

Référentiels d'activités, de compétences et de certification

CQP Coordinateur(trice) logistique

Le/la titulaire du CQP Coordinateur(trice) logistique réalise et coordonne l'ensemble des activités logistiques (la réception, le prélèvement, l'approvisionnement, la mise en stock, la préparation de commandes et l'expédition) des matières premières, articles de conditionnement et produits finis pharmaceutiques au sein d'un service logistique dans le respect des BPF/ BPD, des règles de sécurité, d'ergonomie et de respect de l'environnement.

Il / elle suit et analyse les mouvements de stocks et les indicateurs du service.

Il/ elle analyse les anomalies, non conformités et dysfonctionnements et les traite en collaboration avec la hiérarchie et les services pertinents (Assurance de la qualité, Contrôle de la qualité, Production, Achats ...)

Il / elle conduit des actions de progrès dans son service.

Principales activités :

- Vérification de la conformité des matières premières, des produits vrac, des articles de conditionnement, des produits finis pharmaceutiques
- Réalisation et coordination des opérations logistiques (la réception, le prélèvement, l'approvisionnement, la mise en stock, la préparation de commandes et l'expédition)
- Vérification de la conformité des équipements, outils et installations du service
- Coordination des opérations d'entretien et de maintenance des équipements, outils et installations du service
- Gestion des flux (produits, informations ...)
- Utilisation du système informatisé de gestion des stocks
- Suivi, enregistrement et traitement des indicateurs du service
- Renseignement et vérification des documents ou outils de traçabilité des opérations logistiques
- Rédaction de documents techniques (modes opératoires, procédures)
- Transmission d'informations (auprès des collègues, de la hiérarchie, des autres services)
- Formation au poste de travail
- Conduite d'action d'amélioration ou actions de progrès

Le référentiel CQP est constitué de sept unités de compétences :

Trois unités de compétences « cœur de métier » :

- Unité de compétences 1 : Vérifier la conformité des matières premières, des articles de conditionnement, des produits finis pharmaceutiques et des équipements et outils du service
- Unité de compétences 2 : Piloter et coordonner les activités logistiques
- Unité de compétences 3 : Enregistrer et suivre les mouvements de stock

Quatre unités de compétences « transverses » :

- Unité de compétences 4 : Analyser l'application des règles qualité (BPF/ BPD, GMP, ISO), des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de protection de l'environnement
- Unité de compétences 5 : Utiliser un système informatisé
- Unité de compétences 6 : Traiter des informations écrites et orales
- Unité de compétences 7 : Conduire une action de progrès sur son secteur

Pour obtenir le CQP dans sa totalité, le candidat doit être évalué positivement sur les 7 unités de compétences.

Référentiel de compétences

Unité de compétences 1 : Vérifier la conformité des matières premières, des articles de conditionnement, des produits finis pharmaceutiques et des équipements et outils du service

- Identifier les différents produits du site et les procédés de fabrication et de conditionnement associés
- Identifier les caractéristiques des matières, articles et produits finis pharmaceutiques du site et leurs conditions de stockage
- Vérifier la conformité d'une matière première, d'un article de conditionnement ou d'un produit finis au regard des documents associés
- Identifier les équipements, les outils et les systèmes de gestion des stocks utilisés et expliquer leur fonctionnement
- Vérifier la conformité des équipements et outils utilisés (état, entretien, fonctionnement, qualification ...)
- Identifier les non-conformités des produits, les dérives ou dysfonctionnements des équipements et des installations et leur degré de gravité.
- Analyser les causes et prendre les mesures adaptées en suivant les procédures : traitement d'une anomalie avec les services pertinents, gestion d'un litige avec les services pertinents, arrêt de l'équipement ou installation, mesures de sauvegarde, procédures d'urgence, transmission des informations, solutions provisoires de dépannage, dépannage...
- Réaliser et coordonner les interventions techniques sur les équipements, outils et installations du service
- *Expliquer la procédure à suivre pour la validation des procédés et la qualification des équipements*

Unité de compétences 2 : Piloter et coordonner les activités logistiques

- Réaliser l'ensemble des opérations logistiques dans le respect des procédures et des BPD (réception, mise en stock, préparation de commandes, expédition)
- Utiliser les outils et équipements de manutention adaptés dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie
- Coordonner les activités logistiques en prenant en compte le planning, les priorités et les contraintes des services en amont et aval
- Expliquer l'impact des activités logistiques sur les autres services (production, achats, ordonnancement ...)
- Identifier et analyser les non-conformités et dysfonctionnements
- Mettre en œuvre les actions correctives adaptées en relation avec les services pertinents
- Apporter un support technique et méthodologique aux membres de l'équipe dans la réalisation des opérations logistiques et le diagnostic d'une dérive ou non-conformité

Unité de compétences 3 : Enregistrer et suivre les mouvements de stock

- Enregistrer les opérations de réception, transfert ou expédition en utilisant les outils appropriés
- Consulter et vérifier les mouvements de stocks à l'aide des outils adaptés
- Vérifier la cohérence entre les flux physiques et les flux informatiques
- Réaliser et coordonner les opérations d'inventaire dans le respect des procédures
- Identifier toute anomalie et mettre en œuvre les mesures correctives appropriées

Unité de compétences 4 : Analyser l'application des règles qualité (BPF/ BPD, GMP, ISO), des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de protection de l'environnement

- Evaluer la conformité des activités réalisées, des locaux et zones de stockage, des équipements aux BPF/ BPD et aux règles d'hygiène et de sécurité
- Analyser la mise en œuvre des règles des BPF/BPD, de sécurité et de protection de l'environnement dans toute action réalisée
- Diagnostiquer toute non-conformité et concevoir la ou les mesure(s) corrective(s) adaptée(s) en relation avec la hiérarchie et les services pertinents
- Appliquer les règles BPF/ BPD, les règles d'hygiène, de lavage des mains, de port de tenue de travail et de déplacement dans l'entreprise
- Réaliser et organiser les opérations de rangement, de nettoyage des locaux et de nettoyage des équipements en appliquant les BPF/BPD et les procédures
- Appliquer strictement les règles sécurité dans toute intervention
- Utiliser correctement les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle
- Appliquer les mesures de protection de l'environnement selon les règles en vigueur
- Adopter les postures de travail correspondant aux règles d'ergonomie

Unité de compétences 5 : Utiliser un système informatisé

- Utiliser les fonctionnalités courantes liées au traitement des informations dans un environnement informatique usuel
- Utiliser les différentes fonctionnalités d'un système informatisé de gestion de stocks
- Identifier le sens des informations affichées et interpréter un synoptique

Unité de compétences 6 : Traiter des informations écrites et orales

- Enregistrer l'ensemble des données concernant les activités logistiques en respectant les règles BPF
- Rechercher et traiter des informations complexes liées à la logistique
- Communiquer avec des interlocuteurs différents dans des situations variées (réunions, entretiens,...)
- Former et assister des membres de son équipe sur la pratique des activités professionnelles
- Rédiger tout ou partie d'un document en fonction des exigences pharmaceutiques (procédures, modes opératoires...)

Unité de compétences 7 : Conduire une action de progrès sur son secteur

- Analyser et interpréter des résultats du suivi d'indicateurs
- Intégrer la qualité, la réduction des coûts et l'amélioration des délais dans l'organisation de l'activité courante
- Animer une action de progrès au sein de l'équipe logistique pour réaliser un objectif donné

Référentiel de certification

Unité de compétences 1 : Vérifier la conformité des matières premières, des articles de conditionnement, des produits finis pharmaceutiques et des équipements et outils du service

- Identifier les différents produits du site et les procédés de fabrication et de conditionnement associés
- Identifier les caractéristiques des matières, articles et produits finis pharmaceutiques du site et leurs conditions de stockage
- Vérifier la conformité d'une matière première, d'un article de conditionnement ou d'un produit finis au regard des documents associés
- Identifier les équipements, les outils et les systèmes de gestion des stocks utilisés et expliquer leur fonctionnement
- Vérifier la conformité des équipements et outils utilisés (état, entretien, fonctionnement, qualification ...)
- Identifier les non-conformités des produits, les dérives ou dysfonctionnements des équipements et des installations et leur degré de gravité.
- Analyser les causes et prendre les mesures adaptées en suivant les procédures : traitement d'une anomalie avec les services pertinents, gestion d'un litige avec les services pertinents, arrêt de l'équipement ou installation, mesures de sauvegarde, procédures d'urgence, transmission des informations, solutions provisoires de dépannage, dépannage...
- Réaliser et coordonner les interventions techniques sur les équipements, outils et installations du service
- *Expliquer la procédure à suivre pour la validation des procédés et la qualification des équipements*

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation
Les différents produits fabriqués et conditionnés sur le site sont cités	<i>Les principaux produits du site sont cités sans erreur</i>
Les grandes étapes des principaux procédés de fabrication et de conditionnement associés sont citées	<i>Les principaux procédés de fabrication et de conditionnement sont cités sans erreur Les différentes étapes sont citées sans erreur de chronologie et sans omission</i>
Le lien entre les produits cités et les principaux procédés de fabrication et de conditionnement est établi	<i>Le lien établi est cohérent</i>
Les principales caractéristiques des matières, produits, des articles de conditionnement et des consommables stockés sur le site sont citées	<i>Les caractéristiques physiques des principaux produits stockés sur le site (contenant, aspect, forme galénique, risques et précautions à prendre lors de leur manipulation) sont citées et sont correctes.</i>
Les conditions et précautions de stockage (ex : humidité et température contrôlées, zone ATEX, ...) de tous les composants du site sont cités	<i>Les précautions à prendre et les conditions de stockage sont citées sans erreur</i>

<p>Les principales informations liées aux matières, articles et produits sont citées et expliquées.</p>	<p><i>Les principales informations sont identifiées (n° de lot, date de péremption, code article, date de réception, ...)</i> <i>Les explications sont pertinentes.</i> <i>Les statuts des matières, articles et produits finis et la signification de ces statuts (quarantaine, libéré, ...) sont expliqués sans erreur</i></p>
<p>Les informations nécessaires à la vérification des produits sont recherchées (numéro de commande, ...)</p>	<p><i>La place des différentes informations sur un document est identifiée</i> <i>Les informations recherchées sont exactes</i></p>
<p>Les contrôles quantitatifs et qualitatifs (aspect, intégrité, identification, étiquetage ...) sont réalisés conformément aux procédures et enregistrés</p>	<p><i>Tous les contrôles requis sont expliqués et réalisés dans le respect des procédures</i> <i>La saisie des résultats des contrôles est réalisée sans erreur</i></p>
<p>Les équipements, outils et systèmes informatiques utilisés sont cités</p>	<p><i>Tous les équipements, outils et systèmes utilisés sont cités sans erreur et sans omission</i></p>
<p>Les caractéristiques techniques des équipements, outils et systèmes informatiques, leur fonctionnement et leur spécificité sont expliqués</p>	<p><i>L'explication est claire et complète.</i> <i>Les informations clés sont citées</i> <i>Le lien entre le fonctionnement de l'équipement, de l'outil, des systèmes informatique et les différentes opérations logistiques est établi.</i> <i>Les réglages, paramétrage et/ou contrôles effectués sont expliqués.</i></p>
<p>Les contrôles sur les équipements, outils et systèmes sont réalisés conformément aux procédures et enregistrés</p>	<p><i>Tous les contrôles requis (état, entretien, qualification...) sont réalisés dans le respect des procédures</i> <i>Le bon état de marche est vérifié (charge, signalisation, éléments de sécurité, etc...).La saisie des résultats des contrôles est réalisée sans erreur</i></p>
<p>Les non-conformités des produits, les dérives ou dysfonctionnements sur les équipements et les installations sont détectés et leur degré de gravité est identifié</p>	<p><i>Toutes les non conformités ou anomalies, toutes les dérives ou tous les dysfonctionnements sont identifiés</i> <i>Le degré de gravité est identifié sans erreur</i></p>
<p>Les causes des non-conformités, les dérives ou dysfonctionnements sont analysées et les conséquences sur le fonctionnement des installations et sur la qualité du produit sont expliquées</p>	<p><i>L'analyse des causes est pertinente</i> <i>Les risques associés sont expliqués</i> <i>Les conséquences sur le fonctionnement des installations et sur la qualité des produits sont expliquées sans erreur</i></p>

<p>Des mesures correctives immédiates relevant de son activité (traitement d'une anomalie avec les services pertinents, gestion d'un litige avec les services pertinents, arrêt de l'équipement ou installation, mesures de sauvegarde, procédures d'urgence, transmission des informations, solutions provisoires de dépannage, dépannage...) sont mises en œuvre conformément aux procédures</p>	<p><i>Les mesures sont prises en toute autonomie Les mesures sont pertinentes et adaptées à la gravité de l'incident L'interlocuteur pertinent est alerté à bon escient Toutes les informations critiques sont transmises</i></p>
<p>Les interventions techniques à réaliser sont identifiées</p>	<p><i>Les interventions techniques à réaliser sont identifiées et sont pertinentes</i></p>
<p>Les interventions techniques nécessaires sont réalisées et/ou coordonnées selon les procédures en vigueur dans l'entreprise</p>	<p><i>Le choix de l'outillage est adapté à l'intervention La chronologie de réalisation des interventions et le temps d'intervention sont expliqués et respectés Les modes opératoires sont appliqués sans erreur Les normes de sécurité, d'hygiène et de protection de l'environnement sont respectées L'équipement est opérationnel après l'intervention</i></p>
<p>Les principales étapes de la procédure à suivre pour la validation des procédés et la qualification des équipements sont indiquées.</p>	<p><i>Les différentes étapes de la procédure à suivre pour la validation des procédés et la qualification des équipements sont expliquées sans erreur et sans omission Les explications sont cohérentes</i></p>

Unité de compétences 2 : Piloter et coordonner les activités logistiques

- Réaliser l'ensemble des opérations logistiques dans le respect des procédures et des BPD (réception, mise en stock, préparation de commandes, expédition)
- Utiliser les outils et équipements de manutention adaptés dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie
- Coordonner les activités logistiques en prenant en compte le planning, les priorités et les contraintes des services en amont et aval
- Expliquer l'impact des activités logistiques sur les autres services (production, achats, ordonnancement ...)
- Identifier et analyser les non-conformités et dysfonctionnements
- Mettre en œuvre les actions correctives adaptées en relation avec les services pertinents
- Apporter un support technique et méthodologique aux membres de l'équipe dans la réalisation des opérations logistiques et le diagnostic d'une dérive ou non-conformité

<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Indicateurs d'évaluation</i>
Les opérations logistiques sont réalisées selon les procédures et les BPD	<i>Toutes les opérations logistiques (réception, mise en stock, préparation de commandes, expédition) sont expliquées sans erreur et sans omission Les opérations logistiques sont réalisées dans le respect des procédures, des BPD et dans le respect du planning</i>
Les matières, articles et produits à déplacer, grouper, dégroupier, regrouper ou préparer sont identifiés et localisés	<i>Les matières, articles et produits sont identifiés et localisés sans erreur</i>
Les matières, articles et produits sont placés dans la zone adaptée et au bon endroit	<i>Les produits sont stockés dans la zone appropriée L'utilisation des aires de stockage sont optimisées Les règles FIFO¹ et du FEFO sont respectées</i>
Les règles de manutention sont appliquées	<i>Les règles de sécurité d'ergonomie, de répartition des charges sont respectées Les équipements de manutention utilisés correspondent à l'opération à réaliser et à l'habilitation du candidat</i>
Les règles liées aux spécificités des produits (inflammables, explosifs, température dirigée, toxiques, ...) sont appliquées	<i>Les conditions et précautions de stockage sont adaptées aux produits Le port des EPI est adapté aux produits et à l'activité logistique Les précautions de manutention sont prises sans erreur</i>

¹ Premier entré, premier sorti

<p>L'organisation des activités logistiques est adaptée au planning, aux besoins et aux priorités des clients internes ou externes et aux imprévus et aléas (ex : manque de personnel, panne des équipements, retard de livraison, ..)</p>	<p><i>Les demandes des clients internes ou externes sont analysées à partir de la connaissance des autres services de l'entreprise</i> <i>Les priorités sont identifiées</i> <i>Le responsable hiérarchique est sollicité à bon escient pour identifier les priorités</i> <i>Les décisions d'organisation sont cohérentes avec le planning et les priorités</i> <i>L'activité des intervenants externes est prise en compte</i> <i>Les modifications de l'organisation des activités logistiques sont argumentées</i></p>
<p>L'affectation des collaborateurs tient compte des profils et compétences, des objectifs et de la charge de travail La méthode appliquée pour affecter les collaborateurs est expliquée</p>	<p><i>Les postes critiques sont pourvus correctement</i> <i>Les habilitations des personnes sont vérifiées</i> <i>Les propositions d'affectation sont validées par le responsable hiérarchique et permettent d'optimiser l'activité en fonction de la charge de travail</i></p>
<p>La disponibilité des moyens matériels nécessaires aux opérations logistiques est assurée</p>	<p><i>Les dysfonctionnements des différents types d'équipements, outils et installations sont identifiés et traités</i> <i>Les services compétents sont sollicités à bon escient</i> <i>La gestion des consommables (étiquettes, encre, ...) est suivie</i> <i>Les retards ou ruptures liés à des problèmes de disponibilité des moyens matériels sont maîtrisés</i></p>
<p>Les problèmes d'organisation sont anticipés et les besoins éventuels en effectifs supplémentaires et en moyens sont déterminés</p>	<p><i>L'adéquation entre l'activité et les moyens humains et matériels à disposition est analysée</i> <i>Les propositions de modifications de l'organisation sont validées par le responsable hiérarchique et permettent d'atteindre les objectifs</i> <i>Les moyens demandés sont cohérents par rapport à l'activité</i></p>
<p>Les opérations logistiques sont documentées</p>	<p><i>Les renseignements apportés sur les documents et outils de suivis sont exacts et exhaustifs</i></p>
<p>La gestion des flux documentaires est assurée</p>	<p><i>Les délais de transmission des documents en fonction des procédures du site sont respectés</i></p>

<p>Le candidat situe son activité et les activités logistiques dans l'organisation de son entreprise et identifie l'impact des activités logistiques sur les autres services de l'entreprise</p>	<p><i>Le rôle et le fonctionnement du service et des services en amont et en aval sont expliqués.</i> <i>Les conséquences d'un retard ou d'une rupture sont expliquées sans erreur</i> <i>Les besoins et les demandes des clients internes ou externes sont expliqués sans erreur</i> <i>L'impact d'une activité donnée sur le client interne ou externe est expliqué sans erreur</i></p>
<p>Les non-conformités des produits, les dérives ou dysfonctionnements sur les équipements et les installations sont détectés et leur degré de gravité est identifié</p>	<p><i>Toutes les non conformités ou anomalies, toutes les dérives ou tous les dysfonctionnements sont identifiés</i> <i>Le degré de gravité est identifié sans erreur</i></p>
<p>Les causes des non-conformités, les dérives ou dysfonctionnements sont analysées et les conséquences sur le fonctionnement des installations et sur la qualité du produit sont expliquées</p>	<p><i>L'analyse des causes est pertinente</i> <i>Les risques associés sont expliqués</i> <i>Les conséquences sur le fonctionnement des installations et sur la qualité des produits sont expliquées sans erreur</i></p>
<p>Des mesures correctives immédiates relevant de son activité (traitement d'une anomalie avec les services pertinents, arrêt de l'équipement ou installation, mesures de sauvegarde, procédures d'urgence, transmission des informations, solutions provisoires de dépannage, dépannage) sont mises en œuvre conformément aux procédures</p>	<p><i>Les mesures sont prises en toute autonomie</i> <i>Les mesures sont pertinentes et adaptées à la gravité de l'incident</i> <i>L'interlocuteur pertinent est alerté à bon escient</i> <i>Toutes les informations critiques sont transmises</i></p>
<p>Les explications nécessaires concernant la réalisation des opérations logistiques et le diagnostic d'une dérive ou non-conformité sont apportées aux membres de l'équipe et aux intervenants externes</p>	<p><i>Les besoins des membres de l'équipe sont identifiés</i> <i>Les explications et consignes apportées aux membres de l'équipe sont claires et pertinentes</i> <i>La compréhension et l'application des consignes sont vérifiées</i> <i>Les explications permettent aux membres de l'équipe de mener à bien l'activité</i></p>

Unité de compétences 3 : Enregistrer et suivre les mouvements de stock

- Enregistrer les opérations de réception, transfert ou expédition en utilisant les outils appropriés
- Consulter et vérifier les mouvements de stocks à l'aide des outils adaptés
- Vérifier la cohérence entre les flux physiques et les flux informatiques
- Réaliser et coordonner les opérations d'inventaire dans le respect des procédures
- Identifier toute anomalie et mettre en œuvre les mesures correctives appropriées

<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Indicateurs d'évaluation</i>
La saisie et l'enregistrement des données lors de toute opération : réception, prélèvement, expédition, transfert, ... est réalisée	<i>La saisie et l'enregistrement des données sont réalisés sans erreur et sans omission</i>
Les informations pertinentes sont recherchées (numéro de commande, état des stocks, statut des produits ...)	<i>La bonne information est recherchée dans les outils ou documents adaptés</i>
Les mouvements de stocks sont vérifiés	<i>Les mouvements de stocks des produits sont consultés régulièrement et sont contrôlés</i>
La cohérence entre les flux physiques et les flux informatiques est vérifiée	<i>Les explications concernant le lien entre les mouvements informatiques et physiques sont exactes et exhaustives Le contrôle de cohérence entre les flux physiques et les flux informatique est réalisé régulièrement dans le respect des procédures Tout écart est identifié et consigné Les actions correctives adaptées sont réalisées dans le respect des procédures</i>
Des inventaires sont réalisés périodiquement et contrôlés	<i>L'inventaire est réalisé et coordonné dans le respect des procédures et des délais définis Les résultats de l'inventaire sont contrôlés Tout écart est identifié et consigné</i>
Les anomalies sont détectés et leur degré de gravité est identifié	<i>Toutes les anomalies sont identifiées Le degré de gravité est identifié sans erreur</i>
Les conséquences d'une erreur dans l'enregistrement d'une opération logistique sont expliquées	<i>L'impact d'une erreur d'enregistrement sur la tenue des stocks et la traçabilité est expliqué L'impact comptable d'une erreur lors d'une activité logistique est expliqué</i>
Des mesures correctives relevant de son activité sont mises en œuvre conformément aux procédures	<i>Les mesures sont prises en toute autonomie Les mesures sont pertinentes et adaptées à la gravité de l'incident L'interlocuteur pertinent est alerté à bon escient Toutes les informations critiques sont transmises</i>

Unité de compétences 4 : Analyser l'application des règles qualité (BPF/ BPD, GMP, ISO), des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de protection de l'environnement

- Evaluer la conformité des activités réalisées, des locaux, des zones de stockage, des équipements et des installations aux BPF/ BPD et aux règles d'hygiène et de sécurité
- Analyser la mise en œuvre des règles des BPF/BPD, de sécurité et de protection de l'environnement dans toute action réalisée
- Diagnostiquer toute non-conformité et concevoir la ou les mesure(s) corrective(s) adaptée(s) en relation avec la hiérarchie et les services pertinents
- Appliquer les règles BPF/ BPD, les règles d'hygiène, de lavage des mains, de port de tenue de travail et de déplacement dans l'entreprise
- Réaliser et organiser les opérations de rangement, de nettoyage des locaux et de nettoyage des équipements en appliquant les BPF/BPD et les procédures
- Appliquer strictement les règles sécurité dans toute intervention
- Utiliser correctement les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle
- Appliquer les mesures de protection de l'environnement selon les règles en vigueur
- Adopter les postures de travail correspondant aux règles d'ergonomie

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation
Les règles d'hygiène et d'habillement sont appliquées dans les différentes zones et justifiées	<i>Les règles sont expliquées et justifiées Les règles sont appliquées sans erreur</i>
Les règles de déplacement entre les différentes zones sont appliquées et justifiées	<i>Les règles sont expliquées et justifiées Les règles sont appliquées sans erreur</i>
Les BPF/ BPD sont appliquées et justifiées lors de la réalisation d'activités logistiques et d'interventions techniques	<i>Les BPF/BPD sont expliquées et justifiées Les règles sont appliquées sans erreur</i>
Les consignes générales d'utilisation du matériel sont appliquées et justifiées	<i>Les consignes sont expliquées et justifiées Les règles sont appliquées sans erreur</i>
Les règles de sécurité sont appliquées et justifiées. Les appareils et les équipements de sécurité mis à disposition sont utilisés	<i>Les règles de sécurité sont expliquées et justifiées Les règles sont appliquées sans erreur</i>
Toute non-conformité de son environnement et de l'ensemble de l'espace de travail est identifiée et justifiée	<i>Toute non-conformité a été identifiée, expliquée et maîtrisée L'incident ne s'est pas renouvelé du fait du candidat Prise en compte des règles qualité et sécurité</i>
Toute non-conformité dans les actions réalisées par un tiers ou par soi-même est identifiée	<i>Toute non-conformité a été identifiée, expliquée et maîtrisée L'incident ne s'est pas renouvelé du fait du candidat Les règles qualité et sécurité sont appliquées sans erreur</i>

<p>En cas de non-conformité, une démarche d'analyse des causes est mise en œuvre et les mesures adaptées sont prises et/ou proposées.</p>	<p><i>L'analyse des causes est pertinente La transmission de l'information est transmise rapidement au bon interlocuteur L'ensemble des informations nécessaires est réuni Les mesures correctives proposées sont pertinentes</i></p>
<p>Les opérations de rangement, de nettoyage des locaux et de nettoyage des équipements sont réalisées</p>	<p><i>Les opérations sont réalisées selon les procédures et le planning prévu</i></p>
<p>Les mesures de protection de l'environnement sont appliquées (récupération des effluents et matières lors du nettoyage, tri sélectif, économies d'énergie...).</p>	<p><i>Les mesures de protection de l'environnement sont expliquées et justifiées Elles sont appliquées sans erreur</i></p>
<p>Les postures de travail et les règles d'ergonomie sont expliquées et appliquées.</p>	<p><i>Les postures de travail et règles d'ergonomie sont expliquées et justifiées Elles sont appliquées sans erreur</i></p>
<p>Les principales procédures à respecter sont citées</p>	<p><i>Les principales procédures sont citées sans oubli majeur Pour toute situation, la procédure est localisée facilement</i></p>
<p>Le candidat ne réalise aucune action hors de son champ de responsabilité</p>	<p><i>Le champ de responsabilité est expliqué sans erreur Toutes les actions sont réalisées dans son champ de responsabilité</i></p>

Unité de compétences 5 : Utiliser un système informatisé

- Utiliser les différentes fonctionnalités d'un système d'un système informatisé de gestion de stocks
- Utiliser les fonctionnalités courantes liées au traitement des informations dans un environnement informatique usuel
- Identifier le sens des informations affichées et interpréter un synoptique

<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Indicateurs d'évaluation</i>
Le système de gestion de stocks est renseigné Les différentes fonctionnalités sont utilisées	<i>Toutes les informations nécessaires sont consignées sans erreur Les différentes fonctionnalités utilisées par le candidat sont expliquées et justifiées</i>
Des fonctionnalités courantes liées au traitement des informations dans un environnement informatique usuel sont utilisées (exemples : utilisation d'un tableur, du courrier électronique, ...)	<i>Un exemple est donné. Les fonctionnalités courantes (saisie, sauvegarde, impression, ...) sont utilisées correctement</i>
En cas d'erreur ou d'anomalie les mesures pertinentes sont prises	<i>Toutes les informations nécessaires sont recherchées et collectées Les différentes fonctionnalités du système informatisé sont utilisées correctement</i>

Unité de compétences 6 : Traiter des informations écrites et orales

- Enregistrer l'ensemble des données concernant les activités logistiques en respectant les règles BPF
- Rechercher et traiter des informations complexes liées à la logistique
- Communiquer avec des interlocuteurs différents dans des situations variées (réunions, entretiens,...)
- Former et assister des membres de son équipe sur la pratique des activités professionnelles
- Rédiger tout ou partie d'un document en fonction des exigences pharmaceutiques (procédures, modes opératoires...)

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation
Lors de la prise de poste, les informations nécessaires sont recherchées et collectées	<i>Toutes les informations nécessaires sont collectées</i>
Les anomalies ou les questions issues des informations collectées sont traitées	<i>Tout incident a donné lieu à une recherche d'information complète (investigation) Toutes les questions sont traitées</i>
Les informations nécessaires sont transmises par écrit ou par oral à l'équipe, aux services en amont et en aval, à la hiérarchie et aux interlocuteurs externes (transporteurs, dépositaires ...)	<i>Les messages transmis sont clairs et précis Toutes les informations critiques sont transmises (nature des incidents, interventions,...) Toutes les informations nécessaires lors du changement d'équipe sont transmises Le délai de transmission des informations est adapté à la situation</i>
Le dossier ou outil de suivi est renseigné. Les calculs liés aux opérations d'inventaire sont réalisés Toute non-conformité est identifiée et traitée	<i>Toutes les informations nécessaires sont consignées (dates et heures des opérations, nom du responsable, initiales, visas ou signature des opérateurs, relevés des vérifications et des contrôles,...) Tous les échantillons et modèles nécessaires sont enregistrés Tout problème particulier est consigné Les calculs réalisés sont exacts</i>
Le cahier de route ou « log-book » des équipements et installations est renseigné	<i>Les messages transmis sont clairs et précis Toutes les informations critiques sont transmises (nature des incidents, interventions,...)</i>
En cas de dysfonctionnement ou d'anomalie, les informations nécessaires à l'analyse des causes sont recherchées et traitées	<i>L'ensemble des informations nécessaires sont collectées L'analyse des causes prend en compte ces informations</i>
L'accueil et le tutorat des nouveaux collaborateurs au sein de l'équipe	<i>La procédure d'accueil est appliquée Les documents de tutorat et de suivi sont renseignés, le cas échéant Des entretiens de suivi sont réalisés régulièrement</i>
La communication est assurée au sein de l'équipe ou par la participation à des réunions.	<i>Des exemples sont cités et expliqués</i>

Les documents ou parties de documents sont rédigés en fonction des objectifs et des règles qualité

Des exemples de documents rédigés sont apportés (modes opératoires, procédures, ...)

Les documents créés sont clairs, lisibles et exploitables

Les documents correspondent aux actions à réaliser

Les règles qualité de rédaction des documents sont appliquées

Unité de compétences 7 : Conduire une action de progrès sur son secteur

- Analyser et interpréter des résultats du suivi d'indicateurs
- Intégrer la qualité, la réduction des coûts et l'amélioration des délais dans l'organisation de l'activité courante
- Animer une action de progrès au sein de l'équipe logistique pour réaliser un objectif donné

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation
1. Suivi des indicateurs	
Les indicateurs utilisés dans le service et leur signification sont expliqués (exemple : qualité, sécurité, productivité, planning, service client ...)	<i>Tous les indicateurs sont cités L'explication de leur signification est exacte</i>
Les résultats du suivi de ces indicateurs sont analysés et interprétés	<i>Le suivi et l'analyse des indicateurs réalisés par le candidat sont expliqués L'analyse est pertinente Le cas échéant, la mesure des indicateurs pertinents est réalisée en amont et en aval de l'action d'amélioration</i>
2. Action de progrès	
Les objectifs de l'action d'amélioration sont déterminés avec le responsable hiérarchique	<i>Les objectifs fixés sont pertinents</i>
Les informations à recueillir sont déterminées en fonction des objectifs	<i>Le choix des informations est pertinent Toutes les sources d'information potentielles sont identifiées</i>
Un plan de mise en œuvre de l'action est défini avec le responsable hiérarchique	<i>Le plan d'action proposé est clair et réaliste</i>
Les objectifs de l'action et le plan d'action sont présentés	<i>La présentation est claire et exhaustive</i>
Une démarche d'analyse est mise en œuvre (ex : analyse des causes de non-conformité, analyse de l'existant, interprétation du suivi des indicateurs, ...)	<i>L'analyse est réaliste, pertinente et exhaustive. L'ensemble des risques et leur degré de gravité sont déterminés L'ensemble des causes sont déterminées Une méthode d'analyse (5M...) a été correctement utilisée</i>
Des actions d'amélioration sont proposées	<i>Les actions portent effectivement sur les causes ou les différents éléments identifiés Les propositions sont pertinentes et réalistes Si une procédure est mise en place, elle est applicable</i>
Les opérateurs sont associés à la mise en place des actions correctives	<i>Les explications apportées sont pertinentes L'adhésion des collaborateurs est recherchée et vérifiée</i>

<p>Les résultats obtenus par les actions correctives sont suivis et visualisés</p>	<p><i>La présentation des résultats est claire et précise</i> <i>Le ou les indicateurs choisi(s) permettant de mesurer les résultats de l'action est(sont) pertinents</i> <i>Il(s) est (sont) mesuré(s) en amont et en aval du projet</i></p>
<p>Un rapport présentant les actions menées, les résultats obtenus et les améliorations à poursuivre est rédigé</p>	<p><i>Le rapport rédigé est pertinent et exhaustif</i></p>
<p>Le suivi de l'action de progrès est effectué</p>	<p><i>Les résultats du suivi de l'action sont présentés et commentés</i></p>