

CQP Coordinateur(trice) logistique

Référentiel de compétences

Le titulaire du CQP Coordinateur(trice) logistique est capable de :

- réaliser et coordonner 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/ou 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
- suivre et analyser les mouvements de stocks et les indicateurs du service
- analyser les anomalies, non conformités et dysfonctionnements et les traiter en collaboration avec la hiérarchie et les services pertinents
- conduire une action de progrès

 **Champ d'intervention :**

Le/ la coordinateur(trice) logistique coordonne **tout ou partie des activités logistiques au sein d'un service logistique** mais n'a pas de lien hiérarchique avec les membres de l'équipe logistique.

Il reste sous la responsabilité hiérarchique de l'animateur(trice) d'équipe.

 **Le référentiel du CQP est constitué de sept unités de compétences :**

- Trois unités de compétences « cœur de métier » :
 1. Vérifier la conformité des matières premières, des articles de conditionnement ou des produits finis pharmaceutiques et des équipements et outils du service
 2. Coordonner les activités logistiques
 3. Enregistrer et suivre les mouvements de stock
- Quatre unités de compétences « transverses » communes aux trois CQP Pilotage de procédé de conditionnement / Pilotage de procédé de fabrication formes sèches / Pilotage de procédé de fabrication formes liquides et pâteuses :
 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
 5. Utiliser un système informatisé
 6. Traiter des informations écrites et orales
 7. Conduire une action de progrès sur son secteur

Pour obtenir le CQP dans sa totalité, le candidat doit être évalué et certifié sur ces sept unités.

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

Etre capable de ...

- Identifier les différents produits stockés sur le site
- Identifier les caractéristiques des matières, articles et/ou produits finis pharmaceutiques du site et leurs conditions de stockage
- Vérifier l'adéquation d'une matière première, d'un article de conditionnement ou d'un produit fini aux 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, remplacement...
- Réaliser et/ou 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 : Coordonner les activités logistiques

Etre capable de ...

- 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

Etre capable de ...

- 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

Etre capable de ...

- 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

Etre capable de ...

- 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

Etre capable de ...

- 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

Etre capable de ...

- Analyser et interpréter des résultats du suivi d'indicateurs
- Intégrer la qualité, l'ergonomie, 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

Mise en relation des unités de compétences, des situations d'évaluation et des modules de formation

Unités de compétences	Situation d'évaluation	Modules de formation
Unité de compétences 1 – Vérifier la conformité des matières premières, des articles de conditionnement ou des produits finis pharmaceutiques et des équipements et outils du service	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Observation en situation de travail</u> - <u>Entretien</u> : Bilan de l'activité réalisée sur plusieurs mois concernant la vérification de la conformité des matières premières, des articles de conditionnement ou des produits finis pharmaceutiques et des équipements. 	<p>Module 1 : La vérification de la conformité des matières premières, des articles de conditionnement ou des produits finis pharmaceutiques et des équipements et outils du service</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Module 1.1: Les matières premières, articles de conditionnement, produits finis stockés sur le site, leurs caractéristiques et leurs conditions de stockage</i> • <i>Module 1.2 : Les équipements et outils du site</i> • <i>Module 1.3 : Le traitement des non conformités et dysfonctionnement</i> • <i>Module 1.4 : Les procédures de validation des procédés et de qualification des équipements</i>
Unité de compétences 2 – Coordonner les activités logistiques	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Observation en situation de travail</u> - <u>Entretien</u> : Bilan de l'activité réalisée sur plusieurs mois concernant la réalisation, l'organisation et la coordination d'activités logistiques 	<p>Module 2 : Les activités logistiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Module 2.1 : La chaîne logistique</i> • <i>Module 2.2 : Les opérations logistiques, les équipements et les règles de manutention des charges</i> • <i>Module 2.3 : La coordination des activités</i> • <i>Module 2.4 : Le traitement des non conformités</i>
Unité de compétences 3 – Enregistrer et suivre les mouvements de stock	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Observation en situation de travail</u> - <u>Entretien</u> : Bilan de l'activité réalisée sur plusieurs mois concernant l'enregistrement et le suivi des mouvements de stocks et la réalisation d'opérations d'inventaire 	<p>Module 3 : L'enregistrement et le suivi des stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Module 3.1 : L'enregistrement des stocks</i> • <i>Module 3.2 : Les logiciels de gestion des stocks</i> • <i>Module 3.3 : Les opérations d'inventaire</i> • <i>Module 3.4 : Le traitement des non conformités</i>

<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Observation en situation de travail</u> - <u>Entretien</u> : bilan des activités réalisées durant une période de plusieurs semaines et questionnement sur les principaux risques liés à l'activité et les règles permettant de les éviter et sur des exemples de diagnostics de non-conformité BPF et sécurité réalisés 	<p>Module 4 : Les BPF - Qualité - Sécurité - Protection de l'environnement - Ergonomie au poste de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Module 4.1 : Les règles BPF/ BPF et les règles de sécurité</i> • <i>Module 4.2 : les règles de protection de l'environnement</i> • <i>Module 4.3 : les règles d'ergonomie au poste de travail</i> • <i>Module 4.4 : les risques liés à l'activité et les moyens de prévention</i> • <i>Module 4.5 : Le traitement des non conformités</i>
<p>Unité de compétences 5 – Utiliser un système informatisé</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Observation en situation de travail</u>, - <u>Entretien</u> : bilan des activités réalisées 	<p>Module 5 : Utilisation d'un système informatisé</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Module 5.1 : L'utilisation de logiciel de traitement de texte, tableur, outil de présentation</i> • <i>Module 5.2 : Les fonctionnalités des systèmes de gestion de stocks</i>
<p>Unité de compétences 6 – Traiter des informations écrites et orales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien – bilan sur la base des activités réalisées durant une période et des documents renseignés 	<p>Module 6 : Traitement des informations écrites et orales</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Module 6.1 : Les règles de traçabilité et d'enregistrement des données</i> • <i>Module 6.2 : La communication orale avec différents interlocuteurs</i> • <i>Module 6.3 : La communication écrite et la rédaction de documents professionnels</i> • <i>Module 6.4 : La formation au poste de travail</i>
<p>Unité de compétences 7 – Conduire une action de progrès sur son secteur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien : bilan de l'activité réalisée sur une période de plusieurs mois concernant l'analyse des indicateurs du service et l'animation d'action de progrès 	<p>Module 7 : La conduite d'actions de progrès</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Module 7.1 : Les indicateurs : définition, suivi, analyse</i> • <i>Module 7.2 : La conduite d'action de progrès (objectifs, étapes, suivi et indicateurs)</i>

5 - Référentiel d'évaluation CQP Coordinateur(trice) logistique

- Le CQP est constitué de 7 unités de compétences.
Pour obtenir le CQP, le candidat doit être évalué et certifié sur chacune de ces 7 unités de compétences. Cette évaluation est réalisée unité par unité.
- Le référentiel d'évaluation est l'outil qui permet d'évaluer le candidat pour chacune de ces unités.
- Cette évaluation est indépendante de la façon dont les compétences ont été acquises : formation, expérience professionnelle, ...

Déroutement de l'évaluation :

L'évaluation doit être préparée :

- Le référentiel d'évaluation est présenté au moment du repérage des compétences
- Le candidat rassemble les différents éléments issus de son activité professionnelle en fonction des unités ciblées,
- Le responsable hiérarchique et les autres évaluateurs rassemblent également les différents éléments permettant d'apprécier l'activité professionnelle du candidat.
- Dans le cas où une observation directe est nécessaire, celle-ci doit être organisée avant l'entretien d'évaluation final.

L'évaluation se déroule sous la forme d'un entretien entre les 3 évaluateurs et le candidat. Dans la plupart des cas, cet entretien est basé sur le bilan des activités réalisées durant une période et sur les différents documents et éléments issus de cette activité. Pour certaines unités, il peut être basé sur un questionnement du candidat ou sur les résultats d'une observation directe des activités.

La fiche « Appréciation de l'évaluateur » est renseignée à l'aide des critères d'évaluation et des indicateurs qui permettent de rendre l'évaluation plus objective en indiquant des éléments mesurables.

Ces critères d'évaluation, identiques pour tous les candidats, permettent de garantir la valeur du CQP délivré.

Les acteurs de l'évaluation :

- Le responsable hiérarchique
- Un évaluateur interne ou externe
- Une personne extérieure au service dans lequel le candidat travaille. Cette personne est désignée par la commission formation de l'entreprise ou à défaut par les instances représentatives du personnel, figurant sur une liste de personnes qualifiées proposée par l'employeur.

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

Etre capable de ...

- Identifier les différents produits stockés sur le site
- Identifier les caractéristiques des matières, articles et/ou produits finis pharmaceutiques du site et leurs conditions de stockage
- Vérifier l'adéquation d'une matière première, d'un article de conditionnement ou d'un produit fini aux 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, remplacement...
- Réaliser et/ou 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

Entreprise :
Candidat :

Mode d'évaluation :

- Observation en situation de travail
- Entretien : Bilan de l'activité réalisée sur plusieurs mois concernant la vérification de la conformité des matières premières, des articles de conditionnement ou des produits finis pharmaceutiques et des équipements.

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- Le candidat vérifie la conformité des produits et des équipements Oui

Exemples de documents pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le(s) document(s) (papier et/ou électronique) ayant été utilisé(s) :

- Echantillons des principaux produits et articles manipulés et stockés
- Documents utilisés et renseignés par le candidat : notamment rubriques relatives aux contrôles réalisés
- Procédure de validation de procédés et/ou de qualification d'équipements
- Tous documents liés à son activité
- Autres : précisez :

.....
.....

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
Les différents produits stockés sur le site sont cités	<i>Les principaux produits présents sur le site sont cités sans erreur</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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, statut) sont citées et sont correctes.</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les principales informations liées aux matières, articles et produits sont citées et expliquées.	<i>Les principales informations sont identifiées (n° de lot, date de péremption, code article, date de réception, ...) Les explications sont pertinentes. Les statuts des matières, articles et produits finis et la signification de ces statuts (quarantaine, libéré, ...) sont expliqués sans erreur</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les informations nécessaires à la vérification des produits sont recherchées (numéro de commande, ...)	<i>La place des différentes informations sur un document est identifiée Les informations recherchées sont exactes</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les contrôles quantitatifs et qualitatifs (aspect, intégrité, identification, étiquetage ...) sont réalisés conformément aux procédures et enregistrés	<i>Tous les contrôles requis sont expliqués et réalisés dans le respect des procédures La saisie des résultats des contrôles est réalisée sans erreur</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les équipements, outils et systèmes informatiques utilisés sont cités	<i>Tous les équipements, outils et systèmes utilisés sont cités sans erreur et sans omission</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les caractéristiques techniques des équipements, outils et systèmes informatiques, leur fonctionnement et leur spécificité sont expliqués	<i>L'explication est claire et complète. Les informations clés sont citées Le lien entre le fonctionnement de l'équipement, de l'outil, des systèmes informatique et les différentes opérations logistiques est établi. Les réglages, paramétrage et/ou contrôles effectués sont expliqués.</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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</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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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</i> <i>La chronologie de réalisation des interventions et le temps d'intervention sont expliqués et respectés</i> <i>Les modes opératoires sont appliqués sans erreur</i> <i>Les normes de sécurité, d'hygiène et de protection de l'environnement sont respectées</i> <i>L'équipement est opérationnel après l'intervention</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
--	---	--

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....

Unité de compétences 2 : Coordonner les activités logistiques

Etre capable de ...

- 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

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

- Observation en situation de travail
- Entretien : Bilan de l'activité réalisée sur plusieurs mois concernant la réalisation, l'organisation et la coordination d'activités logistiques

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- Le candidat coordonne des activités logistiques Oui
- Le candidat dispose des informations sur les activités et les disponibilités des membres de l'équipe et du planning de travail Oui
- Le candidat dispose des équipements de protection individuelle adaptés Oui

Exemples de documents ou d'éléments pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le ou les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :

- Planning d'activité
- Fiches d'instruction (FI)
- Modes opératoires (MOP)
- Fiches opératoires (SOP)
- Fiches de déviations, de non conformités
- Documents permettant de réaliser de formations
- Tous documents liés à l'activité
- Autres : précisez :

.....
.....
.....

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
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</i> <i>Les opérations logistiques sont réalisées dans le respect des procédures, des BPD et dans le respect du planning</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les matières, articles et produits sont placés dans la zone adaptée et au bon endroit	<i>Les produits sont stockés dans la zone appropriée</i> <i>L'utilisation des aires de stockage sont optimisées</i> <i>Les règles FIFO¹ et du FEFO sont respectées</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les règles de manutention sont appliquées	<i>Les règles de sécurité d'ergonomie, de répartition des charges sont respectées</i> <i>Les équipements de manutention utilisés correspondent à l'opération à réaliser et à l'habilitation du candidat</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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</i> <i>Le port des EPI est adapté aux produits et à l'activité logistique</i> <i>Les précautions de manutention sont prises sans erreur</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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, ..)	<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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

¹ Premier entré, premier sorti

<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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></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>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....

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


Etre capable de ...


- 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

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

 Observation en situation de travail

 Entretien : Bilan de l'activité réalisée sur plusieurs mois concernant :

- l'enregistrement et le suivi des mouvements de stocks
- la réalisation d'opérations d'inventaire

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- Le candidat réalise le suivi des mouvements de stock des produits et articles

Oui

- Les systèmes informatisés et les outils de gestion de stock sont mis à disposition

Oui

Exemples de documents pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le ou les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :

- Planning d'activité
- Fiches d'instruction (FI)
- Modes opératoires (MOP)
- Fiches de déviations, de non conformités
- Logiciel et outil de gestion de stocks
- Tous documents liés à l'activité
- Autres : précisez :

.....
.....

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les mouvements de stocks sont vérifiés	<i>Les mouvements de stocks des produits sont consultés régulièrement et son contrôlés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....

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

Etre capable de ...

- 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

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

Observation en situation de travail

Entretien : bilan des activités réalisées durant une période de plusieurs semaines et questionnement :

- sur les principaux risques liés à l'activité et les règles permettant de les éviter
- des exemples de diagnostics de non-conformité BPF et sécurité réalisés

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- Un document de suivi permet de lister les incidents ou les non conformités survenus durant une période Oui
- Le champ de responsabilité du candidat est clairement défini Oui
- Le système de qualité est en place et documenté sur le secteur Oui

Exemples de documents pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le ou les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :

- Dossiers de lot
- Documents rédigés
- Fiches d'incidents, de non conformités, ...
- Rapports d'audit
- Tous documents liés à l'activité logistique ou à la qualité, la sécurité, la protection de l'environnement, l'ergonomie au poste de travail
- Autres : précisez :

.....
.....

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les certifications de l'entreprise et leurs impacts sont expliquées	<i>Les certifications obtenues par l'entreprise sont citées (ISO ...) Les impacts sur son activité sont expliqués</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
En cas de non-conformité, une démarche d'analyse des causes est mise en œuvre et les mesures adaptées sont prises et/ou proposées.	<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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les opérations de rangement, de nettoyage des locaux et de nettoyage des équipements sont réalisées	<i>Les opérations sont réalisées selon les procédures et le planning prévu</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Les mesures de protection de l'environnement sont appliquées (récupération des effluents et matières lors du nettoyage, tri sélectif, économies d'énergie...).	<i>Les mesures de protection de l'environnement sont expliquées et justifiées Elles sont appliquées sans erreur</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les postures de travail et les règles d'ergonomie sont expliquées et appliquées.	<i>Les postures de travail et règles d'ergonomie sont expliquées et justifiées Elles sont appliquées sans erreur</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les principales procédures à respecter sont citées	<i>Les principales procédures sont citées sans oubli majeur Pour toute situation, la procédure est localisée facilement</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Le candidat ne réalise aucune action hors de son champ de responsabilité	<i>Le champ de responsabilité est expliqué sans erreur Toutes les actions sont réalisées dans son champ de responsabilité</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....

Unité de compétences 5 : Utiliser un système informatisé

Etre capable de ...

- 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

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

- Observation en situation de travail,
- Entretien : bilan des activités réalisées

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- Un document de suivi permet de lister les interventions réalisées, le cas échéant
Oui

Exemples de documents pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :

- Fichier renseigné
- Listing d'informations recherchées sur le système informatisé
- Documents élaborés avec un logiciel de traitement de texte
- Tableaux, feuilles de calcul ou graphiques élaborés avec un logiciel tableur
- Autres : précisez :

.....
.....

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

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....

Unité de compétences 6 : Traiter des informations écrites et orales

Etre capable de ...

- 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...)

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

- Entretien – bilan sur la base des activités réalisées durant une période et des documents renseignés

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes :

- Le candidat a été mis en situation de former et d'assister des collaborateurs

Oui

Exemples de documents ou d'éléments pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le ou les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :

- Fiches incidents
- Tous documents de communication : e-mails, notes, compte-rendu de réunion, ...
- Tous documents de tutorat, de suivi de formation, d'évaluation, d'habilitation,
- Procédures et modes opératoires rédigés (en totalité ou partiellement)
- Autres : précisez :

.....

.....

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
Lors de la prise de poste, les informations nécessaires sont recherchées et collectées	Toutes les informations nécessaires sont collectées	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les anomalies ou les questions issues des informations collectées sont traitées	Tout incident a donné lieu à une recherche d'information complète (investigation) Toutes les questions sont traitées	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p>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 ...)</p>	<p><i>Les messages transmis sont clairs et précis</i> <i>Toutes les informations critiques sont transmises (nature des incidents, interventions,...)</i> <i>Toutes les informations nécessaires lors du changement d'équipe sont transmises</i> <i>Le délai de transmission des informations est adapté à la situation</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Le dossier ou outil de suivi est renseigné. Les calculs liés aux opérations d'inventaire sont réalisés Toute non-conformité est identifiée et traitée</p>	<p><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,...)</i> <i>Tous les échantillons et modèles nécessaires sont enregistrés</i> <i>Tout problème particulier est consigné</i> <i>Les calculs réalisés sont exacts</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Le cahier de route ou « log-book » des équipements et installations est renseigné</p>	<p><i>Les messages transmis sont clairs et précis</i> <i>Toutes les informations critiques sont transmises (nature des incidents, interventions,...)</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>En cas de dysfonctionnement ou d'anomalie, les informations nécessaires à l'analyse des causes sont recherchées et traitées</p>	<p><i>L'ensemble des informations nécessaires sont collectées</i> <i>L'analyse des causes prend en compte ces informations</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>L'accueil et le tutorat des nouveaux collaborateurs au sein de l'équipe</p>	<p><i>La procédure d'accueil est appliquée</i> <i>Les documents de tutorat et de suivi sont renseignés, le cas échéant</i> <i>Des entretiens de suivi sont réalisés régulièrement</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>La communication est assurée au sein de l'équipe ou par la participation à des réunions.</p>	<p><i>Des exemples sont cités et expliqués</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Les documents ou parties de documents sont rédigés en fonction des objectifs et des règles qualité</p>	<p><i>Des exemples de documents rédigés sont apportés (modes opératoires, procédures, ...)</i> <i>Les documents créés sont clairs, lisibles et exploitables</i> <i>Les documents correspondent aux actions à réaliser</i> <i>Les règles qualité de rédaction des documents sont appliquées</i></p>	<p>Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....

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

Etre capable de ...

- Analyser et interpréter des résultats du suivi d'indicateurs
- Intégrer la qualité, l'ergonomie, 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

Entreprise :

Candidat :

Mode d'évaluation :

- Entretien : bilan de l'activité réalisée sur une période de plusieurs mois concernant l'analyse des indicateurs du service et l'animation d'action de progrès

L'entreprise a mis en place les conditions d'évaluation suivantes

- Le candidat a été mis en situation de conduire des actions d'amélioration Oui
- Le candidat a été mis en situation de suivre et d'analyser des indicateurs (cette activité peut être indépendante de l'action d'amélioration) Oui

Exemples de documents pouvant servir d'appui à l'évaluation

Cochez le ou les documents ayant été utilisés :

- Tous documents de recueil d'information, de suivi d'indicateurs, ...
- Plan d'action
- Ordres du jour et compte-rendu de réunions, documents de synthèse...
- Compte-rendu de l'action d'amélioration
- Rapports d'activité, supports de communication sur l'évolution du projet, graphiques...
- Autres : précisez :

.....
.....
.....

- Le compte-rendu écrit de l'action d'amélioration doit être présenté dans le dossier du candidat et analysé par les évaluateurs.

Il comporte notamment les éléments suivants :

- Quelle était la situation de départ ?
- Quels étaient les objectifs de l'action ?
- Les principales étapes du plan d'action / les méthodes utilisées / les contraintes et difficultés (Décrivez ce que vous avez personnellement réalisé à chaque étape)
- Quelles propositions avez-vous élaboré en cours d'action ou en fin d'action ?
- Quels sont actuellement les résultats de l'action ? (coût / qualité / délais, ...)
- L'action se poursuit-elle ? Si oui, comment ?

Critères d'évaluation	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. Action de progrès		
Les objectifs de l'action d'amélioration sont déterminés avec le responsable hiérarchique	<i>Les objectifs fixés sont pertinents</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Les objectifs de l'action et le plan d'action sont présentés	<i>La présentation est claire et exhaustive</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

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

Evaluation réalisée le :

Nom, qualité et signature du candidat :

.....

Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :

.....

Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :

.....

Nom, qualité et signature de l'évaluateur :

.....