des indicateurs par rapport aux valeurs nominales. Proposer des améliorations sur la base de son expérience et de l'analyse des situations. | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| <p>3.2 Mise en pratique des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de l'ensemble des interventions dans le respect des règles d'hygiène - Nettoyage de l'installation selon les procédures prévues - Réalisation de l'autocontrôle dans le respect des procédures - Propositions d'amélioration | <p>Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène pour soi-même selon les règles en vigueur dans l'entreprise et au regard des risques encourus pour les produits.</p> <p>S'assurer de la propreté de l'environnement de travail : absence de bris de verre, de souillures.</p> <p>Appliquer les procédures d'autocontrôle selon les bonnes pratiques d'hygiène définies et en utilisant les manuels mis à disposition.</p> <p>Assurer l'entretien général de l'environnement de travail et en assurer le nettoyage selon le plan d'hygiène de l'entreprise, en veillant à la sécurité des personnes et des matières mises en œuvre.</p> | <p>Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène pour soi-même selon les règles en vigueur dans l'entreprise et au regard des risques encourus pour les produits.</p> <p>S'assurer de la propreté de l'environnement de travail : absence de bris de verre, de souillures.</p> <p>Appliquer les procédures d'autocontrôle selon les bonnes pratiques d'hygiène définies et en utilisant les manuels mis à disposition.</p> <p>Assurer l'entretien général de l'environnement de travail et en assurer le nettoyage selon le plan d'hygiène de l'entreprise, en veillant à la sécurité des personnes et des matières mises en œuvre.</p> | <p>Deux ou trois mises en situation professionnelle accompagnées d'un questionnement oral pour vérifier la maîtrise des activités en lien avec l'hygiène et la sécurité alimentaire, en veillant au respect des procédures et des méthodes utilisées. Les évaluations pourront porter également sur des productions écrites en lien avec l'activité.</p> | <p>Explication cohérente et prise en compte des risques encourus.</p> |
|--|--|--|--|---|

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| <p>3.3 Mise en pratique des règles de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures et des consignes de sécurité - Signalement des anomalies - Propositions d'amélioration <p>A noter : la sécurité est une notion transversale qui est intégrée à tous les niveaux de l'activité professionnelle</p> | <p>Porter les Equipements de Protection Individuelle adaptés à la situation de travail et en accord avec la réglementation sur la sécurité au travail.</p> <p>Appliquer les principes de l'ergonomie au poste de travail : gestes et postures adaptées au port de charge, utilisation des bons outils d'aide à la manutention, état du matériel conforme à son usage.</p> <p>Respecter et faire respecter les règles et comportement de sécurité au travail sur son poste, conformément aux prescriptions du Document Unique ou des fiches techniques.</p> <p>Alerter son supérieur ou appeler les secours en cas de problème de sécurité, selon le plan de sécurité de l'entreprise.</p> <p>Proposer des améliorations en se basant sur les réalités vécues (causes), sur une méthode d'analyse adaptée (méthodologie) et en tenant compte des risques possibles (conséquences).</p> | <p>Porter les Equipements de Protection Individuelle adaptés à la situation de travail et en accord avec la réglementation sur la sécurité au travail.</p> <p>Appliquer les principes de l'ergonomie au poste de travail : gestes et postures adaptées au port de charge, utilisation des bons outils d'aide à la manutention, état du matériel conforme à son usage.</p> <p>Respecter et faire respecter les règles et comportement de sécurité au travail sur son poste, conformément aux prescriptions du Document Unique ou des fiches techniques.</p> <p>Alerter son supérieur ou appeler les secours en cas de problème de sécurité, selon le plan de sécurité de l'entreprise.</p> <p>Proposer des améliorations en se basant sur les réalités vécues (causes), sur une méthode d'analyse adaptée (méthodologie) et en tenant compte des risques possibles (conséquences).</p> | <p>Deux ou trois mises en situation professionnelle accompagnées d'un questionnement oral pour vérifier l'application des règles de sécurité pour soi et pour les autres, en veillant au respect des procédures et des méthodes utilisées. Les évaluations tiendront compte des supports écrits disponibles.</p> | <p>Description précise et cohérente des risques encourus par rapport aux consignes.</p> <p>Manutention respectueuse de la santé physique de la personne et choix pertinent des EPI.</p> <p>Choix pertinent des personnes à contacter en cas de situation à risque, et description juste de la situation.</p> |
|---|---|---|--|--|

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| <p>3.4 Mise en œuvre des bonnes pratiques environnementales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tri des déchets selon les règles en vigueur dans l'entreprise - Mise en œuvre des gestes économes préconisés par l'entreprise (eau, énergie, produits) - Signalement des éventuels fuites, déversements accidentels, pollution avérée et intervention dans le cadre de son champ de responsabilité - Propositions d'amélioration | <p>Mettre en œuvre sur son poste de travail les bonnes pratiques respectueuses de l'environnement telles que définies par l'entreprise (consignes, prescriptions) ou les normes en vigueur (réglementation) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trier les déchets - Mettre en œuvre des gestes économiques relatifs à l'eau, à l'énergie, aux produits <p>Prendre les mesures conservatoires sur son poste de travail en cas d'incident ou de dysfonctionnement pouvant avoir un impact sur la préservation de l'environnement.</p> <p>Alerter son supérieur en cas de risque majeur selon les consignes de sécurité de l'entreprise.</p> <p>Proposer des améliorations en fonction de sa pratique et de la prise en compte des impacts.</p> | <p>Mettre en œuvre sur son poste de travail les bonnes pratiques respectueuses de l'environnement telles que définies par l'entreprise (consignes, prescriptions) ou les normes en vigueur (réglementation) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trier les déchets - Mettre en œuvre des gestes économiques relatifs à l'eau, à l'énergie, aux produits <p>Prendre les mesures conservatoires sur son poste de travail en cas d'incident ou de dysfonctionnement pouvant avoir un impact sur la préservation de l'environnement.</p> <p>Alerter son supérieur en cas de risque majeur selon les consignes de sécurité de l'entreprise.</p> <p>Proposer des améliorations en fonction de sa pratique et de la prise en compte des impacts.</p> | <p>Deux ou trois mises en situation professionnelle accompagnées d'un questionnement oral pour vérifier l'application des règles de protection de l'environnement selon le poste de travail et selon les règles en vigueur dans l'entreprise.</p> | <p>Explication précise et cohérente du risque et de ses conséquences.</p> <p>Raisonnement cohérent sur la base d'un exemple précis.</p> |
|--|---|---|---|---|

Bloc de compétences 4 - Assurer la gestion des stocks et son optimisation

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS | | RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|---|--|--|--|---|
| ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <p>4.1 Gestion des stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement et consultation des mouvements de stocks (données relatives aux entrées et sorties) dans le système informatique - Déplacement des stocks et optimisation des aires de stockage - Participation à l'inventaire de marchandises et matières sèches | <p>Contribuer à la traçabilité des lots en identifiant les produits de la manière la plus appropriée (support papier, logiciel bureautique ou logiciel de traçabilité).</p> <p>Assurer le suivi des mouvements de stocks dans le système informatique ou un document physique selon les instructions, afin de tenir la comptabilité matière.</p> <p>Effectuer les inventaires de marchandises et/ou matières sèches selon les instructions en identifiant les causes des écarts de stocks.</p> | <p>Contribuer à la traçabilité des lots en identifiant les produits de la manière la plus appropriée (support papier, logiciel bureautique ou logiciel de traçabilité).</p> <p>Assurer le suivi des mouvements de stocks dans le système informatique ou un document physique selon les instructions, afin de tenir la comptabilité matière.</p> <p>Effectuer les inventaires de marchandises et/ou matières sèches selon les instructions en identifiant les causes des écarts de stocks.</p> | <p>Deux ou trois mises en situation professionnelle, avec un questionnaire oral ou écrit.</p> <p>Par exemple, renseignement d'une fiche de traçabilité, en lien avec une situation professionnelle concrète.</p> | <p>Les règles de conservation sont respectées.</p> <p>La recherche d'informations dans le système informatique est efficace.</p> <p>Le renseignement du système informatique est complet et efficace.</p> <p>Les opérations de la réalisation d'un inventaire sont bien expliquées conformément aux attendus.</p> <p>Les différentes causes d'écarts de stocks sont connues.</p> <p>Les notions de base de comptabilité matières sont maîtrisées et mobilisées.</p> |

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| <p>4.2 Contribution à l'optimisation de la gestion des stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des aires les plus propices au stockage - Correction des anomalies sur les espaces de stockage, seul et selon les instructions - Rangement et déplacement des stocks stratégiques (en fonction des périodes de tirage et du planning de commandes) | <p>Contribuer à une gestion des stocks optimale en identifiant, proposant et appliquant les techniques d'optimisation propres au <i>process</i> selon les instructions.</p> | <p>Contribuer à une gestion des stocks optimale en identifiant, proposant et appliquant les techniques d'optimisation propres au <i>process</i> selon les instructions.</p> | <p>Deux ou trois mises en situation professionnelle, avec un questionnement oral ou écrit.</p> | <p>Les déplacements sont optimisés.</p> <p>Le choix de l'espace de stockage est justifié et argumenté.</p> <p>Des propositions sont faites pour améliorer la gestion des stocks.</p> |
|--|---|---|--|--|



Bloc de compétences 5 – Se situer dans l’environnement professionnel et caractériser les process et les produits

Bloc de compétences correspondant à l’unité 1 du CQP « Opérateur qualifié en conduite et maintenance des machines d’embouteillage ou de conditionnement » (OQ CMMEC) , ainsi que l’unité 6 du CQP « Agent spécialisé en travail de cave, de cuve ou de chai » (ASTC)

| RÉFÉRENTIEL D’ACTIVITÉS | | RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|---|---|--|---|
| ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D’EVALUATION | CRITERES D’EVALUATION |
| 5.1 Identification de l’environnement professionnel | Identifier l’environnement professionnel du poste de travail (filière de production, positionnement de l’entreprise sur le marché et place du service au sein de l’entreprise). | Identifier l’environnement professionnel du poste de travail (filière de production, positionnement de l’entreprise sur le marché et place du service au sein de l’entreprise). | <p>Evaluation sous forme d’un dossier réalisé en référence à une entreprise donnée.</p> <p>Les documents de communication de l’entreprise et des schémas simples pourront être utilisés.</p> | <p>Les différentes filières professionnelles (viticole, cidricole, jus de fruits, sirops, spiritueux) sont identifiées.</p> <p>La place de l’entreprise dans la filière au regard des marchés et des approvisionnements est identifiée.</p> <p>Le service est identifié au regard de l’organisation générale de l’entreprise.</p> <p>Le poste de travail, son rôle, et les interactions avec les postes en amont et en aval sont identifiés.</p> <p>Le vocabulaire technique est utilisé.</p> |

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| <p>5.2 Caractérisation des produits et des <i>process</i></p> | <p>Identifier les différents types de produits utilisés dans et pour la production (matières premières, matières sèches, produits intermédiaires, produits finaux).</p> <p>Identifier les grandes étapes du processus de l'approvisionnement jusqu'à l'expédition du produit fini, en tenant compte des risques d'altérations lors des grandes phases d'élaboration du produit.</p> <p>Identifier les principales incidences des aléas dans la chaîne logistique en tenant compte des impacts en termes de <i>process</i> et de coût de production.</p> | <p>Identifier les différents types de produits utilisés dans et pour la production (matières premières, matières sèches, produits intermédiaires, produits finaux).</p> <p>Identifier les grandes étapes du processus de l'approvisionnement jusqu'à l'expédition du produit fini, en tenant compte des risques d'altérations lors des grandes phases d'élaboration du produit.</p> <p>Identifier les principales incidences des aléas sur la chaîne logistique en tenant compte des impacts en termes de <i>process</i> et de coût de production.</p> | <p>Evaluation sous forme d'un dossier réalisé en référence à une entreprise donnée, qui pourra être complété par un QCM afin de vérifier l'identification des risques d'altération du produit.</p> <p>Les documents de communication de l'entreprise et des schémas simples pourront être utilisés.</p> | <p>Les différents types de produits de l'entreprise sont identifiés.</p> <p>Les grandes étapes du <i>process</i> sont identifiées et les grandes phases sont décrites.</p> <p>Les risques d'altération du produit sont identifiés.</p> <p>Les principales incidences des aléas dans la chaîne logistique sont identifiées au regard des impacts sur le <i>process</i> et le coût de production.</p> |
|--|---|--|---|---|

ACTIVITES ET COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Bloc de compétences 6 – Accompagner les nouveaux arrivants

Bloc de compétences correspondant à l'unité 5 du CQP « Opérateur qualifié en conduite et maintenance des machines d'embouteillage ou de conditionnement » (OQ CMMEC)

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS | | RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|---|--|---|--|--|
| ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <p>6.1 Accompagnement des nouveaux arrivants</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmission des règles de qualité, de sécurité, des bonnes pratiques d'hygiène, de sécurité alimentaire et environnementale, propres au poste de travail - Explication et démonstration du fonctionnement de la machine et de son pilotage - Explication des contraintes liées à l'utilisation des matières sèches et des exigences de qualité - Vérification de la bonne compréhension des consignes par le nouvel arrivant et explication si besoin - Compte rendu à la hiérarchie | <p>Transmettre son savoir-faire, son expérience, ses connaissances et ses acquis en situation de travail à un nouvel arrivant.</p> <p>Expliquer et décrire sa pratique professionnelle, montrer les gestes, présenter les points de contrôle et de vigilance.</p> <p>Utiliser les supports documentaires de l'entreprise pour étayer ses démonstrations pratiques ou pour transmettre les informations nécessaires.</p> <p>Vérifier la bonne compréhension des principes généraux, des modes opératoires, des gestes professionnels et des consignes par la personne.</p> <p>Vérifier la bonne compréhension et la bonne assimilation des règles de sécurité, d'hygiène alimentaire, d'ergonomie au poste de travail et de respect des règles environnementales par le nouvel arrivant</p> | <p>Transmettre son savoir-faire, son expérience, ses connaissances et ses acquis en situation de travail à un nouvel arrivant.</p> <p>Expliquer et décrire sa pratique professionnelle, montrer les gestes, présenter les points de contrôle et de vigilance.</p> <p>Utiliser les supports documentaires de l'entreprise pour étayer ses démonstrations pratiques ou pour transmettre les informations nécessaires.</p> <p>Vérifier la bonne compréhension des principes généraux, des modes opératoires, des gestes professionnels et des consignes par la personne.</p> | <p>Une prestation orale pouvant se dérouler en entreprise ou en situation professionnelle reconstituée d'accompagnement avec des questions de la part du jury permettant d'évaluer les pratiques de transmission des compétences et l'adaptation du comportement professionnel</p> <p>A titre d'exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter les principales méthodes utilisées pour transmettre un savoir-faire - Enoncer quelques techniques simples pour s'assurer qu'un message a été bien compris - Enoncer quelques | <p>Présentation simple et cohérente basée sur les exemples pratiques.</p> <p>Exemples clairs et précis.</p> <p>Exemples simples et cohérents avec la pratique professionnelle.</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | <p>Adapter son comportement et son mode de transmission en fonction des interlocuteurs.</p> <p>Rendre compte par oral et par écrit de l'accompagnement réalisé du nouvel arrivant.</p> | <p>Vérifier la bonne compréhension et la bonne assimilation des règles de sécurité, d'hygiène alimentaire, d'ergonomie au poste de travail et de respect des règles environnementales par le nouvel arrivant</p> <p>Adapter son comportement et son mode de transmission en fonction des interlocuteurs.</p> <p>Rendre compte par oral et par écrit de l'accompagnement réalisé du nouvel arrivant.</p> | <p>points d'observation utiles pour évaluer le niveau des compétences opérationnelles de la personne accompagnée</p> | |
|--|--|---|--|--|

Bloc de compétences 7 - Assurer le management de proximité

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS | | RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|--|--|--|--|
| ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <p>7.1 Management projet de proximité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation des plannings d'activités d'une équipe réduite d'opérateurs en entrepôt - Organisation et optimisation des zones de stockage, et des ressources humaines et matérielles - Contrôle de la température et de l'hygrométrie de l'entrepôt | <p>Identifier les principales incidences des aléas dans une unité logistique en tenant compte des impacts en termes de <i>process</i> et de coût de production.</p> <p>Etablir les plannings de travail de l'équipe de façon optimale en fonction des impératifs de production.</p> <p>Coordonner les activités d'une équipe réduite d'opérateurs et les flux d'entrée et de sortie des marchandises afin d'optimiser et de rationaliser les déplacements et l'usage des zones de stockage.</p> <p>Veiller à maintenir des conditions d'entreposage adéquates, en contrôlant la température et l'hygrométrie de l'entrepôt selon les instructions.</p> | <p>Identifier les principales incidences des aléas dans une unité logistique en tenant compte des impacts en termes de <i>process</i> et de coût de production.</p> <p>Etablir les plannings de travail de l'équipe de façon optimale en fonction des impératifs de production.</p> <p>Coordonner les activités d'une équipe réduite d'opérateurs et les flux d'entrée et de sortie des marchandises afin d'optimiser et de rationaliser les déplacements et l'usage des zones de stockage.</p> <p>Veiller à maintenir des conditions d'entreposage adéquates, en contrôlant la température et l'hygrométrie de l'entrepôt selon les instructions.</p> | <p>Cas pratique : A partir d'un exemple d'opérations logistiques à planifier sur un temps donné, le candidat est invité à organiser les plannings de travail d'une équipe de 4 ou 5 agents logistique de la façon la plus optimale. Il doit ensuite, lors d'un entretien oral, justifier ces choix et donner les consignes afférentes.</p> | <p>Les principales incidences des aléas dans une unité logistique sont identifiées au regard des impacts sur le <i>process</i> et le coût de production.</p> <p>Les flux d'entrées et de sorties sont correctement appréhendés et pris en compte dans les arguments du candidat.</p> <p>Les plannings d'activités des agents optimisent leurs déplacements.</p> <p>Les <i>process</i> de production sont bien pris en compte dans les arguments.</p> <p>Les consignes données sont explicites et bien formulées.</p> |