



# **Cartographie et répertoire des métiers du commerce agricole**

**Août 2024**

|                                                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Introduction .....</b>                                                                  | <b>4</b>   |
| <b>1. Métiers achats / commercialisation.....</b>                                          | <b>5</b>   |
| Vendeur(euse) conseil en magasin .....                                                     | 6          |
| Technico-commercial(e) .....                                                               | 15         |
| Chargé(e) du e-commerce .....                                                              | 25         |
| Acheteur(euse) vendeur(euse) sur les marchés internationaux .....                          | 33         |
| Responsable emballage .....                                                                | 42         |
| Responsable approvisionnement .....                                                        | 52         |
| Responsable des achats .....                                                               | 62         |
| Responsable commercial(e) .....                                                            | 73         |
| <b>2. Métiers recherche, conseil technique et développement de filières .....</b>          | <b>84</b>  |
| Conseiller(ère) agricole spécialisé(e) en protection des cultures.....                     | 85         |
| Chargé(e) de filière.....                                                                  | 96         |
| Responsable technique .....                                                                | 105        |
| <b>3. Métiers production / exploitation / traitement et préparation des produits...116</b> |            |
| Agent(e) de silo.....                                                                      | 117        |
| Conducteur(trice) de silo .....                                                            | 127        |
| Opérateur(trice) – agent(e) de production .....                                            | 139        |
| Conducteur(trice) de ligne de production automatisée .....                                 | 150        |
| <b>4. Métiers logistique et transport .....</b>                                            | <b>172</b> |
| Conducteur(trice) livreur(euse) .....                                                      | 173        |
| Opérateur(trice) logistique.....                                                           | 182        |
| Responsable exploitation logistique .....                                                  | 193        |
| Coordinateur(trice) transport.....                                                         | 204        |
| <b>5. Métiers maintenance, entretien et méthodes.....</b>                                  | <b>213</b> |
| Technicien(ne) de maintenance des équipements.....                                         | 214        |
| <b>6. Métiers Qualité Hygiène Sécurité Santé Environnement.....</b>                        | <b>224</b> |
| Réceptionnaire agréé(euse) .....                                                           | 225        |
| Responsable QHSSE.....                                                                     | 234        |
| Chargé(e) de la santé/ Sécurité.....                                                       | 245        |
| <b>7. Métiers supports.....</b>                                                            | <b>256</b> |
| Chargé(e) de communication.....                                                            | 257        |

|                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Chargé(e) de marketing .....</b>                           | <b>268</b> |
| <b>Chargé(e) de recouvrement .....</b>                        | <b>278</b> |
| <b>Responsable administratif(ive) et financier(ère) .....</b> | <b>289</b> |
| <b>Responsable des ressources humaines .....</b>              | <b>300</b> |
| <b>Responsable des systèmes d'information .....</b>           | <b>311</b> |
| <b>Annexe .....</b>                                           | <b>321</b> |

# Introduction

Ce document réunit l'ensemble des fiches décrivant les métiers appartenant à la **branche du commerce agricole**.

La production de ces fiches-métiers s'inscrit dans le cadre de la mission de refonte de la cartographie des métiers et des compétences du secteur alimentaire, confiée aux cabinets Amnyos et CG Conseil par l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications des industries alimentaires et celui de la coopération agricole.

Ce document est une **version de travail** réalisée dans la perspective de groupes de travail réunissant entreprises et professionnels. A ce titre, ce document ne doit pas être diffusé au-delà des personnes membres de ces groupes de travail ou membres du comité de pilotage.

**Important** : Les informations, notions et concepts utilisés dans les différentes fiches-métiers sont présentés en annexe de ce document.

# 1. Métiers achats / commercialisation

# Vendeur(euse) conseil en magasin

## Présentation du métier

### Définition du métier

Apporte un conseil technique aux clients, assure la mise en valeur des produits dans les lieux de vente ou les salons professionnels et réalise les ventes et les encaissements, ainsi que la gestion des flux de marchandises.

### Exemples d'appellations du métier

|                                      |
|--------------------------------------|
| Employé/e de service commercial LISA |
| Conseiller/ère vendeur/euse          |
| Vendeur/euse conseil LISA            |

### Fiche(s) ROME de référence

|                                         |
|-----------------------------------------|
| D1106 - Vente en alimentation           |
| D1107 - Vente en gros de produits frais |

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       |                  | X            |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         |                  | X            |
| Forte variation de l'activité dans le temps           | X                |              |
| Travail répétitif                                     | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   | X |   |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus | X        |         |          |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          | X       |          |    |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 3 ou 4 dans le domaine commercial ou agricole est souhaitée.  
 Une connaissance ou expérience dans le domaine de la vente de produits agricoles est souhaitée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Réception et contrôle des produits entrants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Contrôler l'intégrité, la qualité et la quantité des produits et consommables et la conformité des documents associés selon les procédures en vigueur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôle des documents de livraison</li> <li>&gt; Contrôle de la quantité et de l'état des marchandises</li> <li>&gt; Contrôle de la conformité des produits, des supports et des contenants</li> <li>&gt; Vérification de la conformité de l'étiquetage</li> <li>&gt; Traitement des anomalies de réception</li> <li>&gt; Renseignement des documents de réception</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accueillir les transporteurs</li> <li>&gt; Réceptionner les livraisons et les marchandises alimentaires selon les règles en vigueur</li> <li>&gt; Vérifier la conformité des produits à la livraison : adéquation des produits à la commande, dates limites de consommation, aspect des produits...</li> <li>&gt; Alerter les interlocuteurs concernés en cas de non-conformité des produits alimentaires</li> <li>&gt; Vérifier les paramètres d'ambiance pour la conservation des produits</li> <li>&gt; Identifier et renseigner les documents de réception</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Réception             |
| MOT_CLE_ACT_2 | Contrôle des produits |
| MOT_CLE_ACT_3 | Conformité            |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Manutention et déplacement des produits</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Déplacer les produits du magasin en appliquant les règles de sécurité et d'ergonomie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identification des zones d'arrivée, de stockage et de départ des produits</li> <li>&gt; Sélection des moyens de manutention adaptés</li> <li>&gt; Manipulation et déplacement manuel des marchandises dans l'entrepôt et/ou l'espace de vente</li> <li>&gt; Conduite d'engins de manutention</li> <li>&gt; Mise en œuvre de procédures d'hygiène et de qualité</li> <li>&gt; Mesures correctives</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les zones prévues d'arrivée, de stockage des produits selon les consignes en vigueur</li> <li>&gt; Choisir les moyens de manutention adaptés au type de marchandise et à leur déplacement</li> <li>&gt; Manipuler les marchandises dans le respect des consignes de qualité et de sécurité des biens et des personnes, et des règles de port de charges</li> <li>&gt; Conduire les engins de manutention dans le respect des règles de sécurité et des plans de circulation</li> <li>&gt; Mettre en œuvre les procédures d'hygiène et de qualité adaptées tout au long des étapes de déplacement des produits</li> <li>&gt; Mettre en œuvre les mesures correctives en cas d'altération des marchandises</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |             |
|---------------|-------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Manutention |
| MOT_CLE_ACT_2 | Déplacement |
| MOT_CLE_ACT_3 | Produits    |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Organisation et mise en valeur des produits dans l'espace du LISA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Organiser l'espace de vente et la mise en valeur des produits en respectant les règles d'étiquetage, d'hygiène et de sécurité.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mise en rayon des produits et implantation de linéaires</li> <li>&gt; Etiquetage et traçabilité des produits commercialisés</li> <li>&gt; Marchandisage</li> <li>&gt; Vérification de la rotation, de la qualité et de la conservation des produits</li> <li>&gt; Préparation et conditionnement de produits</li> <li>&gt; Hygiène des espaces de vente</li> <li>&gt; Installation de décors et d'aménagements</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mettre en place des produits de façon attractive, en veillant à leur rotation et leur qualité selon les indications du point de vente</li> <li>&gt; Mettre en place l'information adéquate relative aux produits (fiches produits, conseils d'utilisation, informations légales sur les risques ou la toxicité...)</li> <li>&gt; Réaliser et mettre à jour l'étiquetage des produits et des prix dans les linéaires selon les consignes du point de vente</li> <li>&gt; Contrôler l'état de conservation des produits périssables et évacuer les déchets, les produits périmés, défectueux ou impropres à la vente</li> <li>&gt; Assurer la propreté, l'hygiène des rayons concernés</li> <li>&gt; Installer des décors et des aménagements dans les rayons ou en vitrine</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                |
|---------------|----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Marchandisage  |
| MOT_CLE_ACT_2 | Mise en rayons |
| MOT_CLE_ACT_3 | Etiquetage     |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Analyse du besoin et conseil technique aux clients</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Conseiller les clients sur les produits tout en tenant compte de la réglementation en vigueur</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accueil et prise en charge des clients dans l'espace du LISA</li> <li>&gt; Recueil d'informations sur les pratiques, les besoins, les projets du prospect ou du client</li> <li>&gt; Conseil et préconisations sur le choix de produits</li> <li>&gt; Information sur les promotions en cours</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Personnaliser la relation avec le client dès son entrée dans l'espace de vente et établir un climat de confiance avec le client</li> <li>&gt; Conduire une démarche de découverte des besoins d'un client ou d'un prospect</li> <li>&gt; Orienter le client vers les produits en vente dans le LISA en expliquant les caractéristiques et le bon usage des produits</li> <li>&gt; Informer sur les promotions en cours, proposer des ventes additionnelles et/ou des services associés</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Accueil des clients |
| MOT_CLE_ACT_2 | Conseil             |
| MOT_CLE_ACT_3 | Informations        |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Réalisation de la vente de produits commercialisés</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Conduire les opérations de vente de produits tout en appliquant la démarche de fidélisation de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Enregistrement des ventes et encaissement</li> <li>&gt; Proposition de ventes additionnelles</li> <li>&gt; Traitement des réclamations ou orientation vers l'interlocuteur adéquat</li> <li>&gt; Recueil et transmission des réclamations et remarques des clients auprès du responsable de magasin</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Encaisser, enregistrer les ventes et réaliser les facturations</li> <li>&gt; Guider les clients tout au long du paiement des commandes</li> <li>&gt; Prendre en charge les réclamations et les retours de marchandise ou orienter si nécessaire vers l'interlocuteur adéquat</li> <li>&gt; Noter et remonter les avis et informations des clients</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Technique de vente |
| MOT_CLE_ACT_2 | Réclamation        |
| MOT_CLE_ACT_3 | Encaissement       |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Utiliser et produire des informations simples dans un contexte stable et selon des consignes précises                                                                                  |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Sélectionner les outils, méthodes, matériels, informations permettant de résoudre un problème simple dans un environnement connu                                                       |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser son activité de manière autonome en respectant les consignes données dans un environnement connu et un contexte stable                                                       |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | /                                                                                                                                                                                      |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Identifier et utiliser différentes manières d'apprendre courantes dans un environnement connu                                                                                          |
| 6. Communication orale                                                               | Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés                                                                                                               |
| 7. Communication écrite                                                              | Lire et rédiger des textes informatifs courts en lien avec son activité dans le respect des consignes                                                                                  |
| 8. Orientation client                                                                | Analyser de manière globale les besoins et les attentes d'un client et élaborer une réponse adaptée                                                                                    |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe en situant le rôle de chacun et sa propre position dans le groupe                                                                            |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Sélectionner et présenter les informations, arguments permettant d'explicitier une action, un choix dans un contexte connu et défini                                                   |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Ecouter de manière attentive et bienveillante ses interlocuteurs, prendre en compte leurs contraintes, leurs retours et points de vue dans un contexte connu et stable                 |
| 12. Persévérance                                                                     | Identifier les effets des difficultés rencontrées ou des échecs subis sur son activité et sa motivation                                                                                |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Identifier les actions et comportements générateurs de troubles pour soi et pour les autres dans des situations habituelles, un contexte sous pression stable (rythme, délais, ...)    |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité                                          | Réagir positivement face à un événement, une sollicitation imprévue et y répondre rapidement dans un contexte simple et connu                                                          |
| 15. Rigueur et fiabilité                                                             | Mettre en œuvre de manière durable et continue les méthodes, consignes, procédures et réglementations dans le cadre d'une activité prescrite                                           |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas                                          | Mettre en œuvre la procédure / le mode opératoire adapté(e) au traitement d'un ensemble restreint d'aléas liés à son activité et alerter en cas de difficulté ou de situation nouvelle |

| <b>Ressources transverses</b> |                        |           |    | <b>Niveau d'approfondissement</b>                                      |
|-------------------------------|------------------------|-----------|----|------------------------------------------------------------------------|
| 17.                           | Capacités<br>pratiques | manuelles | et | Réaliser des manipulations manuelles simples nécessitant une dextérité |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)          | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                                 | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                                 | X                             |   |   |   |
| 312 | 34592          | <b>ENTRETIEN VENTE</b>                          |                               | X |   |   |
| 311 | 31754          | <b>MANUTENTION</b>                              |                               | X |   |   |
| 311 | 31721          | <b>ENTREPOSAGE STOCKAGE</b>                     |                               | X |   |   |
| 312 | 34597          | <b>MARCHANDISAGE</b>                            | X                             |   |   |   |
| 221 | 21547          | <b>BONNES PRATIQUES HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b>   | X                             |   |   |   |

# Technico-commercial(e)

## Présentation du métier

### Définition du métier

Assure la prospection commerciale et la vente des produits et de services auprès d'un portefeuille de clients ou de prospects dans le cadre de la politique commerciale et des objectifs définis par la direction commerciale.

Assure un accompagnement à des professionnels (agriculteurs, viticulteurs, applicateurs, éleveurs ...) sur les autres produits (autres que produits phytosanitaires) et de services dans le respect des bonnes pratiques et des évolutions réglementaires dans un secteur géographique.

### Exemples d'appellations du métier

Commercial/e

### Fiche(s) ROME de référence

D1407 - Relation technico-commerciale

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         |                  | X            |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          |   | X |
| Télétravail possible                                   |   | X |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         | X        |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          | X  |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 5 ou 6 dans le domaine du commerce ou dans le domaine agricole est préférable.

Une spécialisation ou première expérience en lien avec le produit commercialisé par l'entreprise est appréciée, voire souhaitée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Planification et suivi d'une activité commerciale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Organiser son activité commerciale à partir d'une analyse de l'environnement commercial de son secteur et des objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Planification des activités</li> <li>&gt; Recueil et examen des informations disponibles sur le marché ou le secteur géographique et sur les clients</li> <li>&gt; Recueil des informations et de la documentation nécessaires à l'activité de contact client ou prospect</li> <li>&gt; Préparation des visites et des argumentaires commerciaux</li> <li>&gt; Prise en compte des priorités et des objectifs définis par l'entreprise</li> <li>&gt; Examen de l'évolution du portefeuille clients et de la performance commerciale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser son activité commerciale en alternant des activités de prospection et des visites d'un portefeuille clients, dans le respect des priorités définies par l'entreprise</li> <li>&gt; Repérer les informations pertinentes sur le marché, les concurrents et le potentiel de ses clients à partir de différentes sources</li> <li>&gt; Prendre en compte les priorités et les enjeux commerciaux liés aux différentes catégories de clients pour définir et ajuster son activité</li> <li>&gt; Préparer ses visites à partir des informations disponibles sur le client/prospect et de la procédure établie</li> <li>&gt; Analyser l'évolution de son portefeuille clients et de sa performance commerciale en exploitant les données mises à disposition par l'entreprise au travers de ses systèmes d'informations</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Plan d'actions commerciales |
| MOT_CLE_ACT_2 | Préparation visites         |
| MOT_CLE_ACT_3 | Analyse du secteur          |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Découverte des besoins des clients et des prospects.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Analyser les besoins des clients et des prospects en utilisant les procédures et outils de diagnostic.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Présentation et mise en valeur des produits, des services, promotions et de l'image de l'entreprise</li> <li>&gt; Présentation des conditions de règlement, de livraison, des conditions d'achat</li> <li>&gt; Découverte des besoins du client ou du prospect</li> <li>&gt; Conclusion de la vente et définition des conditions de règlement, de livraison et des conditions d'achat</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Etablir un contact et un climat de confiance avec un client et avec un prospect</li> <li>&gt; Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services</li> <li>&gt; Mener une découverte des besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente</li> <li>&gt; Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |                        |
|---------------|------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Analyse besoins client |
| MOT_CLE_ACT_2 | Techniques de vente    |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Elaboration et négociation d'offres commerciales de produits, d'agrofournitures ou de services</b>                                                                                                                                                                                            | <b>Elaborer et négocier des offres commerciales sur des produits, des agrofournitures ou de services de son entreprise en respectant la politique commerciale.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Préparation et chiffrage d'offres commerciales</li> <li>&gt; Conception d'une offre commerciale en visite client</li> <li>&gt; Argumentation sur les composantes de l'offre commerciale</li> <li>&gt; Négociation des offres commerciales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client</li> <li>&gt; Concevoir une offre commerciale combinant des produits et des services adaptés aux besoins du client en tenant compte des contraintes de l'entreprise</li> <li>&gt; Argumenter de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections</li> <li>&gt; Réaliser le chiffrage de l'offre commerciale dans le respect de la politique commerciale en vigueur dans l'entreprise</li> <li>&gt; Négocier avec un client en s'appuyant sur différents leviers et en tenant compte des indicateurs de performance de l'entreprise</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Offre commerciale |
| MOT_CLE_ACT_2 | Négociation       |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Conseil technique aux clients professionnels.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Apporter un conseil technique personnalisé à des clients dans le cadre des activités de conseil non réglementés.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Information des clients sur les caractéristiques et conditions d'utilisation des produits</li> <li>&gt; Sélection des produits et services adaptés aux besoins du client</li> <li>&gt; Application de la réglementation en termes d'hygiène et de sécurité</li> <li>&gt; Réalisation de diagnostics et proposition de solutions techniques dans le cadre du conseil non réglementé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier et apporter les informations et services techniques adaptés pour répondre aux besoins du client (objectifs, système, itinéraires techniques, problème à résoudre, etc.)</li> <li>&gt; Valoriser l'offre de services de l'entreprise, notamment les services offerts par les outils en ligne</li> <li>&gt; Informer les clients sur les caractéristiques des produits et leurs conditions d'utilisation, ainsi que sur les règles et normes de sécurité à respecter (dosages, conditions de stockage, d'application, etc.)</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Conseil technique |
| MOT_CLE_ACT_2 | Diagnostic        |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Relation client avant et après-vente.</b>                                                                                                                                                          | <b>Assurer une relation régulière auprès des clients et traiter leurs réclamations</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contact régulier</li> <li>&gt; Traitement des sollicitations et des réclamations clients</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'actions de fidélisation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Assurer un contact régulier avec le client et s'assurer de sa satisfaction dans le souci de préserver la qualité de la relation commerciale</li> <li>&gt; Analyser les réclamations clients et formuler des solutions adaptées selon les procédures en vigueur</li> <li>&gt; Établir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client.</li> <li>&gt; Informer le client de changements apportés à une commande ou de modifications tarifaires, et proposer des produits de remplacement quand nécessaire.</li> <li>&gt; Veiller au respect des accords commerciaux</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                         |
|---------------|-------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Relation client         |
| MOT_CLE_ACT_2 | Traitement réclamations |
| MOT_CLE_ACT_3 | Fidélisation            |

## Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Veille technique, technologique et réglementaire concernant les activités des agriculteurs</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>Rechercher et analyser les informations sur les évolutions techniques, technologiques et réglementaires en lien avec les activités des agriculteurs/ producteurs</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur les évolutions techniques et technologiques s'appliquant aux exploitations agricoles</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'une veille réglementaire en lien avec son activité</li> <li>&gt; Elaboration et mise à jour d'une base documentaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérer les évolutions techniques et technologiques permettant d'améliorer et d'optimiser les performances économiques des exploitations agricoles</li> <li>&gt; Identifier les évolutions réglementaires en lien avec son activité</li> <li>&gt; Répertorier, analyser et synthétiser les informations recueillies et leurs sources d'information (résultats d'études ou d'enquêtes nationales ou locales)</li> <li>&gt; Elaborer une base documentaire intégrant les évolutions techniques, technologiques et réglementaires</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                |
|---------------|----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Veille         |
| MOT_CLE_ACT_2 | Réglementation |
| MOT_CLE_ACT_3 |                |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente                                           |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conduire une démarche de résolution de problème en recherchant et / ou adaptant des solutions existantes en tenant compte des impacts sur le processus / le système dans lequel on se situe |
| 3. Autonomie                                                                         | Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues                                                                        |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer des évolutions de modes opératoires simples en vue d'améliorer les conditions de mise en œuvre, la qualité et / ou les performances de son activité                                |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues<br>Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement                |
| 6. Communication orale                                                               | Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés                                                                                                                    |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé                                                            |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                             |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun                                                         |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Adapter une argumentation, une explication, aux besoins et attentes de son interlocuteur et répondre à des objections simples dans différentes familles de situations connues               |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés    |
| 12. Persévérance                                                                     | Poursuivre ses objectifs et demeurer constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis                                                               |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Identifier les actions et comportements générateurs de troubles pour soi et pour les autres dans des situations habituelles, un contexte sous pression stable (rythme, délais, ...)         |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité                                          | Adapter la nature et le délai de ses réponses aux événements et sollicitations imprévus dans différentes familles de situations connues                                                     |

| <b>Ressources transverses</b>               | <b>Niveau d'approfondissement</b>                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions                                              |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Sélectionner la ou les procédures / modes opératoires, définir les actions adapté(e)s aux situations et aléas courant(e)s lié(e)s à son activité et proposer des améliorations |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        |                                                                                                                                                                                |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*) | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|----------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                        | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                        | X                             |   |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                           | X                             |   |   |   |
| 312 | 34592          | <b>ENTRETIEN VENTE</b>                 |                               |   | X |   |
| 312 | 34582          | <b>NEGOCIATION COMMERCIALE</b>         |                               | X |   |   |
| 312 | 34593          | <b>PROSPECTION VENTE</b>               |                               | X |   |   |
| 312 | 34085          | <b>STRATEGIE COMMERCIALE</b>           |                               | X |   |   |
| 210 | 21054          | <b>AGRICULTURE PRODUCTION VEGETALE</b> | X                             |   |   |   |

# Chargé(e) du e-commerce

## Présentation du métier

### Définition du métier

Développe et suit les ventes des produits de l'entreprise sur Internet ou sur le site marchand de l'entreprise dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise.

### Exemples d'appellations du métier

Responsable e-commerce

### Fiche(s) ROME de référence

E1103 – Animation de site multimédia

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           | X                |              |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |
| Travail isolé                                         | X                |              |
| Travail avec des déplacements                         | X                |              |
| Télétravail possible                                  |                  | X            |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques     | X                |              |

|                                                        |   |  |
|--------------------------------------------------------|---|--|
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |  |
|--------------------------------------------------------|---|--|

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         | X        |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          | X  |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 5 à 6 dans le domaine du marketing, du marketing digital ou du commerce est exigée. Une expérience préalable dans le domaine du management est souhaitée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Analyse de l'environnement commercial dans le cadre d'une activité de vente en ligne                                                                                                                                                                                                                                                                  | Rechercher et analyser les informations sur son environnement commercial dans le cadre d'une activité de vente en ligne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur les évolutions techniques et technologiques de vente en ligne</li> <li>&gt; Recueil et examen des informations disponibles sur le marché ou le secteur géographique et sur les clients</li> <li>&gt; Examen de l'évolution du portefeuille clients et de la performance commerciale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérer les évolutions techniques et technologiques permettant de développer les fonctionnalités du site marchand ou du site de l'entreprise</li> <li>&gt; Repérer les informations pertinentes sur le marché, les sites concurrents et le potentiel de ses clients à partir de différentes sources</li> <li>&gt; Identifier les évolutions en lien avec son activité</li> <li>&gt; Analyser l'évolution de son portefeuille clients et de sa performance commerciale en exploitant les données mises à disposition par l'entreprise au travers de ses systèmes d'informations</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Analyse du secteur |
| MOT_CLE_ACT_2 | Veille             |

### Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Mise en œuvre de l'activité e-commerce                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Organiser son activité de vente en ligne à partir des objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Planification des activités</li> <li>&gt; Gestion du site marchand et/ou de l'entreprise</li> <li>&gt; Coordination des opérations de communication et de marketing en ligne</li> <li>&gt; Prise en compte des priorités et des objectifs définis par l'entreprise</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mettre en œuvre le plan d'animation e-commerce en veillant au respect de l'image et du positionnement de la marque/de l'enseigne</li> <li>&gt; Optimiser le référencement et le positionnement afin d'accroître la visibilité de l'entreprise</li> <li>&gt; Prendre en compte les priorités et les enjeux commerciaux liés aux différentes catégories de clients pour définir et ajuster son activité</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Plan d'actions commerciales |
| MOT_CLE_ACT_2 | E-commerce                  |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| Suivi et traitement des indicateurs relatifs à l'activité e-commerce                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Analyser les indicateurs de vente en ligne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Recueil d'informations sur les résultats des activités e-commerce</li> <li>&gt; Enregistrement des données relative au suivi de l'activité e-commerce</li> <li>&gt; Réalisation de comparaison périodiques, produits, ...</li> <li>&gt; Repérage des dysfonctionnements et des aléas et transmission aux acteurs concernés</li> <li>&gt; Elaboration d'actions correctives</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Suivre périodiquement le développement des ventes e-commerce</li> <li>&gt; Utiliser ou renseigner les outils dédiés à la traçabilité de l'activité e-commerce</li> <li>&gt; Identifier les écarts à partir de l'analyse des indicateurs de performance commerciale</li> <li>&gt; Alerte le responsable et les services concernés par les dysfonctionnements</li> <li>&gt; Proposer des actions d'amélioration</li> </ul> |

#### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                         |
|---------------|-------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Indicateurs             |
| MOT_CLE_ACT_2 | Performance commerciale |
| MOT_CLE_ACT_3 | Amélioration            |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Elaboration d'offres commerciales pour le site marchand ou de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Concevoir des offres commerciales destinées aux sites de vente en ligne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaboration d'offres commerciales en partenariat avec les différents services concernés au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Information des clients sur les caractéristiques et conditions d'utilisation des produits</li> <li>&gt; Création et supervision de la mise en ligne de contenu digital</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Surveiller le bon déroulement des ventes en ligne (par exemple disponibilité des stocks)</li> <li>&gt; Identifier et apporter les informations et services adaptés aux besoins des clients en ligne</li> <li>&gt; Rédiger des contenus dans un style adapté au support digital utilisé &gt; Réaliser ou superviser la réalisation de prises de vues ou de supports iconographiques en veillant à respecter la charte graphique de l'enseigne</li> </ul> |

#### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Offre commerciale |
| MOT_CLE_ACT_2 | Besoin clients    |
| MOT_CLE_ACT_3 | Contenu digital   |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Relation client avant et après-vente.                                                                                                                                                                 | Assurer les relations auprès des clients et traiter leurs réclamations dans le cadre d'une vente à distance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contact régulier</li> <li>&gt; Traitement des sollicitations et des réclamations clients</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'actions de fidélisation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Assurer un contact régulier avec le client et s'assurer de sa satisfaction dans el souci de préserver la qualité de la relation commerciale et l'image de l'entreprise</li> <li>&gt; Analyser les réclamations clients et formuler des solutions adaptées selon les procédures en vigueur</li> <li>&gt; Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec les clients dans le cadre d'une vente en ligne</li> <li>&gt; Veiller au respect de la politique commerciale</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Relation client             |
| MOT_CLE_ACT_2 | Traitement des réclamations |
| MOT_CLE_ACT_3 | Satisfaction                |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente                                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conduire une démarche de résolution de problème en recherchant et / ou adaptant des solutions existantes en tenant compte des impacts sur le processus / le système dans lequel on se situe                                             |
| 3. Autonomie                                                                         | Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues                                                                                                                    |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer, de manière autonome et / ou dans le cadre d'une démarche collective, des pistes d'amélioration d'une activité ou d'un ensemble d'activités pouvant avoir des impacts sur des activités connexes                               |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues<br>Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement                                                            |
| 6. Communication orale                                                               | Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés                                                                                                                                                                |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé                                                                                                        |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                         |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun                                                                                                     |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Adapter une argumentation, une explication, aux besoins et attentes de son interlocuteur et répondre à des objections simples dans différentes familles de situations connues                                                           |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectifs                                                 |
| 12. Persévérance                                                                     | Poursuivre ses objectifs et demeurer constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis                                                                                                           |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...) |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                     |  |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Adapter la nature et le délai de ses réponses aux événements et sollicitations imprévus dans différentes familles de situations connues                                        |  |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions                                              |  |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Sélectionner la ou les procédures / modes opératoires, définir les actions adapté(e)s aux situations et aléas courant(e)s lié(e)s à son activité et proposer des améliorations |  |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | /                                                                                                                                                                              |  |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                               | X                             |   |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                  | X                             |   |   |   |
| 312 | 34052          | <b>MARKETING</b>                              | X                             |   |   |   |
| 312 | 34093          | <b>MARKETING DIGITAL</b>                      |                               | X |   |   |
| 312 | 34507          | <b>VENTE A DISTANCE</b>                       |                               | X |   |   |
| 312 | 34593          | <b>PROSPECTION VENTE</b>                      |                               | X |   |   |
| 312 | 34085          | <b>STRATEGIE COMMERCIALE</b>                  |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> | X                             |   |   |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                    | X                             |   |   |   |

# Acheteur(euse) vendeur(euse) sur les marchés internationaux

## Présentation du métier

### Définition du métier

Après analyse et suivi du marché et analyse des besoins clients et offres des fournisseurs, achète et vend des céréales et matières premières, négocie les prix et les délais de livraison et supervise l'exécution des contrats d'achat et de vente selon les clauses (quantité, qualité, ...)  
Développe un portefeuille de nouveaux clients / nouveaux fournisseurs et en assure le suivi.

### Exemples d'appellations du métier

|                                  |
|----------------------------------|
| Responsable achats céréales      |
| Acheteur céréales                |
| Responsable achats intrants      |
| Acheteur/euse matières premières |
| Responsable filière              |
| Trader                           |

### Fiche(s) ROME de référence

M1101 - Achats

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en hauteur                                     | X |   |
| Travail en horaires atypiques                          | X |   |
| Forte variation de l'activité dans le temps            |   | X |
| Travail répétitif                                      | X |   |
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          |   | X |
| Télétravail possible                                   |   | X |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          | X  |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 6 ou 7 (Master) dans le domaine du commerce, des achats ou dans le domaine agricole (école d'ingénieur) est préférable. Une première expérience professionnelle dans le domaine des achats ou la négociation peut être exigée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Veille relative aux évolutions du marché et de la réglementation des processus d'achat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Rechercher et analyser les informations sur les évolutions réglementaires, organisationnelles et les besoins des clients finaux liés aux achats de matières premières et de céréales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Examen des caractéristiques du marché, du territoire, du portefeuille</li> <li>&gt; Définition des besoins des clients finaux</li> <li>&gt; Réalisation d'une veille sur les évolutions réglementaires et organisationnelles relatives aux processus d'achat</li> <li>&gt; Veille produit et de marché</li> <li>&gt; Elaboration et mise à jour d'une base documentaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser l'état des marchés internationaux et l'évolution des prix des matières premières et des céréales en tenant compte des facteurs pouvant influencer leur disponibilité et leur prix (climat, contexte géopolitique, ...)</li> <li>&gt; Caractériser les besoins des clients finaux en mobilisant différents interlocuteurs au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Repérer les évolutions réglementaires et organisationnelles permettant d'améliorer et d'optimiser les processus d'achats de matières premières et de céréales</li> <li>&gt; Elaborer une base documentaire intégrant les évolutions de produits et de marché</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Veille              |
| MOT_CLE_ACT_2 | Etat des marchés    |
| MOT_CLE_ACT_3 | Analyse des besoins |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Négociation et suivi de l'exécution de contrats d'achats de céréales et de matières premières                                                                                                                                                                                                                                                                            | Conduire des négociations avec les fournisseurs dans le cadre d'une activité de commerce agricole                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Recherche et sélection de produits</li> <li>&gt; Elaboration d'appels d'offres et exploitation des réponses</li> <li>&gt; Négociation des conditions d'achats</li> <li>&gt; Contrôle du respect de la structure prix de l'entreprise et du budget alloué</li> <li>&gt; Contrôle du respect de la démarche qualité</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérer dans l'offre des fournisseurs les produits répondant aux besoins des clients de l'entreprise et aux sollicitations des commerciaux grands comptes</li> <li>&gt; Préparer et conduire des négociations en français et en langue étrangère en s'appuyant sur différents leviers et en tenant compte des services proposés par les fournisseurs et des contraintes économiques et financières de l'entreprise</li> <li>&gt; Négocier selon la nature de la relation commerciale établie avec le fournisseur et selon le cadre dans lequel elle a lieu (périodique ou exceptionnel)</li> <li>&gt; Comparer les offres de différents fournisseurs en fonction de critères-clés</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |              |
|---------------|--------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Négociation  |
| MOT_CLE_ACT_2 | Achats       |
| MOT_CLE_ACT_3 | Fournisseurs |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Elaboration et négociation d'offres commerciales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Concevoir et négocier des offres commerciales au meilleur prix en tenant compte de la diversité de clients</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaboration d'offres commerciales globales ou de contrats nationaux ou internationaux, en partenariat avec les différents services concernés au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Présentation des offres auprès des clients ou prospects</li> <li>&gt; Négociation des offres commerciales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser les contraintes techniques, juridiques et financières dans le cadre d'une offre commerciale</li> <li>&gt; Construire un prix et une offre tarifaire adaptés au client ou au prospect (industriels, courtiers, négociants internationaux, ...) dans le respect de la politique tarifaire en vigueur et des objectifs en matière de marge</li> <li>&gt; Préparer la négociation de l'offre en analysant les enjeux, objectifs, les forces, les faiblesses et les contraintes de chaque partie</li> <li>&gt; Déterminer une tactique de négociation adaptée à ses interlocuteurs et aux enjeux de la négociation</li> <li>&gt; Concevoir une argumentation permettant de traiter les objections et demandes de concession du client</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                         |
|---------------|-------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Offre commerciale       |
| MOT_CLE_ACT_2 | Négociation commerciale |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Recueil et synthèse des indicateurs de l'activité d'achats et de vente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Analyser les indicateurs de l'activité des achats et de vente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Enregistrement des données relative au suivi de l'activité logistique et commerciale</li> <li>&gt; Réalisation d'analyses prévisionnelles</li> <li>&gt; Réalisation de comparaisons périodiques, produits, prix, producteurs ...</li> <li>&gt; Reporting des indicateurs de performance et de qualité</li> <li>&gt; Echange des informations auprès des services concernés et entre les différentes équipes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Utiliser ou renseigner les outils dédiés à la traçabilité de l'activité d'achats et de ventes</li> <li>&gt; Suivre périodiquement l'avancement des achats de matières premières et de céréales</li> <li>&gt; Identifier les écarts à partir de l'analyse des indicateurs de performance</li> <li>&gt; Identifier les dysfonctionnements et les anomalies</li> <li>&gt; Effectuer un reporting des indicateurs de performance et de qualité</li> <li>&gt; Transmettre oralement et par écrit les informations pertinentes en matière d'achats aux services concernés</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Analyse            |
| MOT_CLE_ACT_2 | Indicateurs        |
| MOT_CLE_ACT_3 | Matières premières |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Développement d'un réseau de fournisseurs et/ou de clients                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Gérer les relations avec les fournisseurs et les clients en respectant la stratégie de développement durable de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Visite de salons professionnels, e-sourcing, ...</li> <li>&gt; Prospection de nouveaux fournisseurs / clients</li> <li>&gt; Evaluation des capacités de réponse des fournisseurs</li> <li>&gt; Constitution et animation des réseaux de fournisseurs et de clients</li> <li>&gt; Capitalisation des informations sur les produits, les clients et les fournisseurs</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérer et exploiter les sources d'informations les plus pertinentes pour développer les réseaux de fournisseurs et de clients</li> <li>&gt; Repérer les zones géographiques à prospecter en priorité en tenant compte des besoins d'approvisionnement, des objectifs commerciaux ainsi que de l'évolution de l'offre sur le marché</li> <li>&gt; Evaluer la fiabilité des fournisseurs et leur capacité à assurer dans la durée des approvisionnements répondant aux besoins de l'entreprise</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |             |
|---------------|-------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Prospection |
| MOT_CLE_ACT_2 | Réseau      |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                                                                   |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution                                                                                                                    |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser son activité / celle de son équipe dans des environnements complexes<br>Concevoir et organiser des processus de travail                                                                                                      |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer, de manière autonome et / ou dans le cadre d'une démarche collective, des pistes d'amélioration d'une activité ou d'un ensemble d'activités pouvant avoir des impacts sur des activités connexes                                           |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues<br>Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement                                                                        |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                                      |
| 7. Communication écrite                                                              | Utiliser et produire des textes élaborés, conformes aux exigences de son environnement                                                                                                                                                              |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différentes équipes, avec des experts, dans un environnement complexe, en faisant varier son rôle en fonction du contexte                                                                                                           |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence utiles à son activité. Réaliser une argumentation sur un sujet complexe / sensible à partir d'une analyse du positionnement, des forces et des faiblesses de ses interlocuteurs |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit                                              |
| 12. Persévérance                                                                     | Exploiter les difficultés rencontrées ou les échecs subis par soi-même et / ou son équipe comme une source de motivation supplémentaire                                                                                                             |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...)             |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Identifier dans des situations complexes, pour soi et son équipe, les risques de non-respect de la qualité, des engagements pris, des règles, méthodes et pratiques et mettre en œuvre des actions pour les éviter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe                                                                                           |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | /                                                                                                                                                                                                                  |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                               |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                  |                               | X |   |   |
| 122 | 15254          | <b>LANGUES</b>                                |                               |   | X |   |
| 312 | 34022          | <b>GESTION FOURNISSEUR</b>                    |                               |   | X |   |
| 312 | 34002          | <b>NEGOCIATION ACHAT</b>                      |                               |   | X |   |
| 312 | 34593          | <b>PROSPECTION VENTE</b>                      |                               | X |   |   |
| 312 | 34592          | <b>ENTRETIEN VENTE</b>                        |                               | X |   |   |
| 312 | 34582          | <b>NEGOCIATION COMMERCIALE</b>                |                               | X |   |   |
| 312 | 34005          | <b>QUALITE ACHAT</b>                          |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               |   | X |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                    |                               | X |   |   |
| 312 | 34085          | <b>STRATEGIE COMMERCIALE</b>                  |                               | X |   |   |

# Responsable emballage

## Présentation du métier

### Définition du métier

Identifie des solutions d'emballage adaptées à la conservation des produits, aux installations de production et de logistique et répondant aux exigences réglementaires et rédige un cahier des charges en relation avec les équipes marketing, recherche et développement, QHSSE et de production. Choisit des fournisseurs et réalise la mise en place de partenariats (prix, quantité, approvisionnement ...)

### Exemples d'appellations du métier

Spécialiste emballage

### Fiche(s) ROME de référence

H1206 Management et ingénierie études, recherche et développement industrie

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           | X                |              |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |
| Travail isolé                                         | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail avec des déplacements                          |   | X |
| Télétravail possible                                   |   | X |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         | X        | X  |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 5 ou 7 (Master) dans le domaine des achats ou de la maintenance ou en lien avec les procédés de l'entreprise est exigée.

Une expérience professionnelle dans le domaine de la production de produits agroalimentaires est exigée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Veille technique, technologique et réglementaire concernant les emballages de produits alimentaires</b>                                                                                                                                                    | <b>Rechercher et analyser les informations sur les évolutions techniques, technologiques et réglementaires sur les emballages de produits alimentaires et les procédés de production</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur les évolutions techniques et technologiques</li> <li>&gt; Réalisation d'une veille réglementaire en lien avec son activité</li> <li>&gt; Elaboration et mise à jour d'une base documentaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérer les évolutions techniques et technologiques (produits, emballages et procédés agroalimentaires) permettant d'améliorer les procédés</li> <li>&gt; Identifier les évolutions réglementaires en lien avec son activité</li> <li>&gt; Répertorier, analyser et synthétiser les informations recueillies et leurs sources d'information</li> <li>&gt; Elaborer une base documentaire intégrant les évolutions techniques, technologiques et réglementaires</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Veille technologie   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Veille réglementaire |
| MOT_CLE_ACT_3 | Emballage            |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Conception d'essais de mise au point de nouveaux procédés d'emballage                                                                                                                                                                                                                                                                              | Concevoir des essais d'optimisation de procédés d'emballage et de mise au point de nouveaux procédés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réalisation d'études d'opportunité et faisabilité des projets d'optimisation de procédés et de mise au point de nouveaux emballages et de nouveaux procédés d'emballage</li> <li>&gt; Rédaction de protocoles de mise au point de procédés</li> <li>&gt; Recherche et choix de prestataires</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Concevoir le plan d'action et les propositions techniques permettant de réaliser l'étude d'optimisation de procédés et de mise au point de nouveaux emballages, de nouveaux procédés, en tenant compte des contraintes de production, du budget et de la réglementation</li> <li>&gt; Formaliser des axes de développement (mise au point de nouveaux procédés d'emballage)</li> <li>&gt; Définir les moyens techniques (équipements des unités pilotes), les produits, matières et emballages à mettre en œuvre, les étapes des procédés, les contrôles à réaliser à partir de systèmes de modélisation</li> <li>&gt; Définir les indicateurs permettant d'analyser les résultats des essais</li> <li>&gt; Elaborer des protocoles détaillant les étapes de production, les tests et essais à mettre en œuvre, les contrôles à réaliser sur les équipements afin de répondre à la réglementation</li> <li>&gt; Sélectionner des prestataires externes selon des critères définis après analyse de leurs propositions d'intervention</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |                                  |
|---------------|----------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Produits et procédés d'emballage |
| MOT_CLE_ACT_2 | Conception                       |
| MOT_CLE_ACT_3 | Mise au point                    |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Pilotage des essais de mise au point de nouveaux procédés d'emballages</b>                                                                                               | <b>Piloter des essais de mise au point de nouveaux procédés d'emballage</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Suivi des résultats des essais</li> <li>&gt; Traitement des anomalies, des dysfonctionnements et des non conformités</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Suivre et contrôler les résultats des essais de mise au point de nouveaux procédés</li> <li>&gt; Analyser les résultats des essais</li> <li>&gt; Analyser les anomalies, des dysfonctionnements et des non conformités rencontrées, leurs causes</li> <li>&gt; Mettre en œuvre des mesures correctives appropriées (changement de paramètres, modification des étapes de production, modification des contrôles)</li> <li>&gt; Formaliser une synthèse des résultats des essais</li> <li>&gt; Apporter des modifications aux protocoles établis</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Pilotage des essais   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Analyse des résultats |
| MOT_CLE_ACT_3 | Emballages            |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Sélection et suivi des fournisseurs d'emballage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Réaliser la sélection et le suivi des fournisseurs d'emballage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réalisation de cahiers des charges</li> <li>&gt; Sélection des fournisseurs</li> <li>&gt; Suivi et contrôle des opérations d'approvisionnement</li> <li>&gt; Suivi du respect des engagements pris par les fournisseurs et les transporteurs (délais, prix, qualité, ...)</li> <li>&gt; Traitement des réclamations et des litiges fournisseurs ou acheteurs</li> <li>&gt; Elaboration et mise en œuvre d'améliorations</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaborer un appel d'offres dans le respect des réglementations en vigueur en mobilisant les différents services concernés</li> <li>&gt; Comparer les offres de différents fournisseurs en fonction de critères-clés</li> <li>&gt; Etablir et maintenir des relations positives avec les fournisseurs</li> <li>&gt; Analyser l'exécution des opérations d'achats et de vente en tenant des conditions établies dans les contrats de vente et d'achat</li> <li>&gt; Négocier avec les fournisseurs notamment en cas d'aléa ou de litige</li> <li>&gt; Identifier les dysfonctionnements et les anomalies</li> <li>&gt; Mettre en œuvre des actions correctives à partir de l'analyse des dysfonctionnements constatés</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Approvisionnement |
| MOT_CLE_ACT_2 | Fournisseurs      |
| MOT_CLE_ACT_3 | Contrats          |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication auprès des différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Communiquer et collaborer avec les différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission d'informations auprès des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Vérification de la bonne transmission des informations entre les différents services et équipes</li> <li>&gt; Renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité</li> <li>&gt; Rédaction de comptes-rendus</li> <li>&gt; Organisation et animation de réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre les résultats de l'activité auprès de la direction et des différents services de l'entreprise (marketing, recherche et développement, QHSSE, production, maintenance)</li> <li>&gt; Transmettre des informations nécessaires aux différentes parties prenantes, en interne et en externe</li> <li>&gt; Prendre en compte les demandes des différents services de l'entreprise et analyser les impacts sur l'activité du service</li> <li>&gt; Formaliser des informations utiles au bon fonctionnement et à la traçabilité de son activité</li> <li>&gt; Rédiger des comptes-rendus de l'activité</li> <li>&gt; Organiser et animer des réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Coordination          |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication interne |
| MOT_CLE_ACT_3 | Traçabilité           |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution                                                                                                                    |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Organiser et prioriser son activité / celle de son équipe dans des environnements complexes<br>Concevoir et organiser des processus de travail                                                                                                      |
| 3. Autonomie                                                                         | Elaborer, de manière autonome et / ou avec des partenaires externes, des solutions, services, outils, process innovants et utiles au développement de l'activité sur un périmètre donné                                                             |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution. Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes. Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe                |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution                                                                                                                    |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                                      |
| 7. Communication écrite                                                              | Utiliser et produire des textes élaborés, conformes aux exigences de son environnement                                                                                                                                                              |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différentes équipes, avec des experts, dans un environnement complexe, en faisant varier son rôle en fonction du contexte                                                                                                           |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence utiles à son activité. Réaliser une argumentation sur un sujet complexe / sensible à partir d'une analyse du positionnement, des forces et des faiblesses de ses interlocuteurs |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit                                              |
| 12. Persévérance                                                                     | Exploiter les difficultés rencontrées ou les échecs subis par soi-même et / ou son équipe comme une source de motivation supplémentaire                                                                                                             |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit                                              |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Identifier dans des situations complexes, pour soi et son équipe, les risques de non-respect de la qualité, des engagements pris, des règles, méthodes et pratiques et mettre en œuvre des actions pour les éviter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe                                                                                           |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Non                                                                                                                                                                                                                |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)         | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                                | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 136 | 15254          | <b>LANGUES</b>                                 |                               | X |   |   |
| 114 | 11054          | <b>MATHEMATIQUE</b>                            |                               | X |   |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                     |                               | X |   |   |
| 200 | 31608          | <b>GENIE DES PROCEDES</b>                      |                               |   | X |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGRO ALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |
| 310 | 32062          | <b>RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT</b>              |                               | X |   |   |
| 312 | 34022          | <b>GESTION FOURNISSEURS</b>                    |                               | X |   |   |

# Responsable approvisionnement

## Présentation du métier

### Définition du métier

Elabore et met en œuvre la stratégie d'offre et de positionnement de la gamme approvisionnements en matières premières (spécifiques à l'activité de l'entreprise) en tenant compte d'objectifs de rentabilité, de priorités situées et de réalités de marchés.

Mesure et analyse les résultats commerciaux et veille à la pertinence et l'adaptation de l'offre.

Encadre et anime des équipes achats.

### Exemples d'appellations du métier

Responsable marchés

### Fiche(s) ROME de référence

N1301 – Conception et organisation de la chaîne logistique

M1101 – Achats

M1102 – Direction des achats

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   | X |   |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          | X  |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 6 ou 7 (Master) dans le domaine du commerce, des achats, de la logistique, du transport ou de la gestion est exigée. Une première expérience professionnelle peut être exigée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition de la stratégie d'offre et de positionnement de la gamme approvisionnements en matières premières                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Elaborer l'offre et le positionnement de la gamme approvisionnements en matières premières de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur les marchés associés aux matières premières et céréales commercialisées par l'entreprise</li> <li>&gt; Echanges et recueil d'informations sur la stratégie et le positionnement de l'entreprise, ses axes de développement commercial, marketing et les évolutions de son organisation</li> <li>&gt; Définition d'une stratégie d'offre, de positionnement et d'objectifs à atteindre en matière d'approvisionnement</li> <li>&gt; Arbitrage et allocation de moyens / ressources (humains, financiers, délais, matériels...) pour son domaine d'activité</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser une veille technologique, concurrentielle et réglementaire du ou des marchés de son périmètre en sélectionnant l'information pertinente et en mettant à œuvre les moyens nécessaires à son analyse</li> <li>&gt; Analyser le marché des fournisseurs à l'échelon national et international pour les matières premières et céréales commercialisées par l'entreprise en tenant compte de ses objectifs et de ses souhaits d'évolution</li> <li>&gt; Définir et allouer les ressources (humaines, financières, matérielles,) au regard des priorités, des contraintes, des évolutions</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Approvisionnement  |
| MOT_CLE_ACT_2 | Stratégie          |
| MOT_CLE_ACT_3 | Matières premières |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Planification du plan d'approvisionnement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Piloter l'activité approvisionnement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Choix du niveau de stock de sécurité pour chaque matière première ou catégorie</li> <li>&gt; Suivi de la mise en œuvre de la politique de stocks</li> <li>&gt; Programmation des approvisionnements en fonction des besoins et des variations de l'activité</li> <li>&gt; Repérage des aléas et des dysfonctionnements</li> <li>&gt; Conception de solutions correctives</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Déterminer les quantités à commander et les dates de livraison optimales</li> <li>&gt; Définir pour chaque produit le niveau du stock de sécurité</li> <li>&gt; Organiser les opérations d'achats à court et moyen termes en fonction des niveaux de stocks et des prévisions de vente</li> <li>&gt; Identifier les dysfonctionnements, les aléas, les écarts par rapport aux objectifs</li> <li>&gt; Elaborer des solutions correctives pour optimiser le stockage</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation      |
| MOT_CLE_ACT_2 | Supervision       |
| MOT_CLE_ACT_3 | Approvisionnement |

## Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Management opérationnel de l'équipe achats</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Organiser le travail et animer l'équipe achats</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des besoins en ressources humaines et de l'organisation des équipes</li> <li>&gt; Supervision des actions de recrutement et de développement de compétences pour les équipes d'achats</li> <li>&gt; Conduite de réunion sur les enjeux et les évolutions de l'activité et les objectifs à atteindre</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Evaluer les besoins en ressources humaines en termes d'effectifs, de compétences et d'organisation en fonction des évolutions de l'activité et de la stratégie de l'entreprise</li> <li>&gt; Définir et suivre les actions de recrutement, d'intégration et de développement des compétences et mettre en œuvre les ajustements nécessaires</li> <li>&gt; Mobiliser les équipes achats autour des enjeux de l'activité et des objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Superviser l'animation des équipes : mise en œuvre des entretiens individuels, accompagnement au changement, ...</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |            |
|---------------|------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Management |
| MOT_CLE_ACT_2 | Achats     |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Gestion et optimisation des stocks                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Suivre, analyser et optimiser le niveau des stocks                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gestion des stocks de sécurité</li> <li>&gt; Pilotage des inventaires</li> <li>&gt; Mise à jour des données et des codifications dans le progiciel de gestion, les bases de données</li> <li>&gt; Optimisation continue du niveau des stocks</li> <li>&gt; Définition et suivi des indicateurs de performance et de qualité l'approvisionnement</li> <li>&gt;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définir les indicateurs permettant de suivre et d'optimiser les performances de la fonction achats</li> <li>&gt; Analyser l'évolution des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité de l'approvisionnement : taux de service, taux de rotation des stocks, taux de disponibilité, valeur du stock, taux de dépréciation</li> <li>&gt; Utiliser un logiciel de gestion pour réaliser les paramétrages adaptés aux besoins de l'entreprise et enregistrer les données</li> <li>&gt; Codifier les données approvisionnement (fournisseurs, matières premières, etc) dans le système d'informations</li> <li>&gt; Optimiser en continu le niveau des stocks en tenant compte des contraintes financières, de la logistique, de la vente et des fournisseurs</li> <li>&gt; Piloter les inventaires afin de garantir la fiabilité des informations sur les stocks</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |              |
|---------------|--------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Stocks       |
| MOT_CLE_ACT_2 | Optimisation |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Communication auprès des différents interlocuteurs de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Communiquer et collaborer avec les différents interlocuteurs de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission d'informations auprès des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Vérification de la bonne transmission des informations entre les différents services et équipes</li> <li>&gt; Renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité</li> <li>&gt; Rédaction de comptes-rendus</li> <li>&gt; Organisation et animation de réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre les résultats de l'activité auprès de la direction et des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Transmettre des informations nécessaires aux différentes parties prenantes, en interne et en externe</li> <li>&gt; Prendre en compte les demandes des différents services de l'entreprise et analyser les impacts sur l'activité du service</li> <li>&gt; Formaliser des informations utiles au bon fonctionnement et à la traçabilité de son activité</li> <li>&gt; Rédiger des comptes-rendus de l'activité</li> <li>&gt; Organiser et animer des réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Transmission d'informations |
| MOT_CLE_ACT_2 | Coordination                |
| MOT_CLE_ACT_3 | Traçabilité                 |

## Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| Sélection et suivi des fournisseurs de matières premières                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Réaliser la sélection et le suivi des fournisseurs de matières premières                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réalisation de cahiers des charges</li> <li>&gt; Sélection des fournisseurs</li> <li>&gt; Suivi et contrôle des opérations d'approvisionnement</li> <li>&gt; Suivi du respect des engagements pris par les fournisseurs et les transporteurs (délais, prix, qualité, ...)</li> <li>&gt; Traitement des réclamations et des litiges fournisseurs ou acheteurs</li> <li>&gt; Elaboration et mise en œuvre d'améliorations</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaborer un appel d'offres dans le respect des réglementations en vigueur en mobilisant les différents services concernés</li> <li>&gt; Comparer les offres de différents fournisseurs en fonction de critères-clés</li> <li>&gt; Etablir et maintenir des relations positives avec les fournisseurs</li> <li>&gt; Analyser l'exécution des opérations d'achats et de vente en tenant des conditions établies dans les contrats de vente et d'achat</li> <li>&gt; Négocier avec les fournisseurs notamment en cas d'aléa ou de litige</li> <li>&gt; Identifier les dysfonctionnements et les anomalies</li> <li>&gt; Mettre en œuvre des actions correctives à partir de l'analyse des dysfonctionnements constatés</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Approvisionnement |
| MOT_CLE_ACT_2 | Fournisseurs      |
| MOT_CLE_ACT_3 | Contrats          |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                                                                   |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution                                                                                                                    |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser son activité / celle de son équipe dans des environnements complexes<br>Concevoir et organiser des processus de travail                                                                                                      |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer, de manière autonome et / ou dans le cadre d'une démarche collective, des pistes d'amélioration d'une activité ou d'un ensemble d'activités pouvant avoir des impacts sur des activités connexes                                           |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues<br>Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement                                                                        |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                                      |
| 7. Communication écrite                                                              | Utiliser et produire des textes élaborés, conformes aux exigences de son environnement                                                                                                                                                              |
| 8. Orientation client                                                                | Analyser de manière globale les besoins et les attentes d'un client et élaborer une réponse adaptée                                                                                                                                                 |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différentes équipes, avec des experts, dans un environnement complexe, en faisant varier son rôle en fonction du contexte                                                                                                           |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence utiles à son activité. Réaliser une argumentation sur un sujet complexe / sensible à partir d'une analyse du positionnement, des forces et des faiblesses de ses interlocuteurs |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit                                              |
| 12. Persévérance                                                                     | Exploiter les difficultés rencontrées ou les échecs subis par soi-même et / ou son équipe comme une source de motivation supplémentaire                                                                                                             |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit                                              |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Identifier dans des situations complexes, pour soi et son équipe, les risques de non-respect de la qualité, des engagements pris, des règles, méthodes et pratiques et mettre en œuvre des actions pour les éviter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe                                                                                           |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Non                                                                                                                                                                                                                |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)         | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                                | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                                |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                   |                               | X |   |   |
| 114 | 11054          | <b>MATHEMATIQUES</b>                           |                               | X |   |   |
| 311 | 31660          | <b>APPROVISIONNEMENT</b>                       |                               |   | X |   |
| 311 | 31663          | <b>GESTION STOCK</b>                           |                               |   | X |   |
| 312 | 34005          | <b>QUALITE ACHATS</b>                          |                               | X |   |   |
| 312 | 34022          | <b>GESTION FOURNISSEURS</b>                    |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGRO-ALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |
| 310 | 32110          | <b>MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>                 |                               | X |   |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                     |                               | X |   |   |
| 312 | 34085          | <b>STRATEGIE COMMERCIALE</b>                   | X                             |   |   |   |

# Responsable des achats

## Présentation du métier

### Définition du métier

Définit et pilote la mise en œuvre de la stratégie d'achats et de vente de l'entreprise.  
Assure l'animation et le pilotage des activités du service achats.

### Exemples d'appellations du métier

Directeur/trice des achats

### Fiche(s) ROME de référence

M1102 : Direction des achats

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |
| Travail isolé                                         | X                |              |
| Travail avec des déplacements                         |                  | X            |
| Télétravail possible                                  |                  | X            |

|                                                        |   |  |
|--------------------------------------------------------|---|--|
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |  |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |  |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          | X  |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 6 ou 7 (Licence / Licence Professionnelle, Master) dans le domaine du commerce, des achats est exigée  
 Une expérience dans le domaine des achats est exigée

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition des stratégies achats et commerciale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Définir les stratégies d'achats et de vente de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur les marchés associés aux matières premières et céréales commercialisées par l'entreprise</li> <li>&gt; Echanges et recueil d'informations sur la stratégie et le positionnement de l'entreprise, ses axes de développement commercial, marketing et les évolutions de son organisation</li> <li>&gt; Définition d'une stratégie achats, d'objectifs à atteindre en matière d'achats</li> <li>&gt; Elaboration de budgets annuels</li> <li>&gt; Arbitrage et allocation de moyens / ressources (humains, financiers, délais, matériels...) en fonction des objectifs d'achats et de vente</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser une veille technologique, concurrentielle et réglementaire du ou des marchés de son périmètre en sélectionnant l'information pertinente et en mettant à œuvre les moyens nécessaires à son analyse</li> <li>&gt; Analyser le marché des fournisseurs et centrales d'achat à l'échelon national et international pour les matières premières et céréales commercialisées par l'entreprise en tenant compte de ses objectifs et de ses souhaits d'évolution</li> <li>&gt; Elaborer les budgets (objectifs de vente, profits, marges) en accord avec la direction</li> <li>&gt; Allouer les ressources (humaines, financières, matérielles,) au regard des priorités, des contraintes, des évolutions</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                 |
|---------------|-----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Achats et vente |
| MOT_CLE_ACT_2 | Stratégie       |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Supervision des activités achats et de vente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Piloter la mise en œuvre des stratégies achats et commerciale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organisation et planification des opérations d'achats à partir des objectifs fixés</li> <li>&gt; Définition et suivi des indicateurs de performance et de qualité des fonctions achats et commerciale</li> <li>&gt; Elaboration de tableaux de bords sur son périmètre d'activité</li> <li>&gt; Recueil et synthèse des indicateurs nécessaires à l'évaluation des achats</li> <li>&gt; Repérage des aléas et des dysfonctionnements</li> <li>&gt; Conception de solutions correctives</li> <li>&gt; Mise en place et suivi des pratiques de Responsabilité Sociétale des Entreprises / compliance</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser les opérations d'achats à court et moyen termes en fonction des objectifs définis</li> <li>&gt; Définir les indicateurs permettant de suivre et d'optimiser les performances des fonctions achats et commerciale</li> <li>&gt; Mettre en place des tableaux de bord afin d'assurer le suivi de la performance de la fonction achats et commerciale</li> <li>&gt; Analyser les indicateurs nécessaires à l'évaluation des achats (qualité, quantité, ...)</li> <li>&gt; Identifier les dysfonctionnements, les aléas, les écarts par rapport aux objectifs</li> <li>&gt; Elaborer des solutions correctives</li> <li>&gt; Evaluer la contribution de la fonction achats à la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise et proposer des axes d'amélioration</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |               |
|---------------|---------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation  |
| MOT_CLE_ACT_2 | Supervision   |
| MOT_CLE_ACT_3 | Equipe achats |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Management opérationnel des équipes d'achats et de vente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Organiser le travail et animer les équipes d'achats et de vente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des besoins en ressources humaines et de l'organisation des équipes</li> <li>&gt; Supervision des actions de recrutement et de développement de compétences pour les équipes achats et commerciales</li> <li>&gt; Conduite de réunion sur les enjeux et les évolutions de l'activité et les objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Encadrement et accompagnement des responsables approvisionnement et commerciaux</li> <li>&gt; Accompagnements à la mise en œuvre des projets de développement</li> <li>&gt;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Evaluer les besoins en ressources humaines en termes d'effectifs, de compétences et d'organisation en fonction des évolutions de l'activité et de la stratégie achats</li> <li>&gt; Définir et suivre les actions de recrutement, d'intégration et de développement des compétences et mettre en œuvre les ajustements nécessaires</li> <li>&gt; Mobiliser les équipes d'achats et de vente autour des enjeux de l'activité et des objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Superviser l'animation des équipes achats et commerciale : mise en œuvre des entretiens individuels, accompagnement au changement, ...</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions d'équipes</li> <li>&gt; Conduire ou accompagner la mise en œuvre d'évolutions des processus d'achats et de vente</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |            |
|---------------|------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Management |
| MOT_CLE_ACT_2 | Animation  |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Appui à la négociation d'achats complexes                                                                                                                                                                                                                             | Elaborer et négocier des contrats d'achats à forts enjeux                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Préparation et conduite des négociations sur les opérations stratégiques</li> <li>&gt; Formalisation des accords obtenus (contractualisation)</li> <li>&gt; Traitement des réclamations fournisseurs complexes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les marges de manœuvre et leviers de négociation mobilisables lors de la négociation auprès de centrales d'achats ou de fournisseurs</li> <li>&gt; Conduire une négociation en recherchant un accord avec la centrale d'achat et en s'adaptant aux usages et à la réglementation du pays dans lequel la transaction s'effectue</li> <li>&gt; Mobiliser les partenaires compétents autour d'une négociation (direction juridique, commerciale, ...)</li> <li>&gt; Formaliser et contractualiser les accords et contrats d'adhésion à la centrale en respectant les différentes réglementations en vigueur</li> <li>&gt; Formuler des propositions alternatives en cas de désaccord en tenant compte des points de rupture exprimés</li> <li>&gt; Identifier et mettre en avant les éléments propices à la conclusion du contrat avec la centrale d'achat</li> <li>&gt; Intervenir en appui aux acheteurs sur des négociations et réclamations complexes</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Négociation         |
| MOT_CLE_ACT_2 | Achats stratégiques |
| MOT_CLE_ACT_3 | Fournisseurs        |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Elaboration d'actions d'améliorations sur son périmètre d'activités                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Optimiser le pilotage des activités d'achats et de vente de produits et équipements                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identification de nouvelles opportunités et repérage des activités à optimiser</li> <li>&gt; Elaboration de solutions d'amélioration</li> <li>&gt; Définition et planification d'actions d'améliorations associés à la fonction achats</li> <li>&gt; Développement de partenariats</li> <li>&gt; Coordination entre les différents partenaires internes impliqués dans les projets associés à la fonction achats</li> <li>&gt; Coordination auprès des centrales d'achats dans le cadre de divers projets</li> <li>&gt; Suivi de la mise en œuvre des projets</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier de nouvelles opportunités et les argumenter auprès de la direction</li> <li>&gt; Repérer les activités à optimiser en s'appuyant sur l'analyse de la performance des services achats et commercial et sur l'évolution du marché</li> <li>&gt; Définir les évolutions et actions d'amélioration à apporter pour optimiser les performances des activités d'achats et de vente</li> <li>&gt; Développer des partenariats permettant d'accroître la visibilité et le chiffre d'affaires de l'entreprise dans le respect de la politique de celle-ci</li> <li>&gt; Organiser et animer des réunions de travail et des groupes projet multi-partenariaux</li> <li>&gt; Argumenter son point de vue et convaincre des interlocuteurs aux intérêts différents</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Amélioration continue |
| MOT_CLE_ACT_2 | Changement            |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| Communication auprès des différents services de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                   | Communiquer auprès des différents services de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission et échange d'informations aux différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Préparation et conduite d'argumentation sur les choix stratégiques au niveau de la stratégie achats</li> <li>&gt; Partage des bonnes pratiques et des points de difficulté</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Rédiger des notes, comptes-rendus, synthèses, pour rendre compte des résultats en matière de performance de la stratégie achats</li> <li>&gt; Mobiliser et échanger avec les collaborateurs des différents services sur des sujets transversaux</li> <li>&gt; Argumenter et justifier les choix stratégiques réalisés au niveau du service achats</li> <li>&gt; Relayer les bonnes pratiques, les contraintes et problématiques rencontrées au sein du secteur auprès de collaborateurs issus de différents services et des membres de son équipe</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Transmission d'informations |
| MOT_CLE_ACT_2 | Coordination                |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Conduire une démarche d'analyse d'information dans un environnement élargi et incertain, en mobilisant des concepts complexes, en vue d'alimenter une prise de décision stratégique                                                                 |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conceptualiser et projeter une démarche de résolution de problèmes tenant compte d'enjeux à court, moyen et long terme dans un environnement complexe, incertain, ambigu                                                                            |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser son activité / celle de son équipe dans des environnements complexes<br>Concevoir et organiser des processus de travail                                                                                                      |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Elaborer, de manière autonome et / ou avec des partenaires externes, des solutions, services, outils, process innovants et utiles au développement de l'activité sur un périmètre donné                                                             |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution<br>Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes<br>Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe            |
| 6. Communication orale                                                               | Communiquer dans des situations délicates, à risque, des environnements incertains ou complexes                                                                                                                                                     |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger des analyses, des démonstrations complexes, répondant à un niveau d'exigence élevé                                                                                                                                                          |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différentes équipes, avec des experts, dans un environnement complexe, en faisant varier son rôle en fonction du contexte                                                                                                           |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence utiles à son activité. Réaliser une argumentation sur un sujet complexe / sensible à partir d'une analyse du positionnement, des forces et des faiblesses de ses interlocuteurs |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit                                              |
| 12. Persévérance                                                                     | Exploiter les difficultés rencontrées ou les échecs subis par soi-même et / ou son équipe comme une source de motivation supplémentaire                                                                                                             |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit                                              |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Elaborer des stratégies permettant de d'aborder le changement dans un contexte incertain ou ambigu                                                                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Anticiper les risques de non-qualité, de non-respect des engagements pris et / ou des règles en vigueur du fait de l'évolution de l'environnement et élaborer des démarches individuelles et/ou collectives permettant de les traiter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Anticiper les démarches, procédures, actions à mettre en place dans un environnement complexe et incertain pour faciliter la prise d'initiative et prendre des risques adaptés aux enjeux de l'activité                               |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        |                                                                                                                                                                                                                                       |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                               |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                  |                               | X |   |   |
| 136 | 15254          | <b>LANGUES</b>                                |                               | X |   |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                    |                               |   | X |   |
| 312 | 34022          | <b>GESTION FOURNISSEUR</b>                    |                               |   | X |   |
| 312 | 34002          | <b>NEGOCIATION ACHAT</b>                      |                               |   |   | X |
| 312 | 34005          | <b>QUALITE ACHATS</b>                         |                               |   | X |   |
| 312 | 34593          | <b>PROSPECTION VENTE</b>                      |                               |   | X |   |
| 310 | 32110          | <b>MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>                |                               |   | X |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               |   | X |   |

# Responsable commercial(e)

## Présentation du métier

### Définition du métier

Assure le pilotage de l'activité commerciale sur un périmètre donné et l'animation des équipes dédiées à son périmètre.

### Exemples d'appellations du métier

|                                     |
|-------------------------------------|
| Directeur/trice commercial/e        |
| Responsable des ventes              |
| Responsable de secteur géographique |
| Responsable de marchés              |
| Directeur des ventes                |

### Fiche(s) ROME de référence

N1103 - Magasinage et préparation de commandes

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           | X                |              |
| Travail répétitif                                     | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          |   | X |
| Télétravail possible                                   |   | X |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      |   | X |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) |   | X |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         | X        |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Certification de niveau 5 à 7 (Master, école de commerce, ...) dans le domaine du commerce.  
Une expérience préalable dans le domaine du commerce peut être souhaitée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Organisation et supervision de l'activité commerciale sur un périmètre donné                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Piloter l'activité commerciale de son périmètre en exploitant les outils de gestion de la relation client et d'analyse de données                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pilotage du lancement des actions commerciales : actions de conquête clients, et de développement des ventes et des marges, organisation d'événements clients,</li> <li>&gt; Suivi des actions commerciales en direction des professionnels: suivi des fichiers prospects, suivi du développement des clients à gros potentiel, ...</li> <li>&gt; Recueil d'informations sur les résultats des activités commerciales</li> <li>&gt; Examen des indicateurs commerciaux, analyse des tableaux de bord, interprétation des résultats</li> <li>&gt; Comparaisons périodiques, territoriales, ...</li> <li>&gt; Pilotage ou réalisation des relances client</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser la mise en œuvre des opérations commerciales sur le secteur / marché à partir des plans d'actions commerciales définis au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Mesurer périodiquement l'avancement et les résultats des actions et opérations commerciales mises en œuvre sur le secteur / marché</li> <li>&gt; Réajuster les objectifs en fonction des résultats, du marché et des actions et opérations en cours en direction de clients professionnels</li> <li>&gt; Concevoir, en lien avec l'équipe commerciale, des propositions d'ajustement des opérations commerciales en prenant appui sur l'analyse des spécificités du secteur / marché</li> <li>&gt; Utiliser les fonctionnalités de l'outil de gestion de la relation client pour piloter son activité commerciale en direction de clients professionnels et actualiser les informations commerciales</li> <li>&gt; Relancer les clients à partir du suivi des paiements et des encours</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                        |
|---------------|------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Pilotage de l'activité |
| MOT_CLE_ACT_2 | Actions commerciales   |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Management opérationnel de l'équipe commerciale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Animer une équipe commerciale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accueil et intégration des nouveaux membres de l'équipe</li> <li>&gt; Transmission des consignes et contrôle de leur application</li> <li>&gt; Animation de réunions</li> <li>&gt; Conduite d'entretiens individuels</li> <li>&gt; Développement des compétences</li> <li>&gt; Définition des profils et sélection de candidats dans le cadre d'un recrutement</li> <li>&gt; Détection des besoins en formation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser et superviser l'intégration des nouveaux membres de l'équipe</li> <li>&gt; Mobiliser les membres de l'équipe sur les objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Transmettre des consignes et des informations relatives aux activités et contrôler leur mise en œuvre</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions</li> <li>&gt; Conduire des entretiens individuels (entretien d'évaluation, entretien annuel, ...)</li> <li>&gt; Repérer les compétences requises en cas de recrutement</li> <li>&gt; Evaluer et développer les compétences des collaborateurs</li> <li>&gt; Accompagner l'équipe dans l'adaptation au changement et dans la mise en œuvre d'actions d'amélioration</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Management         |
| MOT_CLE_ACT_2 | Equipe commerciale |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Animation et accompagnement de l'équipe commerciale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Dynamiser au quotidien les membres d'une équipe de vente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Formalisation et présentation des objectifs commerciaux individuels</li> <li>&gt; Accompagnement technique et méthodologique / coaching</li> <li>&gt; Suivi de l'activité et des résultats individuels</li> <li>&gt; Mobilisation individuelle et collective autour des objectifs commerciaux</li> <li>&gt; Réalisation d'actions commerciales ciblées</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Concevoir et mettre en œuvre un plan d'actions permettant de mobiliser l'équipe autour du plan de développement et des objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Concevoir et utiliser différents outils et techniques permettant de soutenir les commerciaux dans leurs activités</li> <li>&gt; Expliquer individuellement les objectifs commerciaux de chaque commercial(e), en proposant des moyens et des conditions de réalisation</li> <li>&gt; Mobiliser collectivement son équipe de vente autour des objectifs à atteindre</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                |
|---------------|----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Accompagnement |
| MOT_CLE_ACT_2 | Motivation     |
| MOT_CLE_ACT_3 | Animation      |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Analyse du secteur /marché et élaboration de plans d'actions commerciales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Analyser son secteur / marché dans le cadre d'une activité de management commercial</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Recueil d'informations sur le marché local</li> <li>&gt; Examen de l'évolution des résultats commerciaux sur le territoire / le marché</li> <li>&gt; Formalisation de propositions d'axes de développement et d'un plan d'actions pour le territoire / le marché</li> <li>&gt; Etablissement d'un plan d'actions commercial chiffré</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les informations clés sur la présence commerciale, l'évolution du marché en commerces de gros, la concurrence spécialisée dans le commerce entre professionnels et le potentiel du secteur / marché à partir de différentes sources d'information</li> <li>&gt; Analyser le positionnement commercial de son secteur / marché</li> <li>&gt; Définir des objectifs commerciaux et un plan d'actions commerciales pour chaque commercial(e) itinérant en tenant compte de son profil et des caractéristiques de son territoire en matière de commerce entre professionnels</li> <li>&gt; Identifier les actions à conduire pour améliorer les performances du secteur/ marché et concevoir des plans d'actions adaptés à une clientèle de professionnels</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Veille                      |
| MOT_CLE_ACT_2 | Analyse de marché           |
| MOT_CLE_ACT_3 | Plan d'actions commerciales |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Elaboration et négociation d'offres commerciales avec des clients spécifiques</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Négocier une offre commerciale avec un client spécifique et vendre</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Examen des cahiers des charges et appels d'offres</li> <li>&gt; Elaboration d'offres commerciales globales ou de contrats cadres nationaux, en partenariat avec les différents services concernés au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Présentation et négociation des offres dans le cadre d'une gestion de clients spécifiques</li> <li>&gt; Ajustement de la proposition commerciale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser les contraintes techniques, juridiques et financières dans le cadre d'un appel d'offres ou d'une offre commerciale globale</li> <li>&gt; Prendre en compte les opportunités offertes par les nouvelles technologies et la stratégie de e-commerce de l'entreprise dans l'élaboration de l'offre commerciale ou du projet d'amélioration</li> <li>&gt; Construire un prix et une offre tarifaire adaptés au client ou au prospect dans le respect de la politique tarifaire en vigueur et des objectifs en matière de marge</li> <li>&gt; Déterminer une tactique de négociation adaptée à ses interlocuteurs et aux enjeux de la négociation</li> <li>&gt; Construire une argumentation permettant de traiter les objections et demandes de concession du client spécifique</li> <li>&gt; Identifier des compromis et alternatives acceptables tout au long de la négociation en maîtrisant les éléments financiers de son offre</li> <li>&gt; Conclure une négociation commerciale en rappelant les points d'accord obtenus</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Offre commerciale |
| MOT_CLE_ACT_2 | Négociation       |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication auprès des clients, les services et les partenaires de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Transmettre des informations aux clients, les services et les partenaires de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyse des pratiques et des difficultés de l'équipe</li> <li>&gt; Transmission d'informations aux différents services de l'entreprise, notamment lors des réunions et groupes de travail organisés dans le cadre des projets d'amélioration continue</li> <li>&gt; Valorisation de l'image de l'entreprise auprès des interlocuteurs locaux internes et externes</li> <li>&gt; Traitement en relais de l'équipe de vente des litiges et réclamations complexes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre des informations pertinentes aux différents services et partenaires de l'entreprise sur les activités du secteur en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise</li> <li>&gt; Relayer les bonnes pratiques, les contraintes et problématiques rencontrées au sein du secteur auprès de collaborateurs issus de différents services et des membres de son équipe</li> <li>&gt; Traiter les situations relationnelles difficiles et les réclamations complexes avec les clients en respectant le rôle et le positionnement de chacun ainsi que les procédures en vigueur au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Identifier au sein de l'entreprise les différents services à associer en fonction des actions à conduire</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                          |
|---------------|--------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Interface clients        |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication interne    |
| MOT_CLE_ACT_3 | Gestion des réclamations |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                                                                   |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution                                                                                                                    |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser son activité / celle de son équipe dans des environnements complexes<br>Concevoir et organiser des processus de travail                                                                                                      |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer, de manière autonome et / ou dans le cadre d'une démarche collective, des pistes d'amélioration d'une activité ou d'un ensemble d'activités pouvant avoir des impacts sur des activités connexes                                           |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues<br>Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement                                                                        |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                                      |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé                                                                                                                    |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différentes équipes, avec des experts, dans un environnement complexe, en faisant varier son rôle en fonction du contexte                                                                                                           |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence utiles à son activité. Réaliser une argumentation sur un sujet complexe / sensible à partir d'une analyse du positionnement, des forces et des faiblesses de ses interlocuteurs |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit                                              |
| 12. Persévérance                                                                     | Exploiter les difficultés rencontrées ou les échecs subis par soi-même et / ou son équipe comme une source de motivation supplémentaire                                                                                                             |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit                                              |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Identifier dans des situations complexes, pour soi et son équipe, les risques de non-respect de la qualité, des engagements pris, des règles, méthodes et pratiques et mettre en œuvre des actions pour les éviter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe                                                                                           |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Non                                                                                                                                                                                                                |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                               |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                  |                               | X |   |   |
| 310 | 32110          | <b>MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>                |                               | X |   |   |
| 413 | 32130          | <b>ANIMATION MOTIVATION EQUIPE</b>            |                               | X |   |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                    |                               | X |   |   |
| 312 | 34085          | <b>STRATEGIE COMMERCIALE</b>                  |                               |   | X |   |
| 312 | 34592          | <b>ENTRETIEN VENTE</b>                        |                               |   | X |   |
| 312 | 34593          | <b>PROSPECTION VENTE</b>                      |                               |   | X |   |
| 312 | 34582          | <b>NEGOCIATION COMMERCIALE</b>                |                               |   | X |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |

## 2. Métiers recherche, conseil technique et développement de filières

# Conseiller(ère) agricole spécialisé(e) en protection des cultures

## Présentation du métier

### Définition du métier

Réalise un conseil stratégique et spécifique ainsi qu'un accompagnement de l'agriculteur dans l'évolution de ses pratiques de protection des cultures par une utilisation appropriée des produits phytosanitaires

### Exemples d'appellations du métier

|                                        |
|----------------------------------------|
| Conseiller/ère agricole phytosanitaire |
| Conseiller/ère agronomique             |

### Fiche(s) ROME de référence

|                                                        |
|--------------------------------------------------------|
| A1301 - Conseil et assistance technique en agriculture |
|--------------------------------------------------------|

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  |                  | X            |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    |                  | X            |
| Manipulation et port de charges                       |                  | X            |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          |   | X |
| Télétravail possible                                   | X |   |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      |   | X |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          | X  |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 5 ou 6 est souhaitée dans le domaine de l'agroenvironnement ou de la conduite de systèmes d'exploitation.  
 Une expérience dans le domaine du conseil en protection des cultures est souhaitée

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Planification et suivi d'une activité de conseil auprès des agriculteurs</b>                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Organiser et assurer le suivi de son activité de conseil dans le respect des obligations définies pour le conseil stratégique</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organisation de sa propre activité</li> <li>&gt; Planification des activités à mener sur le mois / l'année auprès des agriculteurs</li> <li>&gt; Organisation des tournées de ferme en ferme</li> <li>&gt; Préparation des visites auprès des agriculteurs</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser ses activités en tenant compte des périodes creuses et du plan d'actions défini avec l'agriculteur</li> <li>&gt; Planifier les différentes interventions chez les agriculteurs en fonction des besoins définis avec eux</li> <li>&gt; Organiser ses tournées de ferme en ferme en tenant compte de leur localisation, du type d'interventions à mener, et du degré d'urgence de celles-ci</li> <li>&gt; Collecter et préparer l'ensemble des informations et matériels utiles en amont de la visite de l'agriculteur</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation des activités |
| MOT_CLE_ACT_2 | Planning d'interventions   |
| MOT_CLE_ACT_3 | Préparation des tournées   |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Conseil et appui technique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Apporter un appui technique et des conseils adaptés aux besoins des agriculteurs tout au long de l'année                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identification des besoins de l'agriculteur</li> <li>&gt; Identification des leviers d'optimisation de la performance</li> <li>&gt; Formulation d'un conseil stratégique</li> <li>&gt; Conseil technique</li> <li>&gt; Réponse à des sollicitations ponctuelles</li> <li>&gt; Accompagnement dans la gestion de l'exploitation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier le besoin de l'agriculteur et définir le cadre de l'accompagnement en collaboration</li> <li>&gt; Identifier les différents leviers d'amélioration des performances techniques et économiques de l'agriculteur en tenant compte de sa stratégie</li> <li>&gt; Formuler un conseil stratégique pluridisciplinaire pour favoriser le développement des structures agricoles</li> <li>&gt; Conseiller l'agriculteur sur un certain nombre d'éléments techniques (date de semis, choix des variétés, protection des cultures, etc.)</li> <li>&gt; Répondre aux sollicitations de l'agriculteur par téléphone ou à l'occasion de visites</li> <li>&gt; Accompagner l'agriculteur dans la gestion de son exploitation (bilan technico-économique, débouchés commerciaux, établissements des contrats, dossiers financiers...)</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |                                |
|---------------|--------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Conseil stratégique            |
| MOT_CLE_ACT_2 | Appui technique                |
| MOT_CLE_ACT_3 | Amélioration de la performance |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Traitement des indicateurs relatifs à la production agricole d'une exploitation</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Analyser les indicateurs de la production agricole à l'aide des outils disponibles dans un objectif d'optimisation de la performance économique</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition et relevé d'indicateurs</li> <li>&gt; Traçabilité des cultures</li> <li>&gt; Collecte d'informations techniques et économiques en continu</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'audits et de diagnostics réguliers</li> <li>&gt; Communication sur l'évolution de la production de l'exploitation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Déterminer et mesurer les différents indicateurs de productivité et de rentabilité de l'exploitation en concertation avec l'agriculteur</li> <li>&gt; Mettre en œuvre et faire appliquer les règles du système de traçabilité (parcelle, date de récolte, de conditionnement, traitements utilisés pour les cultures par exemple)</li> <li>&gt; Collecter des informations techniques et économiques sur l'exploitation de l'agriculteur à différents moments de l'année, à l'aide des outils à disposition</li> <li>&gt; Mettre en œuvre des audits et diagnostics de l'exploitation réguliers</li> <li>&gt; Communiquer avec l'agriculteur sur l'évolution de la conduite des cultures ou du troupeau et proposer des mesures correctives afin de l'aider à ajuster sa stratégie</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                         |
|---------------|-------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Analyse d'indicateurs   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Collecte d'informations |
| MOT_CLE_ACT_3 | Audits                  |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Accompagnement à la mise en œuvre du projet de développement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Accompagner les agriculteurs dans la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie de développement définie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Proposition et définition d'un projet de développement</li> <li>&gt; Accompagnement de l'agriculteur dans le respect de ses obligations réglementaires</li> <li>&gt; Valorisation des orientations et choix techniques proposés</li> <li>&gt; Accompagnement dans la mise en œuvre technique des solutions adoptées</li> <li>&gt; Dynamisation et accompagnement au changement</li> <li>&gt; Analyse et communication des résultats</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Proposer et définir un projet d'amélioration ou de développement personnalisé et adapté à l'exploitation</li> <li>&gt; Accompagner l'agriculteur dans le respect de ses obligations et de ses cahiers des charges, notamment en termes de respect de l'environnement</li> <li>&gt; Valoriser les orientations et choix techniques proposés en mettant en avant les retombées économiques de ces derniers</li> <li>&gt; Accompagner l'agriculteur dans la mise en œuvre technique des solutions définies dans le cadre du conseil stratégique tout au long de l'année</li> <li>&gt; Favoriser la motivation et l'implication de l'agriculteur à différents stades d'un projet</li> <li>&gt; Analyser et communiquer sur les résultats liés aux différents projets</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                              |
|---------------|------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Accompagnement au changement |
| MOT_CLE_ACT_2 | Conduite de projet           |
| MOT_CLE_ACT_3 | Développement                |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Promotion de l'offre de service de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Promouvoir l'offre de service globale de l'entreprise auprès des agriculteurs en fonction des besoins identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mise en place d'une relation de confiance</li> <li>&gt; Identification de besoins spécifiques ou complémentaires</li> <li>&gt; Identification et mise en avant des produits et services adaptés aux besoins du client</li> <li>&gt; Information des clients sur les caractéristiques et conditions d'utilisation des produits</li> <li>&gt; Orientation de l'agriculteur vers le service ou l'interlocuteur adapté</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Construire une relation de confiance avec l'agriculteur</li> <li>&gt; Identifier les besoins spécifiques de l'agriculteur à l'aide des outils de diagnostic existants</li> <li>&gt; Présenter les produits et solutions les plus adaptées proposées par son entreprise, dans le cadre du conseil réglementé (agrofournitures, outils d'aide à la décision, équipements, etc.)</li> <li>&gt; Orienter l'agriculteur vers le service ou l'interlocuteur compétent en cas de demande spécifique</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Identification des besoins |
| MOT_CLE_ACT_2 | Valorisation offre         |
| MOT_CLE_ACT_3 | Relation client            |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Veille technique, technologique et réglementaire concernant les activités des agriculteurs</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>Rechercher et analyser les informations sur les évolutions techniques, technologiques et réglementaires en lien avec les activités des agriculteurs</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur les évolutions techniques et technologiques s'appliquant aux exploitations agricoles</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'une veille réglementaire en lien avec son activité</li> <li>&gt; Elaboration et mise à jour d'une base documentaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérer les évolutions techniques et technologiques permettant d'améliorer et d'optimiser les performances économiques des exploitations agricoles</li> <li>&gt; Identifier les évolutions réglementaires en lien avec son activité</li> <li>&gt; Répertorier, analyser et synthétiser les informations recueillies et leurs sources d'information (résultats d'études ou d'enquêtes nationales ou locales)</li> <li>&gt; Elaborer une base documentaire intégrant les évolutions techniques, technologiques et réglementaires</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                |
|---------------|----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Veille         |
| MOT_CLE_ACT_2 | Réglementation |
| MOT_CLE_ACT_3 | Technologie    |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution                                                                                                        |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser son activité / celle de son équipe dans des environnements complexes<br>Concevoir et organiser des processus de travail                                                                                          |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer, de manière autonome et / ou dans le cadre d'une démarche collective, des pistes d'amélioration d'une activité ou d'un ensemble d'activités pouvant avoir des impacts sur des activités connexes                               |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution. Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes ; Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe   |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                          |
| 7. Communication écrite                                                              | Utiliser et produire des textes élaborés, conformes aux exigences de son environnement                                                                                                                                                  |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                         |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun                                                                                                     |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Adapter une argumentation, une explication, aux besoins et attentes de son interlocuteur et répondre à des objections simples dans différentes familles de situations connues                                                           |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés                                                |
| 12. Persévérance                                                                     | Exploiter les difficultés rencontrées ou les échecs subis par soi-même et / ou son équipe comme une source de motivation supplémentaire                                                                                                 |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...) |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Identifier dans des situations complexes, pour soi et son équipe, les risques de non-respect de la qualité, des engagements pris, des règles, méthodes et pratiques et mettre en œuvre des actions pour les éviter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe                                                                                           |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | /                                                                                                                                                                                                                  |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 113 | 12054          | <b>SCIENCES NATURELLES</b>                    |                               | X |   |   |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                               |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                  | X                             |   |   |   |
| 210 | 21052          | <b>GESTION EXPLOITATION AGRICOLE</b>          |                               | X |   |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                    | X                             |   |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |
| 210 | 21059          | <b>AGRONOMIE</b>                              |                               | X |   |   |
| 312 | 34592          | <b>ENTRETIEN VENTE</b>                        |                               | X |   |   |

# Chargé(e) de filière

## Présentation du métier

### Définition du métier

Développe et met en œuvre des projets de partenariat avec des producteurs (repérage, développement projet, appui technique, financement, gestion transport, achat, qualité,...).

### Exemples d'appellations du métier

Chargé de projet de développement de filière

### Fiche(s) ROME de référence

A1301 - Conseil et assistance technique en agriculture

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  |                  | X            |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    |                  | X            |
| Manipulation et port de charges                       |                  | X            |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |
| Travail isolé                                         | X                |              |
| Travail avec des déplacements                         |                  | X            |
| Télétravail possible                                  | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      |   | X |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         | X        |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          | X  |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 5 ou 6 est souhaitée dans le domaine de l'agroenvironnement ou de la conduite de systèmes d'exploitation.  
 Une expérience dans le domaine du conseil en protection des cultures est souhaitée

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Veille technique, technologique et réglementaire concernant les procédés de production agricole</b>                                                                                                                                                        | <b>Rechercher et analyser les informations sur les évolutions techniques, technologiques et réglementaires sur les produits et la production agricole</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur les évolutions techniques et technologiques</li> <li>&gt; Réalisation d'une veille réglementaire en lien avec son activité</li> <li>&gt; Elaboration et mise à jour d'une base documentaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérer les évolutions techniques et technologiques permettant</li> <li>&gt; Identifier les évolutions réglementaires en lien avec son activité</li> <li>&gt; Rechercher et analyser les informations issues du marketing et des études de marchés sur les besoins et les attentes des clients de l'entreprise</li> <li>&gt; Identifier les partenariats potentiels dans le cadre de projets</li> <li>&gt; Répertorier, analyser et synthétiser les informations recueillies et leurs sources d'information</li> <li>&gt; Elaborer une base documentaire intégrant les évolutions techniques, technologiques et réglementaires</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Veille technologie   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Veille réglementaire |
| MOT_CLE_ACT_3 | Production agricole  |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Mise en place de partenariats avec les producteurs</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Mettre en place des partenariats avec les producteurs</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Proposition et définition d'un projet de partenariat avec les producteurs</li> <li>&gt; Valorisation des orientations et choix techniques proposés</li> <li>&gt; Accompagnement dans la mise en place de partenariats</li> <li>&gt; Analyse et communication des résultats</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Proposer et définir un projet de partenariat personnalisé et adapté à l'exploitation</li> <li>&gt; Valoriser les orientations et choix techniques proposés pour le partenariat</li> <li>&gt; Accompagner le producteur dans la mise en œuvre technique du partenariat sur le long terme</li> <li>&gt; Analyser et communiquer sur les résultats liés au projet</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                                |
|---------------|--------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Partenariat                    |
| MOT_CLE_ACT_2 | Appui technique                |
| MOT_CLE_ACT_3 | Amélioration de la performance |

## Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Accompagnement à la mise en œuvre du partenariat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Accompagner les producteurs dans la mise en œuvre opérationnelle du partenariat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accompagnement de l'agriculteur dans le respect de ses obligations réglementaires</li> <li>&gt; Valorisation des orientations et choix techniques proposés</li> <li>&gt; Accompagnement dans la mise en œuvre technique des solutions adoptées</li> <li>&gt; Dynamisation et accompagnement au changement</li> <li>&gt; Analyse et communication des résultats</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accompagner le producteur dans le respect de ses obligations et de ses cahiers des charges, notamment en termes de respect de l'environnement</li> <li>&gt; Valoriser les orientations prises dans le cadre du partenariat</li> <li>&gt; Favoriser la motivation et l'implication de l'agriculteur à différents stades d'un projet</li> <li>&gt; Analyser et communiquer sur les résultats liés aux différents projets</li> <li>&gt;</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                              |
|---------------|------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Accompagnement au changement |
| MOT_CLE_ACT_2 | Conduite de projet           |
| MOT_CLE_ACT_3 | Partenariat                  |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Traitement des indicateurs relatifs au contrat de partenariats et au développement                                                                                                                                                                                                                                   | Analyser les indicateurs de la production agricole à l'aide des outils disponibles dans un objectif d'optimisation de la performance économique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition et relevé d'indicateurs</li> <li>&gt; Collecte d'informations techniques et économiques en continu</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'audits et de diagnostics réguliers</li> <li>&gt; Communication sur l'évolution de la production de l'exploitation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Déterminer et mesurer les différents indicateurs de productivité et de rentabilité de l'exploitation en concertation avec le producteur</li> <li>&gt; Collecter des informations techniques et économiques sur l'exploitation du producteur à différents moments de l'année, à l'aide des outils à disposition</li> <li>&gt; Mettre en œuvre des audits et diagnostics de l'exploitation réguliers</li> <li>&gt; Communiquer avec le producteur sur l'évolution de la conduite des cultures ou du troupeau et proposer des mesures correctives afin de l'aider à ajuster sa stratégie</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                         |
|---------------|-------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Analyse d'indicateurs   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Collecte d'informations |
| MOT_CLE_ACT_3 | Audits                  |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication auprès des différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Communiquer et collaborer avec les différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission d'informations auprès des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Vérification de la bonne transmission des informations entre les différents services et équipes</li> <li>&gt; Renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité</li> <li>&gt; Rédaction de comptes-rendus</li> <li>&gt; Organisation et animation de réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre les résultats de l'activité auprès de la direction et des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Transmettre des informations nécessaires aux différentes parties prenantes, en interne et en externe</li> <li>&gt; Prendre en compte les demandes des différents services de l'entreprise et analyser les impacts sur l'activité du service</li> <li>&gt; Formaliser des informations utiles au bon fonctionnement et à la traçabilité de son activité</li> <li>&gt; Rédiger des comptes-rendus de l'activité</li> <li>&gt; Organiser et animer des réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Coordination          |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication interne |
| MOT_CLE_ACT_3 | Traçabilité           |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution                                                                                                        |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser son activité / celle de son équipe dans des environnements complexes<br>Concevoir et organiser des processus de travail                                                                                          |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer, de manière autonome et / ou dans le cadre d'une démarche collective, des pistes d'amélioration d'une activité ou d'un ensemble d'activités pouvant avoir des impacts sur des activités connexes                               |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution. Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes ; Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe   |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                          |
| 7. Communication écrite                                                              | Utiliser et produire des textes élaborés, conformes aux exigences de son environnement                                                                                                                                                  |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                         |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun                                                                                                     |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Adapter une argumentation, une explication, aux besoins et attentes de son interlocuteur et répondre à des objections simples dans différentes familles de situations connues                                                           |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés                                                |
| 12. Persévérance                                                                     | Exploiter les difficultés rencontrées ou les échecs subis par soi-même et / ou son équipe comme une source de motivation supplémentaire                                                                                                 |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...) |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Identifier dans des situations complexes, pour soi et son équipe, les risques de non-respect de la qualité, des engagements pris, des règles, méthodes et pratiques et mettre en œuvre des actions pour les éviter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe                                                                                           |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | /                                                                                                                                                                                                                  |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 113 | 12054          | <b>SCIENCES NATURELLES</b>                    |                               | X |   |   |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                               |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                  | X                             |   |   |   |
| 210 | 21052          | <b>GESTION EXPLOITATION AGRICOLE</b>          |                               | X |   |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                    | X                             |   |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |

# Responsable technique

## Présentation du métier

### Définition du métier

Assure le management et l'animation des équipes techniques / du service de recherche.  
Elabore les orientations stratégiques dans son domaine d'activités, identifie les objectifs et les moyens nécessaires et pilote la mise en œuvre des activités des équipes techniques.

### Exemples d'appellations du métier

|                                    |
|------------------------------------|
| Responsable agronomique Innovation |
| Directeur/trice technique          |
| Responsable du pôle innovation     |

### Fiche(s) ROME de référence

|                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|
| H1206 – Management et ingénierie études, recherche et développement industriel |
|--------------------------------------------------------------------------------|

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           | X                |              |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |

|                                                        |   |  |
|--------------------------------------------------------|---|--|
| Travail isolé                                          | X |  |
| Travail avec des déplacements                          | X |  |
| Télétravail possible                                   | X |  |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |  |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |  |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          |    | X      |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 7 (Master, diplôme d'ingénieur) est exigée dans le domaine de l'agronomie et de la R&D.

Une expérience professionnelle dans le domaine de l'innovation et de la R&D est indispensable pour accéder à ce métier.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition de la stratégie d'innovation et de développement technique de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Définir la stratégie d'innovation et de développement technique en relation avec la hiérarchie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition de la stratégie d'innovation et de de développement technique en relation avec la hiérarchie</li> <li>&gt; Arbitrage et allocation de moyens / ressources (humains, financiers, délais, matériels...) pour son domaine d'activité</li> <li>&gt; Définition de l'organisation des activités d'innovation et de R&amp;D</li> <li>&gt; Définition des besoins d'investissements dans son domaine</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier et analyser les besoins et contraintes de l'entreprise en matière d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement</li> <li>&gt; Définir les objectifs opérationnels de la recherche, du conseil technique et de développement avec la hiérarchie, en termes de coûts, de délais, de quantité et de qualité</li> <li>&gt; Définir et allouer les ressources (humaines, financières, matérielles,) au regard des priorités, des contraintes, des évolutions</li> <li>&gt; Organiser les activités d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement en fonction des objectifs fixés</li> <li>&gt; Analyser et ajuster les plans d'action des projets</li> <li>&gt; Anticiper et estimer les besoins en équipements techniques, outils et en ressources humaines, à court et moyen terme</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Stratégie         |
| MOT_CLE_ACT_2 | Gestion           |
| MOT_CLE_ACT_3 | Innovation et R&D |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Pilotage des activités d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Piloter les activités d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Suivi des indicateurs de performance et de qualité des activités d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement</li> <li>&gt; Organisation et planification des activités et projets d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement à partir des objectifs fixés</li> <li>&gt; Supervision de l'ensemble des équipes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définir les indicateurs permettant de suivre et d'optimiser les performances des activités d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement</li> <li>&gt; Apprécier les performances des activités d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement en s'appuyant sur les indicateurs de performance définis</li> <li>&gt; Décliner les projets d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement en plans d'action à court et moyen terme</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation      |
| MOT_CLE_ACT_2 | Supervision       |
| MOT_CLE_ACT_3 | Innovation et R&D |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Management des équipes de recherche, de conseil technique et de développement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Piloter la gestion des ressources humaines de la R&amp;D</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des besoins en ressources humaines et de l'organisation des équipes</li> <li>&gt; Supervision des actions de recrutement et de développement de compétences pour les équipes d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement</li> <li>&gt; Conduite de réunion sur les enjeux et les évolutions de l'activité et les objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Encadrement et accompagnement des équipes d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Evaluer les besoins en ressources humaines en termes d'effectifs, de compétences et d'organisation en fonction des évolutions de l'activité et de la stratégie de l'entreprise</li> <li>&gt; Définir et suivre les actions de recrutement, d'intégration et de développement des compétences et mettre en œuvre les ajustements nécessaires</li> <li>&gt; Mobiliser les équipes d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement autour des enjeux de l'activité et des objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Accompagner les équipes dans leur activité et dans le réajustement de leurs actions, le cas échéant</li> <li>&gt; Animer les équipes : mise en œuvre des entretiens individuels, accompagnement au changement, ...</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation      |
| MOT_CLE_ACT_2 | Animation         |
| MOT_CLE_ACT_3 | Innovation et R&D |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Conduite d'actions d'amélioration des activités d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Suivre, analyser et optimiser les activités d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur les évolutions technologiques, réglementaires, industrielles et sur les nouvelles matières premières</li> <li>&gt; Repérage des activités à optimiser</li> <li>&gt; Formulation de propositions d'amélioration</li> <li>&gt; Mise à jour et amélioration des procédures, modes opératoires, de l'organisation et de la structure</li> <li>&gt; Conduite du changement au sein des équipes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réaliser une veille sur les évolutions technologiques, réglementaires, industrielles et sur les nouvelles matières premières en vue de repérer les éventuelles évolutions à mener sur les activités de R&amp;D</li> <li>&gt; Définir les évolutions et actions correctives à apporter pour optimiser les performances de l'activité d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement</li> <li>&gt; Élaborer des propositions d'actions d'amélioration en utilisant une méthode pertinente</li> <li>&gt; Présenter et argumenter ses propositions auprès de la hiérarchie</li> <li>&gt; Organiser la mise en place d'actions d'amélioration en associant les membres de l'équipe, les services concernés et la hiérarchie</li> <li>&gt; Expliquer aux membres de l'équipe les mesures d'amélioration, leurs résultats et les suites à donner</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |              |
|---------------|--------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Amélioration |
| MOT_CLE_ACT_2 | Changement   |
| MOT_CLE_ACT_3 | Optimisation |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition et contrôle de la mise en œuvre des procédures et règles QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Définir et contrôler la mise en œuvre des procédures et des règles QHSSE pour toutes les activités d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Rédaction des procédures</li> <li>&gt; Elaboration et mise en place d'un plan de prévention et de traitement des risques</li> <li>&gt; Mise en œuvre de procédures de contrôle et de vérification</li> <li>&gt; Information sur les procédures et consignes</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'actions correctives en cas d'anomalie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier, analyser, évaluer et prévenir les risques liés aux activités d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement sur la qualité et l'hygiène des produits alimentaire fabriqués en vue de définir des actions préventives et/ou correctives</li> <li>&gt; Etablir des méthodes permettant de vérifier le respect des procédures pour les activités de d'innovation, de recherche, de conseil technique et de développement</li> <li>&gt; Rédiger des procédures</li> <li>&gt; Informer et sensibiliser les équipes autour des enjeux liés au respect de la réglementation, des procédures et des consignes en vigueur, notamment en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement</li> <li>&gt; Superviser et contrôler le respect des procédures permettant de garantir la qualité et la conformité des produits lors des essais</li> <li>&gt; Identifier les non-conformités et mettre en œuvre les actions correctives appropriées</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                        |
|---------------|------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Respect des procédures |
| MOT_CLE_ACT_2 | Contrôle / Supervision |
| MOT_CLE_ACT_3 | QHSSE                  |

## Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication auprès des différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Communiquer et collaborer avec les différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission d'informations auprès des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Vérification de la bonne transmission des informations entre les différents services et équipes</li> <li>&gt; Renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité</li> <li>&gt; Rédaction de comptes-rendus</li> <li>&gt; Organisation et animation de réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre les résultats de l'activité auprès de la direction et des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Transmettre des informations nécessaires aux différentes parties prenantes, en interne et en externe</li> <li>&gt; Formaliser des informations utiles au bon fonctionnement et à la traçabilité de son activité</li> <li>&gt; Rédiger des comptes-rendus de l'activité</li> <li>&gt; Organiser et animer des réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Coordination          |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication interne |
| MOT_CLE_ACT_3 | Traçabilité           |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Conduire une démarche d'analyse d'information dans un environnement élargi et incertain, en mobilisant des concepts complexes, en vue d'alimenter une prise de décision stratégique                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conceptualiser et projeter une démarche de résolution de problèmes tenant compte d'enjeux à court, moyen et long terme dans un environnement complexe, incertain, ambigu                                                                                  |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser ses activités / celles de son équipe en tenant compte d'enjeux globaux, de problématiques scientifiques, sociales, éthiques / dans un environnement incertain                                                                      |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Concevoir et piloter des projets et des processus de recherche et d'innovation, apporter des contributions novatrices dans le cadre d'échanges de haut niveau, dans des contextes internationaux                                                          |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution. Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes. Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe                      |
| 6. Communication orale                                                               | Communiquer dans des situations délicates, à risque, des environnements incertains ou complexes                                                                                                                                                           |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger des analyses, des démonstrations complexes, répondant à un niveau d'exigence élevé                                                                                                                                                                |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                                           |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différents interlocuteurs dans des domaines interdisciplinaires ou spécialisés, un contexte multiculturel, en tenant compte de dimensions stratégiques                                                                                    |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence composé d'experts, de décideurs, d'acteurs stratégiques. Mobiliser son expertise, sa légitimité lors d'un débat, une négociation dans un environnement complexe et ambigu / incertain |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Traiter des situations relationnelles difficiles dans un contexte à forts enjeux en faisant preuve d'objectivité et de diplomatie et en veillant à sauvegarder les relations entre les personnes                                                          |
| 12. Persévérance                                                                     | Anticiper les risques de démotivation pour soi-même et / ou son équipe dans des situations difficiles, des environnements complexes et mettre en place des stratégies pour les éviter                                                                     |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Elaborer pour soi et pour les autres des stratégies individuelles et / ou collectives d'anticipation et de                                                                                                                                                |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | traitement des situations génératrices de tensions fortes ou de stress                                                                                                                                                                |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Elaborer des stratégies permettant de d'aborder le changement dans un contexte incertain ou ambigu                                                                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Anticiper les risques de non-qualité, de non-respect des engagements pris et / ou des règles en vigueur du fait de l'évolution de l'environnement et élaborer des démarches individuelles et/ou collectives permettant de les traiter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Anticiper les démarches, procédures, actions à mettre en place dans un environnement complexe et incertain pour faciliter la prise d'initiative et prendre des risques adaptés aux enjeux de l'activité                               |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Concevoir des méthodes pour des interventions techniques nécessitant un sens pratique                                                                                                                                                 |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)         | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                                | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 136 | 15254          | <b>LANGUES</b>                                 |                               | X |   |   |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                                |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                   |                               | X |   |   |
| 115 | 12054          | <b>SCIENCES NATURELLES</b>                     |                               | X |   |   |
| 114 | 11054          | <b>MATHEMATIQUES</b>                           |                               | X |   |   |
| 310 | 32062          | <b>RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT</b>              |                               |   | X |   |
| 210 | 21059          | <b>AGRONOMIE</b>                               |                               |   | X |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGRO ALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |
| 310 | 32079          | <b>MANAGEMENT OPÉRATIONNEL</b>                 |                               |   | X |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                     |                               |   | X |   |
| 326 | 31058          | <b>INFORMATIQUE INDUSTRIELLE</b>               |                               | X |   |   |

# 3. Métiers

production /  
exploitation /  
traitement et  
préparation des  
produits

# Agent(e) de silo

## Présentation du métier

### Définition du métier

Réalise les opérations de réception, stockage, préparation, chargement, déchargement des produits de collecte sous la responsabilité d'un/e chef/fe ou conducteur/trice de silo.

### Exemples d'appellations du métier

Aide conducteur de silo

### Fiche(s) ROME de référence

H3303 - Préparation de matières et produits industriels

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  |                  | X            |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées |                  | X            |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       |                  | X            |
| Travail en zone réglementée                           |                  | X            |
| Travail en hauteur                                    |                  | X            |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |
| Travail isolé                                         | X                |              |
| Travail avec des déplacements                         | X                |              |
| Télétravail possible                                  | X                |              |

|                                                        |  |   |
|--------------------------------------------------------|--|---|
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      |  | X |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) |  | X |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus | X        |         |          |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          | X       |          |    |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 3 à niveau 4 (bac pro) dans le domaine agricole ou dans le domaine de la logistique est souhaité.

Autre : Un ou plusieurs CACES peuvent être exigés.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Réception, manutention et expédition des matières premières agricoles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Réceptionner, déplacer et dispatcher les matières premières agricoles dans le respect des consignes d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accueil des transporteurs</li> <li>&gt; Pesée des véhicules à plein et à vide et renseignement des documents de réception</li> <li>&gt; Traitement des anomalies de réception (refus de produit, émission d'une réserve)</li> <li>&gt; Manipulation des matières, produits et matériaux</li> <li>&gt; Transfert et orientation des matières premières collectées et à livrer</li> <li>&gt; Chargement des camions et autres engins de transport en vue de l'expédition de matières premières agricoles</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accueillir les transporteurs</li> <li>&gt; Réaliser la pesée du véhicule, à plein et à vide et renseigner les documents de réception selon les consignes en vigueur</li> <li>&gt; Identifier et traiter les anomalies de réception en suivant les procédures de l'entreprise</li> <li>&gt; Manipuler des matières, des produits et des matériaux à l'aide des installations de transfert des grains (transporteurs, élévateurs) et en appliquant les règles d'ergonomie, de sécurité et les procédures en vigueur</li> <li>&gt; Allouer le lot de marchandise livré dans la cellule adéquate afin d'assurer un stockage optimum et sans mélange de variétés/catégories</li> <li>&gt; Charger les camions ou autres engins de transport dans les aires appropriées en appliquant les règles d'ergonomie, de sécurité et de qualité</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |             |
|---------------|-------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Réception   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Manutention |
| MOT_CLE_ACT_3 | Pesée       |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Contrôle périodique de la conformité des matières premières agricoles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Réaliser le contrôle quantitatif et qualitatif des matières premières agricoles en utilisant des outils et équipements de contrôle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôle de la conformité des matières, produits et emballages</li> <li>&gt; Echantillonnage des lots de matières</li> <li>&gt; Mesures et prélèvements pour analyses sur les matières premières agricoles</li> <li>&gt; Enregistrement des résultats des contrôles dans les documents associés</li> <li>&gt; Identification d'anomalies et de non-conformités</li> <li>&gt; Transmission d'informations sur les lots de produits aux différents services de l'entreprise et à ses interlocuteurs externes</li> <li>&gt;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérifier la qualité et la conformité des matières, produits et emballages aux cahiers des charges et normes qualité : aspect, dosage, dimension, couleur, ...</li> <li>&gt; Réaliser des échantillonnages pertinents au regard des quantités de matières à contrôler</li> <li>&gt; Prélever des échantillons en vue d'analyses physiques, chimiques ou microbiologiques à l'aide d'instruments de mesure et de contrôle adaptés</li> <li>&gt; Identifier toute anomalie (altération, écart HACCP, contamination, étiquetage non conforme, ...), mettre en œuvre les procédures en vigueur et alerter les interlocuteurs concernés</li> <li>&gt; Enregistrer les informations liées aux matières et produits dans les outils de traçabilité et de suivi de la qualité</li> <li>&gt;</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |                          |
|---------------|--------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Contrôle qualité         |
| MOT_CLE_ACT_2 | Identification anomalies |
| MOT_CLE_ACT_3 | Traçabilité              |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| Conduite des équipements du silo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Conduire les équipements du silo dans le respect des règles QHSSE <sup>1</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Démarrage et arrêt des installations du silo</li> <li>&gt; Réglage des paramètres de conduite du silo</li> <li>&gt; Contrôle en continu du fonctionnement des équipements</li> <li>&gt; Surveillance de l'état de conservation des lots</li> <li>&gt; Repérage des anomalies et dysfonctionnements</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Démarrer, régler et arrêter les installations du silo en respectant les modes opératoires et les règles de sécurité</li> <li>&gt; Surveiller le fonctionnement des équipements et les paramètres de conduite du silo tout au long du processus</li> <li>&gt; Surveiller l'état de conservation des lots avec les instruments de mesure adaptés (température, germination et parasites, flair et couleur)</li> <li>&gt; Mettre en œuvre des opérations adaptées pour améliorer la conservation des lots en fonction de leurs caractéristiques (refroidissement d'un lot, ventilation pour le séchage, traitements éventuels contre les insectes nuisibles...).</li> <li>&gt; Appliquer les consignes, procédures QHSSE en vigueur lors du traitement des grains.</li> <li>&gt; Identifier et diagnostiquer une anomalie, un dysfonctionnement ou un risque et évaluer l'urgence d'une intervention externe en fonction du degré de gravité</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                        |
|---------------|------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Conduite installation  |
| MOT_CLE_ACT_2 | Réglage des paramètres |
| MOT_CLE_ACT_3 | Conservation des lots  |

<sup>1</sup> Règles de qualité, d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Enregistrement et transmission des informations relatives à la conservation des matières premières agricoles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Renseigner les documents et transmettre les informations permettant d'assurer la traçabilité et le suivi de la conservation des matières premières agricoles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Saisie et enregistrement des informations relatives à la traçabilité des activités du silo</li> <li>&gt; Rédaction de comptes rendus concernant le déroulement de la conservation des matières premières agricoles</li> <li>&gt; Transmission des informations aux services concernés</li> <li>&gt; Alerte en cas d'aléa, d'anomalie, de non-conformité et de dysfonctionnement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Renseigner les documents et les outils numériques à disposition conformément aux règles de traçabilité</li> <li>&gt; Rendre compte oralement et par écrit de son activité aux services et/ou aux personnes concernées</li> <li>&gt; Identifier la conformité des informations enregistrées, le lien avec la réalité physique et l'impact d'une erreur de saisie</li> <li>&gt; Détecter et signaler les anomalies ou dysfonctionnements aux personnes et services concernés</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Traçabilité               |
| MOT_CLE_ACT_2 | Transmission informations |
| MOT_CLE_ACT_3 | Non conformités           |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Conseil aux agriculteurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Apporter des conseils personnalisés aux agriculteurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accueil des agriculteurs</li> <li>&gt; Conseil aux agriculteurs (conseil non réglementé)</li> <li>&gt; Informations techniques sur les matières premières / produits commercialisés</li> <li>&gt; Orientation vers un expert/spécialiste</li> <li>&gt; Mise en valeur de l'offre de services de l'entreprise et de produits subsidiaires</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accueillir et identifier les besoins des agriculteurs</li> <li>&gt; Personnaliser la relation avec les agriculteurs et établir un climat de confiance avec eux</li> <li>&gt; Informer les agriculteurs sur les caractéristiques et les conditions d'utilisation du / des produit(s) vendu(s)</li> <li>&gt; Informer les clients sur les caractéristiques des matières premières / produits et conseiller des bonnes pratiques sur leur utilisation (dosages, conditions de stockage, d'application, etc.) dans le cadre du conseil non réglementé</li> <li>&gt; Orienter les agriculteurs vers des experts en cas de problématique dépassant ses compétences ou rentrant dans le cadre du conseil réglementé</li> <li>&gt; Mettre en valeur l'offre de services de l'entreprise et de produits subsidiaires selon les procédures en vigueur</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                 |
|---------------|-----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Conseil         |
| MOT_CLE_ACT_2 | Relation client |
| MOT_CLE_ACT_3 | Vente           |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente                                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conduire une démarche de résolution de problème en recherchant et / ou adaptant des solutions existantes en tenant compte des impacts sur le processus / le système dans lequel on se situe                                             |
| 3. Autonomie                                                                         | Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues                                                                                                                    |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer des évolutions de modes opératoires simples en vue d'améliorer les conditions de mise en œuvre, la qualité et / ou les performances de son activité                                                                            |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues<br>Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement                                                            |
| 6. Communication orale                                                               | Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés                                                                                                                                                                |
| 7. Communication écrite                                                              | Lire et rédiger des textes informatifs courts en lien avec son activité dans le respect des consignes                                                                                                                                   |
| 8. Orientation client                                                                | Analyser de manière globale les besoins et les attentes d'un client et élaborer une réponse adaptée                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun                                                                                                     |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Sélectionner et présenter les informations, arguments permettant d'explicitier une action, un choix dans un contexte connu et défini                                                                                                    |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Ecouter de manière attentive et bienveillante ses interlocuteurs, prendre en compte leurs contraintes, leurs retours et points de vue dans un contexte connu et stable                                                                  |
| 12. Persévérance                                                                     | Identifier les effets des difficultés rencontrées ou des échecs subis sur son activité et sa motivation                                                                                                                                 |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...) |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité                                          | Réagir positivement face à un événement, une sollicitation imprévue et y répondre rapidement dans un contexte simple et connu                                                                                                           |

| <b>Ressources transverses</b>               | <b>Niveau d'approfondissement</b>                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions                                              |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Sélectionner la ou les procédures / modes opératoires, définir les actions adapté(e)s aux situations et aléas courant(e)s lié(e)s à son activité et proposer des améliorations |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Réaliser des interventions techniques nécessitant un sens pratique                                                                                                             |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)          | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                                 | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 221 | 21547          | <b>BONNES PRATIQUES HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGRO ALIMENTAIRE</b>  | X                             |   |   |   |
| 311 | 31754          | <b>MANUTENTION</b>                              |                               | X |   |   |
| 311 | 31743          | <b>EXPEDITION</b>                               |                               | X |   |   |
| 200 | 31436          | <b>CONTRÔLE QUALITÉ</b>                         |                               | X |   |   |
| 200 | 31620          | <b>CONDUITE INSTALLATION INDUSTRIELLE</b>       |                               | X |   |   |
| 312 | 34592          | <b>ENTRETIEN VENTE</b>                          | X                             |   |   |   |
| 113 | 12054          | <b>SCIENCES NATURELLES</b>                      | X                             |   |   |   |

# Conducteur(trice) de silo

## Présentation du métier

### Définition du métier

Supervise les opérations de réception, stockage, conservation, préparation, chargement, déchargement) des produits de collecte pour un silo dans le respect de la réglementation.  
Assure la traçabilité des opérations et des produits de collecte pour un silo.  
Assure l'entretien et la maintenance de premier niveau<sup>2</sup> des équipements.  
Peut animer une équipe d'agents de silo.

### Exemples d'appellations du métier

Chef/fe de silo, responsable de dépôt

### Fiche(s) ROME de référence

H2102 - Conduite d'équipement de production alimentaire

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  |                  | X            |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées |                  | X            |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       |                  | X            |
| Travail en zone réglementée                           |                  | X            |
| Travail en hauteur                                    |                  | X            |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |

<sup>2</sup> Selon la norme AFNOR : « Réglage simple prévu par le constructeur ou le service de maintenance, au moyen d'éléments accessibles sans aucun démontage pour ouverture de l'équipement. Ces interventions peuvent être réalisées par l'utilisateur sans outillage particulier à partir des instructions d'utilisation ».

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Forte variation de l'activité dans le temps            |   | X |
| Travail répétitif                                      | X |   |
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   | X |   |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      |   | X |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) |   | X |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          | X       |          |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          | X       |          |    |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 4 (bac pro) dans le domaine agricole ou dans le domaine de la logistique est souhaité.

Une expérience en électromécanique ou mécanique est souhaitée pour les postes sur équipements automatisés.

Autre : Un ou plusieurs CACES peuvent être exigés.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Organisation et supervision des activités du silo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Organiser et superviser le programme quotidien des activités du silo en prenant en compte les flux prévus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organisation du travail des agents de silo et des saisonniers</li> <li>&gt; Gestion des flux et du stockage</li> <li>&gt; Supervision de la transformation et conservation des matières premières agricoles</li> <li>&gt; Supervision des contrôles de qualité des matières premières agricoles alimentaires</li> <li>&gt; Elaboration des plannings à court terme</li> <li>&gt; Traitement des anomalies et mise en œuvre des corrections nécessaires</li> <li>&gt; Ajustement du planning des activités du silo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser les activités de transformation et de conservation des matières premières agricoles en tenant compte des ressources mobilisables, du budget et des réglementations applicables au silo</li> <li>&gt; Gérer les flux du silo en fonction des prévisions et des capacités de stockage</li> <li>&gt; Réaliser les plannings des agents de silo et des saisonniers à court terme en veillant à respecter les délais</li> <li>&gt; Superviser les différentes activités du silo, transmettre les consignes aux équipes et fixer des objectifs clairs et mesurables</li> <li>&gt; Identifier les causes des dysfonctionnements constatés et mettre en œuvre les corrections nécessaires</li> <li>&gt; Ajuster les plannings des activités du silo en fonction des fluctuations de l'activité et de la survenue des aléas</li> <li>&gt; Assurer la continuité et la sécurité de la production lors d'aléas en mettant en œuvre des solutions temporaires en mode dégradé</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation des activités |
| MOT_CLE_ACT_2 | Supervision                |
| MOT_CLE_ACT_3 | Gestion des aléas          |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Contrôle de l'application des procédures et règles QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Mettre en œuvre les procédures et les règles QHSSE et contrôler leur application                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Présentation des consignes et outils QHSSE</li> <li>&gt; Contrôle de l'application des procédures et des règles QHSSE sur son périmètre</li> <li>&gt; Supervision de l'entretien et de la maintenance du silo</li> <li>&gt; Veille sur la réglementation applicable aux silos</li> <li>&gt; Alerte en cas d'anomalie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Formaliser et adapter des procédures et modes opératoires relatifs à la qualité dans son domaine de compétence (qualité sanitaire des matières, sécurité sur le lieu de travail, etc.)</li> <li>&gt; Contrôler la mise en œuvre des procédures et des consignes en matière de qualité, d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement</li> <li>&gt; Organiser et superviser l'entretien et la maintenance du silo</li> <li>&gt; Réaliser une veille technologique et réglementaire, notamment sur le stockage de produits dangereux</li> <li>&gt; Alerter et communiquer sur les anomalies de contrôle interne auprès des interlocuteurs concernés</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |                                |
|---------------|--------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Qualité sécurité environnement |
| MOT_CLE_ACT_2 | Procédures                     |
| MOT_CLE_ACT_3 | Contrôle                       |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| Conduite des équipements du silo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Conduire les équipements du silo dans le respect des règles QHSSE <sup>3</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Démarrage et arrêt des installations du silo</li> <li>&gt; Réglage des paramètres de conduite du silo</li> <li>&gt; Contrôle en continu du fonctionnement des équipements</li> <li>&gt; Surveillance de l'état de conservation des lots</li> <li>&gt; Repérage des anomalies et dysfonctionnements</li> <li>&gt; Communication et traçabilité des activités réalisées</li> <li>&gt;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Démarrer, régler et arrêter les installations du silo en respectant les modes opératoires et les règles de sécurité</li> <li>&gt; Surveiller le fonctionnement des équipements et les paramètres de conduite du silo tout au long du processus</li> <li>&gt; Surveiller l'état de conservation des lots avec les instruments de mesure adaptés (température, germination et parasites, flair et couleur)</li> <li>&gt; Mettre en œuvre des opérations adaptées pour améliorer la conservation des lots en fonction de leurs caractéristiques (refroidissement d'un lot, ventilation pour le séchage, traitements éventuels contre les insectes nuisibles...).</li> <li>&gt; Identifier et diagnostiquer une anomalie, un dysfonctionnement ou un risque et évaluer l'urgence d'une intervention externe en fonction du degré de gravité</li> <li>&gt;</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                        |
|---------------|------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Conduite installation  |
| MOT_CLE_ACT_2 | Réglage des paramètres |
| MOT_CLE_ACT_3 | Conservation des lots  |

<sup>3</sup> Règles de qualité, d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Entretien des installations du silo et réalisation d'opérations de maintenance de premier niveau                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Réaliser les opérations d'entretien, de contrôle, de maintenance de premier niveau sur les installations du silo dans le respect des règles QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nettoyage de l'espace de travail</li> <li>&gt; Nettoyage et désinfection du matériel et des équipements du silo</li> <li>&gt; Réalisation d'interventions de maintenance de premier niveau</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'un programme d'entretien et de vérification des installations</li> <li>&gt; Diagnostic des dysfonctionnements ou des pannes</li> <li>&gt; Mise en sécurité et mise à disposition des équipements</li> <li>&gt; Réalisation du tri sélectif</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérifier l'état de propreté de son poste de travail et des équipements utilisés</li> <li>&gt; Nettoyer et désinfecter le silo en appliquant les consignes, le dosage des produits et les règles QHSSE</li> <li>&gt; Mettre en œuvre un programme d'entretien et de vérification des installations et du matériel utilisés</li> <li>&gt; Réaliser la maintenance préventive et corrective de premier niveau sur les équipements du silo</li> <li>&gt; Identifier et diagnostiquer une anomalie, un dysfonctionnement ou un risque et évaluer l'urgence d'une intervention externe en fonction du degré de gravité</li> <li>&gt; Réaliser les opérations de mise en sécurité ou mise à disposition des équipements de l'installation</li> <li>&gt; Trier et évacuer les déchets selon les consignes de tri sélectif, en appliquant les règles QHSSE</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Entretien                  |
| MOT_CLE_ACT_2 | Maintenance préventive     |
| MOT_CLE_ACT_3 | Vérification installations |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Conseil aux agriculteurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Apporter des conseils personnalisés aux agriculteurs et gérer les aléas et les réclamations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Relation client</li> <li>&gt; Traitement des réclamations des agriculteurs</li> <li>&gt; Négociation contractuelle</li> <li>&gt; Mise en œuvre de solutions en cas d'aléas</li> <li>&gt; Informations techniques sur les matières premières / produits et la politique QHSE du silo</li> <li>&gt; Orientation vers un expert/spécialiste</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Personnaliser la relation avec les agriculteurs et établir un climat de confiance avec eux</li> <li>&gt; Traiter les réclamations des agriculteurs selon les procédures en vigueur</li> <li>&gt; Négocier avec les agriculteurs les modalités contractuelles (quantité, délais, etc.)</li> <li>&gt; Elaborer et mettre en œuvre des solutions permettant de satisfaire les agriculteurs en cas d'aléas ou d'éventuels dysfonctionnements</li> <li>&gt; Informer les clients sur les caractéristiques des matières premières / produits et sur la politique QHSE du silo</li> <li>&gt; Orienter les agriculteurs vers des experts en cas de problématique dépassant ses compétences</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                         |
|---------------|-------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Relation client         |
| MOT_CLE_ACT_2 | Traitement réclamations |
| MOT_CLE_ACT_3 | Négociation             |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Enregistrement et transmission des informations relatives à la conservation des matières premières agricoles</b>                                                                                                                                                                                                                 | <b>Renseigner les documents et transmettre les informations permettant d'assurer la traçabilité et le suivi de la conservation des matières premières agricoles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité</li> <li>&gt; Recueil et synthèse des données liées au résultats de l'activité du silo</li> <li>&gt; Transmission d'informations sur les activités du silo</li> <li>&gt; Alerte en cas d'anomalie ou d'incident</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Utiliser ou renseigner les outils dédiés à la traçabilité des activités du silo</li> <li>&gt; Rendre compte de son activité et de l'activité de son équipe par écrit et par oral</li> <li>&gt; Analyser les différents indicateurs de performance du silo (flux, qualité, etc.)</li> <li>&gt; Transmettre les informations pertinentes sur les activités du silo aux interlocuteurs concernés</li> <li>&gt; Mettre en place des actions correctives en cas d'anomalie ou d'incident et alerter les interlocuteurs concernés</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Traçabilité       |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication     |
| MOT_CLE_ACT_3 | Suivi indicateurs |

### Couple optionnel « activité-compétence » professionnelles

| Management opérationnel d'une équipe et de saisonniers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Animer une équipe d'agents de silo et de saisonniers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accueil et intégration des nouveaux membres de l'équipe</li> <li>&gt; Transmission des consignes et contrôle de leur application</li> <li>&gt; Animation de réunions</li> <li>&gt; Conduite d'entretiens individuels</li> <li>&gt; Développement des compétences</li> <li>&gt; Définition des profils et sélection de candidats dans le cadre d'un recrutement</li> <li>&gt; Détection des besoins en formation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser et superviser l'intégration des nouveaux membres de l'équipe</li> <li>&gt; Mobiliser les membres de l'équipe sur les objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Transmettre des consignes et des informations relatives aux activités et contrôler leur mise en œuvre</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions</li> <li>&gt; Conduire des entretiens individuels (entretien d'évaluation, entretien annuel, ...)</li> <li>&gt; Repérer les compétences requises en cas de recrutement</li> <li>&gt; Evaluer et développer les compétences des collaborateurs</li> <li>&gt; Accompagner l'équipe dans l'adaptation au changement et dans la mise en œuvre d'actions d'amélioration</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                               |
|---------------|-------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Développement des compétences |
| MOT_CLE_ACT_2 | Transmission                  |
| MOT_CLE_ACT_3 | Animation équipe              |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                         |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution                                                                          |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser son activité / celle de son équipe dans des environnements complexes, concevoir et organiser des processus de travail                                                              |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer, de manière autonome et / ou dans le cadre d'une démarche collective, des pistes d'amélioration d'une activité ou d'un ensemble d'activités pouvant avoir des impacts sur des activités connexes |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues<br>Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement                              |
| 6. Communication orale                                                               | Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés                                                                                                                                  |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé                                                                          |
| 8. Orientation client                                                                | Analyser de manière globale les besoins et les attentes d'un client et élaborer une réponse adaptée                                                                                                       |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun                                                                       |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Adapter une argumentation, une explication, aux besoins et attentes de son interlocuteur et répondre à des objections simples dans différentes familles de situations connues                             |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés                  |
| 12. Persévérance                                                                     | Poursuivre ses objectifs et demeurer constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis                                                                             |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Anticiper et traiter les événements générateurs d'émotions négatives dans des situations complexes, de crise et /ou à forts enjeux                                                                        |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Identifier dans des situations complexes, pour soi et son équipe, les risques de non-respect de la qualité, des engagements pris, des règles, méthodes et pratiques et mettre en œuvre des actions pour les éviter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe                                                                                           |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Réaliser des interventions techniques nécessitant un sens pratique                                                                                                                                                 |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)    | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                           | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                |                               | X |   |   |
| 310 | 32110          | <b>MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>            | X                             |   |   |   |
| 200 | 31436          | <b>CONTRÔLE QUALITÉ</b>                   |                               | X |   |   |
| 312 | 34592          | <b>ENTRETIEN VENTE</b>                    | X                             |   |   |   |
| 200 | 31620          | <b>CONDUITE INSTALLATION INDUSTRIELLE</b> |                               | X |   |   |
| 251 | 23684          | <b>ENTRETIEN MECANIQUE</b>                | X                             |   |   |   |
| 311 | 31754          | <b>MANUTENTION</b>                        |                               | X |   |   |
| 311 | 31743          | <b>EXPEDITION</b>                         |                               | X |   |   |
| 311 | 31660          | <b>APPROVISIONNEMENT</b>                  |                               | X |   |   |
| 200 | 31624          | <b>MAINTENANCE INDUSTRIELLE</b>           | X                             |   |   |   |
| 113 | 12054          | <b>SCIENCES NATURELLES</b>                | X                             |   |   |   |

# Opérateur(trice) – agent(e) de production

## Présentation du métier

### Définition du métier

Réalise tout ou partie des activités de production (tri, préparation, fabrication, conditionnement) des produits référencés et commercialisés par l'entreprise dans le respect des règles QHSSE, des instructions de l'entreprise et des cahiers des charges des clients, à l'aide d'équipements adaptés (mélangeurs, équipements de fabrication ou conditionnement, lignes de conditionnement ...

### Exemples d'appellations du métier

|                                                      |
|------------------------------------------------------|
| Opérateur/trice de préparation et de conditionnement |
| Agent/e de fabrication                               |
| Agent/e de conditionnement                           |
| Opérateur/trice de fabrication, de conditionnement   |
| Agent/e d'ensachage                                  |
| Opérateur/trice de ligne                             |
| Trieur/euse                                          |
| Emballeur/euse                                       |
| Conditionneur/euse                                   |
| Conducteur de machine                                |

### Fiche(s) ROME de référence

H2102 - Conduite d'équipement de production alimentaire

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

## Conditions d'exercice du métier

|                                                        | Non significatif | Significatif |
|--------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                   | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées  |                  | X            |
| Manipulation de produits dangereux                     | X                |              |
| Manipulation et port de charges                        |                  | X            |
| Travail en zone réglementée                            | X                |              |
| Travail en hauteur                                     | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                          |                  | X            |
| Forte variation de l'activité dans le temps            |                  | X            |
| Travail répétitif                                      |                  | X            |
| Travail en équipe                                      |                  | X            |
| Travail isolé                                          | X                |              |
| Travail avec des déplacements                          | X                |              |
| Télétravail possible                                   | X                |              |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X                |              |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) |                  | X            |

(\*) et/ou d'équipements de protection

## Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus | X        |         |          |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          | X       |          |    |        |          |

## Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 3 (CAP, BEP) minimum est souhaitée dans le domaine de la production agroalimentaire ou dans le domaine d'activité de l'entreprise.  
Une expérience dans le domaine du conseil en protection des cultures n'est pas exigée

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Préparation d'opérations de production (Préparation /fabrication et/ ou conditionnement)                                                                                                                                                                                             | Organiser et préparer des opérations de production selon l'ordre de production et le planning de travail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prise et passage de consignes en début et en fin de poste (oral/écrit)</li> <li>&gt; Préparation des EPI</li> <li>&gt; Préparation des matières premières et produits</li> <li>&gt; Organisation des opérations de production</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les éléments à préparer à partir de la lecture de la fiche recette, de l'ordre de production et des consignes</li> <li>&gt; Identifier, préparer et revêtir les équipements de protection individuelle conformément aux règles QHSSE</li> <li>&gt; Vérifier la disponibilité des matières et des matériaux nécessaires à la fabrication ou au conditionnement des produits</li> <li>&gt; Organiser son activité dans le respect des délais, des consignes et du planning de production</li> <li>&gt; Organiser son poste de travail en fonction de l'ordre de production et des consignes</li> <li>&gt;</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Préparation        |
| MOT_CLE_ACT_2 | Production         |
| MOT_CLE_ACT_3 | Matières premières |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Réalisation d'opérations de fabrication et/ou de conditionnement de produits                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Réaliser les différentes étapes d'une opération de fabrication et/ou de conditionnement de produits dans le respect des règles QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Approvisionnement de l'équipement de production en produits, matières premières ou matériaux</li> <li>&gt; Préparation du matériel de production et du poste de travail</li> <li>&gt; Démarrage et arrêt d'une machine de production ou d'un équipement</li> <li>&gt; Réalisation d'opérations de fabrication, manuellement et/ou à l'aide d'équipements et d'outillages</li> <li>&gt; Réalisation d'opérations de conditionnement manuellement et/ou à l'aide d'équipements et d'outillages</li> <li>&gt; Repérage des anomalies et dérives liées à la production</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Approvisionner le poste de travail et les machines en produits, matières premières ou matériaux en fonction de l'étape et de l'ordre de production</li> <li>&gt; Vérifier la conformité du matériel nécessaire à la fabrication ou au conditionnement des produits</li> <li>&gt; Démarrer et arrêter les machines et équipements utilisés</li> <li>&gt; Réaliser les opérations de fabrication et de conditionnement des produits (préparation, tri, fabrication, conditionnement, ...) selon l'ordre de production, le mode opératoire, les règles QHSSE et le flux de production</li> <li>&gt; Vérifier les paramètres de production (température, pression...)</li> <li>&gt; Identifier les anomalies et dérives de la production, prendre les mesures adaptées selon les règles QHSSE et alerter</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                 |
|---------------|-----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Fabrication     |
| MOT_CLE_ACT_2 | Conditionnement |
| MOT_CLE_ACT_3 | Réglage         |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Contrôle en continu de la production assurée</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Réaliser le contrôle quantitatif et qualitatif des matières premières, produits semi-finis et/ou finis et consommables selon les standards définis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Echantillonnage des lots de produits</li> <li>&gt; Contrôle de la conformité des matières, produits et consommables</li> <li>&gt; Isolement des matières, produits et consommables non conformes et alerte</li> <li>&gt; Traitement et enregistrement des non-conformités dans les documents associés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prélever des échantillons en vue d'analyses physiques, chimiques ou microbiologiques</li> <li>&gt; Apprécier la qualité et la conformité des matières, produits et consommables en fonction des standards définis : aspect, quantité, concentration, masse, volume, dimensions, couleur, ...</li> <li>&gt; Vérifier la conformité des produits à l'aide des instruments de mesure et de contrôle</li> <li>&gt; Identifier toute anomalie des matières, des produits et du déroulement de la production : altération, contamination, non-conformité, étiquetage non conforme, écart HACCP, ...</li> <li>&gt; Prendre les mesures adaptées selon les règles en vigueur : identification, isolement des produits non conformes, en attente de reprise, de destruction ou de déclassement, alerte</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Contrôle qualité produit   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Prélèvement d'échantillons |
| MOT_CLE_ACT_3 |                            |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Enregistrement et transmission des informations relatives à la production                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Renseigner les documents de production et transmettre les informations permettant d'assurer la traçabilité et le suivi de la production                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Saisie et enregistrement des informations relatives à la traçabilité des activités de production</li> <li>&gt; Réalisation de comptes rendus concernant le déroulement de la production</li> <li>&gt; Transmission des informations aux services concernés</li> <li>&gt; Alerte en cas d'aléa, d'anomalie, de non-conformité et de dysfonctionnement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Renseigner les documents et les outils numériques de production (dossier de lots, outils de suivi de production, de contrôle, de nettoyage ...) conformément aux règles de traçabilité</li> <li>&gt; Rendre compte oralement et par écrit de son activité aux services et/ou aux personnes concernées</li> <li>&gt; Identifier la conformité des informations enregistrées, le lien avec la réalité physique et l'impact d'une erreur de saisie</li> <li>&gt; Détecter et signaler les anomalies ou dysfonctionnements aux personnes et services concernés</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Traçabilité                 |
| MOT_CLE_ACT_2 | Enregistrement données      |
| MOT_CLE_ACT_3 | Transmission d'informations |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Manutention des produits ou matières premières</b>                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Manipuler des matières, des produits et des matériaux en appliquant les règles de sécurité et d'ergonomie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Déplacement des matières premières, des articles de conditionnement et des produits finis entre les espaces de stockage et l'atelier de production.</li> <li>&gt; Rangement des produits dans les espaces de travail et de stockage.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Utiliser des appareils et engins de manutention en appliquant les règles de sécurité et les consignes</li> <li>&gt; Manipuler des matières, des produits et des matériaux en appliquant les règles d'ergonomie, de sécurité et les procédures</li> <li>&gt; Orienter et ranger les matières, produits et matériaux dans les zones appropriées au sein de l'espace de travail et de stockage</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |             |
|---------------|-------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Manutention |
| MOT_CLE_ACT_2 | Déplacement |
| MOT_CLE_ACT_3 | Produits    |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| Entretien des matériels et de l'espace de travail                                                                                                                                                                                     | Contrôler et entretenir le matériel de production et l'espace de travail dans le respect des règles QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nettoyage et désinfection du matériel</li> <li>&gt; Nettoyage de l'espace de travail</li> <li>&gt; Entretien et contrôle du matériel</li> <li>&gt; Réalisation du tri sélectif</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérifier l'état de propreté de son poste de travail et des équipements utilisés</li> <li>&gt; Réaliser les opérations de nettoyage et de désinfection en appliquant les consignes, le dosage des produits et les règles QHSSE</li> <li>&gt; Réaliser les opérations de contrôle et d'entretien courant sur les matériels utilisés</li> <li>&gt; Identifier les anomalies et alerter</li> <li>&gt; Trier et évacuer les déchets selon les consignes de tri sélectif, en appliquant les règles QHSSE</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Entretien du matériel |
| MOT_CLE_ACT_2 | Nettoyage             |
| MOT_CLE_ACT_3 | Contrôle du matériel  |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Utiliser et produire des informations simples dans un contexte stable et selon des consignes précises                                                                                  |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Sélectionner les outils, méthodes, matériels, informations permettant de résoudre un problème simple dans un environnement connu                                                       |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser son activité de manière autonome en respectant les consignes données dans un environnement connu et un contexte stable                                                       |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer des évolutions de modes opératoires simples en vue d'améliorer les conditions de mise en œuvre, la qualité et / ou les performances de son activité                           |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | /                                                                                                                                                                                      |
| 6. Communication orale                                                               | Communiquer à l'oral de manière claire dans des situations simples                                                                                                                     |
| 7. Communication écrite                                                              | Lire et rédiger des textes informatifs courts en lien avec son activité dans le respect des consignes                                                                                  |
| 8. Orientation client                                                                | /                                                                                                                                                                                      |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe en situant le rôle de chacun et sa propre position dans le groupe                                                                            |
| 10. Influence et persuasion                                                          | /                                                                                                                                                                                      |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Ecouter de manière attentive et bienveillante ses interlocuteurs, prendre en compte leurs contraintes, retours et points de vue dans un contexte connu                                 |
| 12. Persévérance                                                                     | /                                                                                                                                                                                      |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Identifier les actions et comportements générateurs de troubles pour soi et pour les autres dans des situations habituelles, un contexte sous pression stable (rythme, délais, ...)    |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité                                          | Réagir positivement face à un événement, une sollicitation imprévue et y répondre rapidement dans un contexte simple et connu                                                          |
| 15. Rigueur et fiabilité                                                             | Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions                                                      |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas                                          | Mettre en œuvre la procédure / le mode opératoire adapté(e) au traitement d'un ensemble restreint d'aléas liés à son activité et alerter en cas de difficulté ou de situation nouvelle |

| <b>Ressources transverses</b>        | <b>Niveau d'approfondissement</b>                                                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17. Capacités manuelles et pratiques | Réaliser des manipulations manuelles simples nécessitant une dextérité                                |
| 18. Capacités physiques              | Appliquer des règles en matière d'ergonomie, d'hygiène de vie, etc., dans un contexte stable et connu |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)          | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                                 | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 221 | 21547          | <b>BONNES PRATIQUES HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGRO ALIMENTAIRE</b>  | X                             |   |   |   |
| 311 | 31754          | <b>MANUTENTION</b>                              |                               | X |   |   |
| 200 | 31620          | <b>CONDUITE INSTALLATION INDUSTRIELLE</b>       | X                             |   |   |   |
| 200 | 31436          | <b>CONTRÔLE QUALITÉ</b>                         |                               | X |   |   |

# Conducteur(trice) de ligne de production automatisée

## Présentation du métier

### Définition du métier

Assure la conduite d'une ligne de fabrication ou de conditionnement automatisée comprenant des équipements mettant en œuvre différents procédés (par exemple : tri, lavage, ensachage, mise en sticks, étiquetage, suremballage, palettisation, , ...),  
Vérifie les résultats de la production (avancées de la production, déchets, résultats en termes de calibres,...) en tenant compte des contraintes QHSSE et des spécifications produits et clients.  
Peut affecter les ressources nécessaires en fonction des besoins de la ligne.

### Exemples d'appellations du métier

|                                                        |
|--------------------------------------------------------|
| Pilote d'une ligne de production automatisée           |
| Responsable de ligne                                   |
| Conducteur/trice d'équipement de production automatisé |
| Coordinateur/trice de ligne                            |

### Fiche(s) ROME de référence

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| H2102 - Conduite d'équipement de production alimentaire |
| H3301 – Conduite d'équipement de conditionnement        |

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées |                  | X            |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       |                  | X            |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en hauteur                                     | X |   |
| Travail en horaires atypiques                          |   | X |
| Forte variation de l'activité dans le temps            |   | X |
| Travail répétitif                                      |   | X |
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   | X |   |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      |   | X |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) |   | X |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          | X       |          |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          | X       |          |    |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 4 (Bac pro, BP) est souhaitée dans le domaine d'activité de l'entreprise.

Une expérience professionnelle est souhaitée dans le domaine de la production agroalimentaire.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Préparation de la production de la ligne                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Organiser et préparer la production de la ligne selon l'ordre de production et le planning de travail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prise et passage de consignes en début et en fin de poste (oral/écrit)</li> <li>&gt; Préparation des EPI</li> <li>&gt; Préparation des matières premières et consommables</li> <li>&gt; Organisation de la production</li> <li>&gt; Organisation du flux des articles et produits entrants</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les éléments à préparer à partir de la lecture de l'ordre de production et des consignes</li> <li>&gt; Préparer et utiliser les équipements de protection individuelle conformément aux règles QHSSE</li> <li>&gt; Vérifier la disponibilité et la conformité des matières, des produits et des matériaux nécessaires à la fabrication ou au conditionnement des produits</li> <li>&gt; Organiser son activité dans le respect des délais, des consignes et du planning de production</li> <li>&gt; Organiser son poste de travail en fonction de l'ordre de production et des consignes</li> <li>&gt; Organiser et réguler les flux des matières, produits et consommables</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                                |
|---------------|--------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Préparation                    |
| MOT_CLE_ACT_2 | Production                     |
| MOT_CLE_ACT_3 | Matières premières et produits |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Conduite d'une ligne de fabrication et/ou de conditionnement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Conduire une ligne automatisée de fabrication et/ou de conditionnement dans le respect des règles QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Approvisionnement de la ligne de production en produits, matières premières ou matériaux</li> <li>&gt; Vérification des équipements de la ligne de production et du matériel associé</li> <li>&gt; Démarrage et arrêt des équipements de la ligne de production</li> <li>&gt; Réglage et surveillance des paramètres de production</li> <li>&gt; Repérage des anomalies liées à la production</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Approvisionner la ligne de production en produits, matières premières ou matériaux en fonction de l'étape et de l'ordre de production</li> <li>&gt; Vérifier la conformité, démarrer et arrêter les équipements de la ligne de production utilisés</li> <li>&gt; Réaliser le réglage des paramètres selon l'ordre de production</li> <li>&gt; Surveiller et analyser les paramètres de conduite des équipements de la ligne (lecture d'indicateurs numériques, ...) selon l'ordre de production, le mode opératoire et les règles QHSSE</li> <li>&gt; Analyser les données de production transmises par le système numérique de production</li> <li>&gt; Identifier et analyser les dysfonctionnements et dérives de production, prendre les mesures adaptées selon les règles QHSSE et alerter</li> <li>&gt; Réaliser des tests et essais de nouveaux produits, nouvelles recettes et nouvelles productions</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Paramétrage       |
| MOT_CLE_ACT_2 | Approvisionnement |
| MOT_CLE_ACT_3 | Conduite de ligne |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| Contrôle en continu de la production                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Réaliser le contrôle quantitatif et qualitatif des matières premières, produits et consommables selon les standards définis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Echantillonnage des lots de produits</li> <li>&gt; Contrôle de la conformité des matières, produits et consommables</li> <li>&gt; Isolement des matières, produits et consommables non conformes et alerte</li> <li>&gt; Traitement et enregistrement des non-conformités dans les documents associés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prélever des échantillons en vue d'analyses physiques, chimiques ou microbiologiques</li> <li>&gt; Apprécier la qualité et la conformité des matières, produits et consommables en fonction des standards définis: aspect, quantité, concentration, masse, volume, dimensions, couleur, ...</li> <li>&gt; Vérifier la conformité des produits à l'aide des instruments de mesure et de contrôle</li> <li>&gt; Identifier et analyser toute anomalie des matières, des produits et du déroulement de la production : altération, contamination, non-conformité, étiquetage non conforme, écart HACCP<sup>4</sup>, ...</li> <li>&gt; Prendre les mesures adaptées selon les règles en vigueur : identification, isolement des produits non conformes, en attente de reprise, de destruction ou de déclassement, ajustement des paramètres de production, alerte</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Contrôle qualité produit   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Prélèvement d'échantillons |
| MOT_CLE_ACT_3 | Contrôle qualité produit   |

<sup>4</sup> Ecart lié aux procédures fondées sur les principes du Système d'analyse des dangers - points critiques pour leur maîtrise HACCP : (Hazard analysis critical control point)

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Enregistrement et transmission des informations relatives à la production                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Renseigner les documents de production et transmettre les informations permettant d'assurer la traçabilité et le suivi de la production                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Saisie et enregistrement des informations relatives à la traçabilité des activités de production</li> <li>&gt; Réalisation de comptes rendus concernant le déroulement de la production</li> <li>&gt; Transmission des informations aux services concernés</li> <li>&gt; Alerte en cas d'aléa, d'anomalie, de non-conformité et de dysfonctionnement</li> <li>&gt;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Renseigner les documents et les outils numériques de production (dossier de lots, outils de suivi de production, de contrôle, de nettoyage ...) conformément aux règles de traçabilité</li> <li>&gt; Rendre compte oralement et par écrit de son activité aux services et/ou aux personnes concernées</li> <li>&gt; Identifier la conformité des informations enregistrées, le lien avec la réalité physique et l'impact d'une erreur de saisie</li> <li>&gt; Détecter et signaler les anomalies ou dysfonctionnements aux personnes et services concernés</li> <li>&gt;</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Traçabilité                 |
| MOT_CLE_ACT_2 | Enregistrement données      |
| MOT_CLE_ACT_3 | Transmission d'informations |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Entretien des équipements de la ligne de production et réalisation d'opérations de maintenance de premier niveau et de changement de format                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Réaliser les opérations d'entretien, de contrôle, de maintenance de premier niveau et de changement de format sur les équipements de la ligne de production dans le respect des règles QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nettoyage et désinfection du matériel</li> <li>&gt; Nettoyage de l'espace de travail</li> <li>&gt; Réalisation des interventions de maintenance de premier niveau</li> <li>&gt; Réalisation des opérations de changement de format</li> <li>&gt; Diagnostic des dysfonctionnements ou pannes</li> <li>&gt; Mise en sécurité et mise à disposition des équipements de la ligne de production</li> <li>&gt; Réalisation du tri sélectif</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérifier l'état de propreté de son poste de travail et des équipements utilisés</li> <li>&gt; Réaliser les opérations de nettoyage et de désinfection en appliquant les consignes, le dosage des produits et les règles QHSSE</li> <li>&gt; Réaliser les opérations de maintenance corrective et préventive de premier niveau sur les équipements de la ligne</li> <li>&gt; Réaliser les opérations de changement de série, de format, de recette et d'outils et les réglages associés conformément à l'ordre de production</li> <li>&gt; Identifier et diagnostiquer une anomalie, un dysfonctionnement ou un risque et évaluer l'urgence d'une intervention externe en fonction du degré de gravité</li> <li>&gt; Réaliser les opérations de mise en sécurité ou mise à disposition des équipements de la ligne de production</li> <li>&gt; Trier et évacuer les déchets selon les consignes de tri sélectif, en appliquant les règles QHSSE</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                                |
|---------------|--------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Entretien des équipements      |
| MOT_CLE_ACT_2 | Maintenance                    |
| MOT_CLE_ACT_3 | Changement de format, de série |

## Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Coordination des activités d'une équipe d'opérateurs</b>                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Organiser les activités d'une équipe d'opérateurs affectés à une ligne de production, vérifier la conformité des opérations réalisées et l'application des règles QHSSE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organisation des opérations de production des opérateurs affectés à la ligne de production</li> <li>&gt; Transmission de savoir-faire aux opérateurs</li> <li>&gt; Contrôle de la conformité des opérations réalisées</li> <li>&gt; Traitement des non-conformités</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Répartir les activités à réaliser entre les membres de l'équipe en fonction de l'ordre de production</li> <li>&gt; Transmettre des consignes aux membres de l'équipe</li> <li>&gt; Expliquer les activités à réaliser et transmettre les savoir-faire appropriés aux opérateurs</li> <li>&gt; Contrôler le bon déroulement des opérations réalisées et l'application des règles QHSSE</li> <li>&gt; Mettre en œuvre des mesures correctives en cas de non-conformité</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                              |
|---------------|------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Coordination d'équipe        |
| MOT_CLE_ACT_2 | Transmission de savoir-faire |
| MOT_CLE_ACT_3 |                              |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conduire une démarche de résolution de problème en recherchant et / ou adaptant des solutions existantes en tenant compte des impacts sur le processus / le système dans lequel on se situe                                             |
| 3. Autonomie                                                                         | Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues                                                                                                                    |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer des évolutions de modes opératoires simples en vue d'améliorer les conditions de mise en œuvre, la qualité et / ou les performances de son activité                                                                            |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans différentes familles de situations connues<br>Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement                                                                |
| 6. Communication orale                                                               | Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés                                                                                                                                                                |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé                                                                                                        |
| 8. Orientation client                                                                | Non                                                                                                                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun                                                                                                     |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Adapter une argumentation, une explication, aux besoins et attentes de son interlocuteur et répondre à des objections simples dans différentes familles de situations connues                                                           |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés                                                |
| 12. Persévérance                                                                     | Non                                                                                                                                                                                                                                     |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...) |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Adapter la nature et le délai de ses réponses aux événements et sollicitations imprévus dans différentes familles de situations connues                                        |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions                                              |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Sélectionner la ou les procédures / modes opératoires, définir les actions adapté(e)s aux situations et aléas courant(e)s lié(e)s à son activité et proposer des améliorations |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Réaliser des interventions techniques nécessitant un sens pratique                                                                                                             |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)   | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                          | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 221 | 21547          | BONNES PRATIQUES HYGIENE AGROALIMENTAIRE |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | REGLEMENTATION HYGIENE AGRO ALIMENTAIRE  | X                             |   |   |   |
| 311 | 31754          | MANUTENTION                              |                               | X |   |   |
| 200 | 31620          | CONDUITE INSTALLATION INDUSTRIELLE       |                               | X |   |   |
| 200 | 31436          | CONTRÔLE QUALITÉ                         |                               | X |   |   |
| 200 | 31624          | MAINTENANCE INDUSTRIELLE                 | X                             |   |   |   |
| 251 | 23684          | ENTRETIEN MECANIQUE                      | X                             |   |   |   |
| 310 | 32110          | MANAGEMENT OPERATIONNEL                  | X                             |   |   |   |

# Responsable de production

## Présentation du métier

### Définition du métier

Planifie et organise la préparation, la fabrication et/ou le conditionnement des produits référencés et commercialisés par l'entreprise et réalise les ajustements nécessaires en fonction de l'évolution des commandes, en tenant compte des contraintes QHSSE et de traçabilité.  
Supervise les activités de maintenance des équipements de production.  
Manage l'ensemble des équipes de production.

### Exemples d'appellations du métier

|                                                        |
|--------------------------------------------------------|
| Directeur/trice de production                          |
| Responsable de centre de fabrication / conditionnement |

### Fiche(s) ROME de référence

|                                                             |
|-------------------------------------------------------------|
| H2504 : Encadrement d'équipe en industrie de transformation |
|-------------------------------------------------------------|

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
| <b>X</b> | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

## Conditions d'exercice du métier

|                                                        | Non significatif | Significatif |
|--------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                   | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées  |                  | X            |
| Manipulation de produits dangereux                     | X                |              |
| Manipulation et port de charges                        | X                |              |
| Travail en zone réglementée                            | X                |              |
| Travail en hauteur                                     | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                          | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps            |                  | X            |
| Travail répétitif                                      | X                |              |
| Travail en équipe                                      |                  | X            |
| Travail isolé                                          | X                |              |
| Travail avec des déplacements                          | X                |              |
| Télétravail possible                                   | X                |              |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X                |              |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X                |              |

(\*) et/ou d'équipements de protection

## Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus | X        |         |          |    | X      |          |
| Niveau supérieur inclus |          | X       |          |    | X      |          |

## Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 7 (Master, diplôme d'ingénieur) dans les domaines de la production agroalimentaire ou de la production industrielle est exigée.  
Une première expérience est également exigée en management de la production ou en process.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition de la stratégie de production de produits                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Définir la stratégie de production en relation avec la hiérarchie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition de la stratégie de production en relation avec la hiérarchie</li> <li>&gt; Arbitrage et allocation de moyens / ressources (humains, financiers, délais, matériels...) pour son domaine d'activité</li> <li>&gt; Définition de l'organisation de l'activité de production</li> <li>&gt; Ajustement du plan de production</li> <li>&gt; Définition des besoins d'investissements dans son domaine</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier et analyser les besoins et contraintes de l'entreprise en matière de production de produits alimentaires</li> <li>&gt; Définir les objectifs opérationnels de production avec la hiérarchie, en termes de coûts, de délais, de quantité et de qualité</li> <li>&gt; Définir et allouer les ressources (humaines, financières, matérielles,) au regard des priorités, des contraintes, des évolutions</li> <li>&gt; Organiser l'activité de production en fonction des objectifs de production fixés</li> <li>&gt; Analyser et ajuster le plan de production</li> <li>&gt; Anticiper et estimer les besoins en équipements techniques et en ressources humaines, à court et moyen terme</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Stratégie             |
| MOT_CLE_ACT_2 | Gestion de production |
| MOT_CLE_ACT_3 | Produits alimentaires |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Pilotage de l'activité de production (fabrication / conditionnement)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Piloter l'activité de production</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition et suivi des indicateurs de performance et de qualité de l'activité de production de produits alimentaires</li> <li>&gt; Organisation et planification du programme de production à partir des objectifs fixés</li> <li>&gt; Supervision de l'ensemble des ateliers</li> <li>&gt; Supervision des opérations de maintenance</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définir les indicateurs permettant de suivre et d'optimiser les performances de l'activité de production de produits alimentaires</li> <li>&gt; Apprécier les performances de l'activité de production en s'appuyant sur les indicateurs de performance définis</li> <li>&gt; Décliner le programme de production en plans à court et moyen terme</li> <li>&gt; Superviser l'activité de l'ensemble des ateliers (préparation, fabrication, conditionnement, ...)</li> <li>&gt; Superviser les opérations de maintenance en production</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |              |
|---------------|--------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation |
| MOT_CLE_ACT_2 | Supervision  |
| MOT_CLE_ACT_3 | Production   |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition et contrôle de la mise en œuvre des procédures et règles QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Définir et contrôler la mise en œuvre des procédures et des règles QHSSE sur l'ensemble des lignes de production                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Rédaction des procédures</li> <li>&gt; Vérification technique de la chaîne de production</li> <li>&gt; Elaboration et mise en place d'un plan de prévention et de traitement des risques</li> <li>&gt; Mise en œuvre de procédures de contrôle et de vérification</li> <li>&gt; Information sur les procédures et consignes</li> <li>&gt; Supervision des contrôles de qualité des produits alimentaires</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'actions correctives en cas d'anomalie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier, analyser, évaluer et prévenir les risques en matière de qualité et d'hygiène des produits alimentaires en vue de définir des actions préventives et/ou correctives</li> <li>&gt; Etablir des méthodes permettant de vérifier le respect des procédures en matière de conformité des opérations</li> <li>&gt; Rédiger des procédures</li> <li>&gt; Informer et sensibiliser les équipes autour des enjeux liés au respect de la réglementation, des procédures et des consignes en vigueur, notamment en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement</li> <li>&gt; Superviser et contrôler le respect des procédures permettant de garantir la qualité et la conformité des produits</li> <li>&gt; Identifier les non-conformités et mettre en œuvre les actions correctives appropriées</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                  |
|---------------|------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Contrôle qualité |
| MOT_CLE_ACT_2 | Prévention       |
| MOT_CLE_ACT_3 |                  |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Conduite d'actions d'amélioration de l'activité de production                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Analyser et optimiser l'activité de production                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur les évolutions techniques et industrielles</li> <li>&gt; Repérage des activités à optimiser</li> <li>&gt; Formulation de propositions d'amélioration</li> <li>&gt; Mise à jour et amélioration des procédures, modes opératoires, de l'organisation et de la structure</li> <li>&gt; Conduite du changement au sein des équipes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réaliser une veille sur les évolutions techniques et industrielles en vue de repérer les éventuelles évolutions à mener sur l'activité de production</li> <li>&gt; Définir les évolutions et actions correctives à apporter pour optimiser les performances de l'activité de production</li> <li>&gt; Élaborer des propositions d'actions d'amélioration en utilisant une méthode pertinente</li> <li>&gt; Présenter et argumenter ses propositions auprès de la hiérarchie</li> <li>&gt; Organiser la mise en place d'actions d'amélioration en associant les membres de l'équipe, les services concernés et la hiérarchie</li> <li>&gt; Expliquer aux membres de l'équipe les mesures d'amélioration, leurs résultats et les suites à donner</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |              |
|---------------|--------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Amélioration |
| MOT_CLE_ACT_2 | Changement   |
| MOT_CLE_ACT_3 | Optimisation |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Management des équipes de production                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Piloter la gestion des ressources humaines de production                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des besoins en ressources humaines et de l'organisation des équipes</li> <li>&gt; Supervision des actions de recrutement et de développement de compétences pour les équipes de production</li> <li>&gt; Conduite de réunion sur les enjeux et les évolutions de l'activité et les objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Encadrement et accompagnement des superviseurs de production</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Evaluer les besoins en ressources humaines en production en termes d'effectifs, de compétences et d'organisation en fonction des évolutions de l'activité et de la stratégie de l'entreprise</li> <li>&gt; Définir et suivre les actions de recrutement, d'intégration et de développement des compétences et mettre en œuvre les ajustements nécessaires</li> <li>&gt; Mobiliser les équipes de production autour des enjeux de l'activité et des objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Accompagner les superviseurs dans leur activité et dans le réajustement de leurs actions, le cas échéant</li> <li>&gt; Superviser l'animation des équipes : mise en œuvre des entretiens individuels, accompagnement au changement, ...</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |              |
|---------------|--------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation |
| MOT_CLE_ACT_2 | Animation    |
| MOT_CLE_ACT_3 | Production   |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication auprès des différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Communiquer et collaborer avec les différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission d'informations auprès des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Vérification de la bonne transmission des informations entre les différents services et équipes</li> <li>&gt; Renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité</li> <li>&gt; Rédaction de comptes-rendus</li> <li>&gt; Organisation et animation de réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre les résultats de l'activité auprès de la direction et des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Transmettre des informations nécessaires aux différentes parties prenantes, en interne et en externe</li> <li>&gt; Prendre en compte les demandes des différents services de l'entreprise et analyser les impacts sur l'activité du service</li> <li>&gt; Formaliser des informations utiles au bon fonctionnement et à la traçabilité de son activité</li> <li>&gt; Rédiger des comptes-rendus de l'activité</li> <li>&gt; Organiser et animer des réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Coordination          |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication interne |
| MOT_CLE_ACT_3 | Traçabilité           |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Conduire une démarche d'analyse d'information dans un environnement élargi et incertain, en mobilisant des concepts complexes, en vue d'alimenter une prise de décision stratégique                                                                 |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conceptualiser et projeter une démarche de résolution de problèmes tenant compte d'enjeux à court, moyen et long terme dans un environnement complexe, incertain, ambigu                                                                            |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser ses activités / celles de son équipe en tenant compte d'enjeux globaux, de problématiques scientifiques, sociales, éthiques / dans un environnement incertain                                                                |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Elaborer, de manière autonome et / ou avec des partenaires externes, des solutions, services, outils, process innovants et utiles au développement de l'activité sur un périmètre donné                                                             |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution<br>Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes<br>Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe            |
| 6. Communication orale                                                               | Communiquer dans des situations délicates, à risque, des environnements incertains ou complexes                                                                                                                                                     |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger des analyses, des démonstrations complexes, répondant à un niveau d'exigence élevé                                                                                                                                                          |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différents interlocuteurs dans des domaines interdisciplinaires ou spécialisés, un contexte multiculturel, en tenant compte de dimensions stratégiques                                                                              |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence utiles à son activité. Réaliser une argumentation sur un sujet complexe / sensible à partir d'une analyse du positionnement, des forces et des faiblesses de ses interlocuteurs |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Traiter des situations relationnelles difficiles dans un contexte à forts enjeux en faisant preuve d'objectivité et de diplomatie et en veillant à sauvegarder les relations entre les personnes                                                    |
| 12. Persévérance                                                                     | Anticiper les risques de démotivation pour soi-même et / ou son équipe dans des situations difficiles, des environnements complexes et mettre en place des stratégies pour les éviter                                                               |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Elaborer pour soi et pour les autres des stratégies individuelles et / ou collectives d'anticipation et de                                                                                                                                          |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | traitement des situations génératrices de tensions fortes ou de stress                                                                                                                                                                |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Elaborer des stratégies permettant de d'aborder le changement dans un contexte incertain ou ambigu                                                                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Anticiper les risques de non-qualité, de non-respect des engagements pris et / ou des règles en vigueur du fait de l'évolution de l'environnement et élaborer des démarches individuelles et/ou collectives permettant de les traiter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Anticiper les démarches, procédures, actions à mettre en place dans un environnement complexe et incertain pour faciliter la prise d'initiative et prendre des risques adaptés aux enjeux de l'activité                               |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | /                                                                                                                                                                                                                                     |
| 18. Capacités physiques                     | /                                                                                                                                                                                                                                     |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)         | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                                | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                                |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                   |                               | X |   |   |
| 200 | 31652          | <b>GESTION PRODUCTION</b>                      |                               |   | X |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                     |                               |   | X |   |
| 200 | 31608          | <b>GÉNIE PROCÉDÉS</b>                          |                               |   | X |   |
| 113 | 12054          | <b>SCIENCES NATURELLES</b>                     |                               | X |   |   |
| 115 | 11454          | <b>PHYSIQUE</b>                                |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGRO ALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |
| 200 | 31436          | <b>CONTRÔLE QUALITÉ</b>                        |                               | X |   |   |
| 326 | 31058          | <b>INFORMATIQUE INDUSTRIELLE</b>               |                               | X |   |   |
| 310 | 32110          | <b>MANAGEMENT OPÉRATIONNEL</b>                 |                               |   | X |   |

## 4. Métiers logistique et transport

# Conducteur(trice) livreur(euse)

## Présentation du métier

### Définition du métier

Réalise des livraisons ou des enlèvements, en collecte/ ramasse ou en approvisionnement, auprès de clients professionnels et de fournisseurs, à partir d'une tournée prédéfinie et sur un périmètre géographique défini, dans le respect des procédures et des règles de conduite et de sécurité.  
Réalise des opérations de contrôle et d'entretien de son véhicule.  
Réalise les opérations de chargement et de déchargement.

### Exemples d'appellations du métier

|                                  |
|----------------------------------|
| Chauffeur/euse livreur/euse      |
| Chauffeur/euse                   |
| Chauffeur/euse ramasse/livraison |
| Conducteur/trice                 |

### Fiche(s) ROME de référence

|                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|
| N4101 - Conduite de transport de marchandises sur longue distance |
| N4105 - Conduite et livraison par tournées sur courte distance    |

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  |                  | X            |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       |                  | X            |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         |                  | X            |
| Forte variation de l'activité dans le temps           | X                |              |
| Travail répétitif                                     | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en équipe                                      | X |   |
| Travail isolé                                          |   | X |
| Travail avec des déplacements                          |   | X |
| Télétravail possible                                   | X |   |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      |   | X |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus | X        |         |          |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus | X        |         |          |    |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 3 (CAP/BEP) dans le domaine de la livraison ou la conduite routière est souhaitée.

Aucune expérience professionnelle n'est requise pour l'entrée dans le métier

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Conduite d'un véhicule de livraison et/ou de collecte                                                                                                                                           | Adopter un mode de conduite rationnelle des véhicules de livraison et/ou de collecte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Conduite du véhicule de livraison et/ou de collecte</li> <li>&gt; Adaptation de l'itinéraire de tournée en fonction des aléas rencontrés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Conduire un véhicule en respectant les règles de sécurité routière et de respect de l'environnement</li> <li>&gt; Adopter un style de conduite approprié selon la nature des produits transportés (par exemple des matières dangereuses) et la charge du véhicule</li> <li>&gt; Adopter une conduite rationnelle du véhicule et veiller à la consommation en carburant</li> <li>&gt; Identifier les aléas susceptibles de retarder la livraison et alerter le responsable hiérarchique</li> <li>&gt; Ajuster son itinéraire en fonction des aléas de la tournée, le cas échéant avec le service support</li> <li>&gt; Choisir en fonction des lieux de livraison les modes de stationnement les plus adéquats</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Conduite              |
| MOT_CLE_ACT_2 | Matières dangereuses  |
| MOT_CLE_ACT_3 | Adaptation itinéraire |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Chargement et déchargement d'un véhicule de livraison et/ou de collecte                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Charger et décharger un véhicule de livraison et/ou de collecte en veillant à l'intégrité des marchandises                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Manutention des produits lors des chargements des déchargements (avec ou sans engin)</li> <li>&gt; Arrimage, calage et répartition de la charge des produits pour le transport</li> <li>&gt; Contrôle du respect de la charge autorisée</li> <li>&gt; Déchargement</li> <li>&gt; Conduite d'engins de manutention</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser le chargement du véhicule en tenant compte des règles de sécurité, de l'organisation de la tournée et en utilisant les matériels et engins appropriés</li> <li>&gt; Déplacer des produits avec soin et précision, dans le respect des règles ergonomiques de port de charges et des règles liées au transport et à la manipulation de matières dangereuses</li> <li>&gt; Caler et arrimer les produits dans le véhicule</li> <li>&gt; Vérifier le respect des capacités de chargement du véhicule</li> <li>&gt; Analyser la zone de livraison pour effectuer le déchargement en respectant les règles de sécurité pour les personnes, les produits et le lieu de livraison</li> <li>&gt; Conduire les engins de manutention dans le respect des règles de sécurité</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Chargement et déchargement |
| MOT_CLE_ACT_2 | Matières dangereuses       |
| MOT_CLE_ACT_3 | Manutention                |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| Collecte ou livraison des produits                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Réaliser les collectes et/ou les livraisons en s'assurant de la conformité des produits                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Collecte de matières premières, de déchets ou de produits non conformes ou défectueux auprès des clients</li> <li>&gt; Livraison des produits au client</li> <li>&gt; Contrôle de la réception des produits par le client</li> <li>&gt; Traitement des reprises ou des retours de produits</li> <li>&gt; Transmission d'informations à l'entreprise sur le déroulement des livraisons et la satisfaction client</li> <li>&gt; Renseignement des documents et outils permettant d'assurer la traçabilité des activités réalisées.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérifier la conformité des matières ou produits collectés</li> <li>&gt; Vérifier la conformité du lieu de livraison et l'identité de la personne habilitée à recevoir la livraison</li> <li>&gt; Vérifier le bon déroulement des opérations de réception et/ou de collecte chez le client et évaluer les risques et les conséquences d'une non-conformité des opérations de réception</li> <li>&gt; Mettre en œuvre les procédures de reprise de produits et contenants en veillant au respect de la relation commerciale avec le client et en renseignant les documents adéquats</li> <li>&gt; Transmettre au responsable hiérarchique les documents et les informations de nature technique ou commerciale liées au client</li> <li>&gt; Renseigner les outils mobiles de Gestion de la Relation Client</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Livraison           |
| MOT_CLE_ACT_2 | Clients             |
| MOT_CLE_ACT_3 | Contrôle Conformité |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Entretien et contrôle d'un véhicule de livraison et/ou de collecte                                                                                                                                                                   | Réaliser l'entretien et le contrôle d'un véhicule de livraison et/ou de collecte                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôle de l'état des organes de sécurité du véhicule</li> <li>&gt; Réalisation des opérations d'entretien de premier niveau du véhicule</li> <li>&gt; Nettoyage du véhicule</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôler quotidiennement l'état des organes de sécurité de son véhicule avant et après les collectes/ livraisons.</li> <li>&gt; Réaliser les opérations d'entretien de premier niveau du véhicule.</li> <li>&gt; Nettoyer le véhicule pour assurer l'image de marque de l'entreprise</li> <li>&gt;</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Entretien Véhicule   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Maintenance Véhicule |
| MOT_CLE_ACT_3 | Contrôle véhicule    |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Relation auprès des clients/ des agriculteurs                                                                                                                                                                        | Etablir une relation et une communication commerciale adaptées avec le client                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Information du client sur les opérations commerciales en cours</li> <li>&gt; Recueil d'informations auprès des clients</li> <li>&gt; Encaissement des clients</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Communiquer avec le client en établissant une relation de confiance et en véhiculant une image positive de l'entreprise auprès du client</li> <li>&gt; Identifier les éléments clés de satisfaction du client</li> <li>&gt; Maintenir une relation positive avec le client, notamment en cas de difficulté</li> <li>&gt; Effectuer l'encaissement dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise</li> <li>&gt;</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Client               |
| MOT_CLE_ACT_2 | Relation commerciale |
| MOT_CLE_ACT_3 | Communication        |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente                                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conduire une démarche de résolution de problème en recherchant et / ou adaptant des solutions existantes en tenant compte des impacts sur le processus / le système dans lequel on se situe                                             |
| 3. Autonomie                                                                         | Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues                                                                                                                    |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | /                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | /                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. Communication orale                                                               | Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés                                                                                                                                                                |
| 7. Communication écrite                                                              | Lire et rédiger des textes informatifs courts en lien avec son activité dans le respect des consignes                                                                                                                                   |
| 8. Orientation client                                                                | Analyser de manière globale les besoins et les attentes d'un client et élaborer une réponse adaptée                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe en situant le rôle de chacun et sa propre position dans le groupe                                                                                                                             |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Sélectionner et présenter les informations, arguments permettant d'explicitier une action, un choix dans un contexte connu et défini                                                                                                    |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés                                                |
| 12. Persévérance                                                                     | /                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...) |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité                                          | Adapter la nature et le délai de ses réponses aux événements et sollicitations imprévus dans différentes familles de situations connues                                                                                                 |
| 15. Rigueur et fiabilité                                                             | Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions                                                                                                       |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas                                          | Sélectionner la ou les procédures / modes opératoires, définir les actions adapté(e)s aux situations et aléas courant(e)s lié(e)s à son activité et proposer des améliorations                                                          |

| Ressources transverses |                        |           |    | Niveau d'approfondissement |
|------------------------|------------------------|-----------|----|----------------------------|
| 17.                    | Capacités<br>pratiques | manuelles | et | /                          |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 311 | 31833          | <b>TRANSPORT ROUTIER</b>                      |                               | X |   |   |
| 311 | 31828          | <b>TRANSPORT MATIERE DANGEREUSE</b>           |                               | X |   |   |
| 311 | 31807          | <b>LIVRAISON</b>                              |                               | X |   |   |
| 221 | 31754          | <b>MANUTENTION</b>                            |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> | X                             |   |   |   |
| 200 | 31436          | <b>CONTROLE QUALITE</b>                       | X                             |   |   |   |

# Opérateur(trice) logistique

## Présentation du métier

### Définition du métier

Assure tout ou partie des activités logistiques au sein d'un entrepôt (réception, contrôle, manutention, mise en stock, préparation de commandes, expédition) en utilisant les engins et moyens de manutention à disposition dans le respect des règles QHSSE.

Peut réaliser des opérations de préparation et de conditionnement de certains produits.

### Exemples d'appellations du métier

|                                          |
|------------------------------------------|
| Agent/e logistique                       |
| Cariste,                                 |
| Magasinier/ère,                          |
| Agent/e de manutention,                  |
| Préparateur/trice de commandes           |
| Equipier/ère logistique                  |
| Réceptionnaire                           |
| Manutentionnaire                         |
| Manutentionnaire réception et expédition |

### Fiche(s) ROME de référence

N1103 - Magasinage et préparation de commandes

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                 |
|----------|-------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Expédition exportation de fruits et légumes     |
| <b>X</b> | Négoce agricole                                 |
| <b>X</b> | Négoce de pomme de terre, ail, oignon, échalote |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       |                  | X            |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         |                  | X            |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     |                  | X            |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   | X |   |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      |   | X |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) |   | X |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus | X        |         |          |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          | X       |          |    |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 3 ou de niveau 4 dans le domaine de la logistique et/ou du magasinage est souhaitée.

Aucune expérience préalable n'est nécessaire pour exercer le métier.

Autre : Le CACES (Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité) est le plus souvent exigé.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Réception et contrôle des produits et consommables entrants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Contrôler l'intégrité, la qualité et la quantité des produits et consommables et la conformité des documents associés selon les procédures en vigueur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôle des documents de livraison</li> <li>&gt; Contrôle de la quantité et de l'état des marchandises</li> <li>&gt; Contrôle de la conformité des produits, des supports et des contenants</li> <li>&gt; Vérification de la conformité de l'étiquetage</li> <li>&gt; Traitement des anomalies de réception</li> <li>&gt; Renseignement des documents de réception</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôler les documents de livraison pour s'assurer que ce qui y est inscrit correspond aux marchandises reçues</li> <li>&gt; Vérifier la quantité et l'état des produits et de leurs contenants (comptage, pesée, mesure, ...)</li> <li>&gt; Vérifier la conformité des supports, contenants et produits en comparant leurs caractéristiques aux référentiels et cahiers des charges en vigueur</li> <li>&gt; Vérifier la conformité de l'étiquetage et la lisibilité des étiquettes par un contrôle visuel</li> <li>&gt; Détecter toute anomalie ou non-conformité des marchandises contrôlées et prendre les mesures appropriées selon les procédures en vigueur dans l'entreprise</li> <li>&gt; Identifier et renseigner les documents de réception</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Réception             |
| MOT_CLE_ACT_2 | Contrôle des produits |
| MOT_CLE_ACT_3 | Conformité            |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Manutention et déplacement des produits et consommables</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Déplacer, charger et décharger les produits et consommables à l'aide des engins de manutention à disposition et selon les règles d'hygiène et de sécurité</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identification des zones d'arrivée, de stockage et de départ des produits</li> <li>&gt; Sélection des moyens de manutention adaptés</li> <li>&gt; Manipulation et déplacement manuel des marchandises dans l'entrepôt</li> <li>&gt; Conduite d'engins de manutention</li> <li>&gt; Mise en œuvre de procédures d'hygiène et de qualité</li> <li>&gt; Mesures correctives</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les zones prévues d'arrivée, de stockage et de départ des produits selon les consignes en vigueur</li> <li>&gt; Choisir les moyens de manutention adaptés au type de marchandise et à leur déplacement</li> <li>&gt; Manipuler les produits dans le respect des consignes de qualité et de sécurité des biens et des personnes, et des règles de port de charges</li> <li>&gt; Conduire les engins de manutention dans le respect des règles de sécurité et des plans de circulation</li> <li>&gt; Mettre en œuvre les procédures d'hygiène et de qualité adaptées tout au long des étapes de déplacement des produits</li> <li>&gt; Mettre en œuvre les mesures correctives en cas d'altération des marchandises</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |             |
|---------------|-------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Manutention |
| MOT_CLE_ACT_2 | Déplacement |
| MOT_CLE_ACT_3 | Produits    |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| Mise en stock des produits et consommables                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Réaliser la mise en stock des produits et consommables en tenant compte de l'espace disponible, du plan de stockage, des consignes de rangement et des conditionnements                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérification de la quantité et qualité des produits</li> <li>&gt; Affectation des produits aux emplacements prévus</li> <li>&gt; Optimisation de la répartition des charges</li> <li>&gt; Calage, protection et étiquetage des produits</li> <li>&gt; Organisation d'une rotation des produits</li> <li>&gt; Production d'étiquettes</li> <li>&gt; Etiquetage des produits et des contenants</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérifier la quantité et la qualité des produits entrant ou sortant du stock</li> <li>&gt; Trier et affecter les produits aux emplacements prévus en tenant compte de leurs caractéristiques et des conditions de stockage définies</li> <li>&gt; Répartir les produits pour optimiser les volumes de rangement et la répartition des charges</li> <li>&gt; Caler et protéger les produits en fonction de leur nature et de leur environnement</li> <li>&gt; Organiser et assurer une rotation pertinente des produits</li> <li>&gt; Produire des étiquettes à l'aide du système d'information de l'entreprise (notamment informatique)</li> <li>&gt; Etiqueter des produits et des contenants en fonction de leur provenance et de leur destination</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Mise en stock        |
| MOT_CLE_ACT_2 | Entreposage stockage |
| MOT_CLE_ACT_3 | Etiquetage           |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Enregistrement et traçabilité des stocks et des activités réalisées                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Enregistrer les mouvements de stocks et mettre en œuvre les outils de qualité et de traçabilité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Enregistrement des mouvements de stocks de marchandises</li> <li>&gt; Consultation des mouvements de stocks</li> <li>&gt; Identification des écarts ou anomalies dans les mouvements de stocks</li> <li>&gt; Contrôle et renseignement des documents accompagnant les marchandises</li> <li>&gt; Transmission d'informations sur le déroulement des opérations</li> <li>&gt; Transmission d'informations pertinentes à des interlocuteurs ciblés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Enregistrer les mouvements de stocks en utilisant différents types d'outils, y compris digitaux (outils de scannage, outils nécessitant une saisie informatique, ...)</li> <li>&gt; Consulter les mouvements de stocks à l'aide des outils en vigueur afin d'anticiper des ruptures de stocks</li> <li>&gt; Repérer les écarts et les anomalies et prendre les mesures appropriées selon les procédures en vigueur dans l'entreprise</li> <li>&gt; Renseigner les outils de traçabilité selon les procédures en vigueur dans l'entreprise</li> <li>&gt; Emettre un avis ou une réserve en fonction de l'état des produits et des anomalies constatées</li> <li>&gt; Transmettre les informations et les documents relatifs à la traçabilité aux interlocuteurs adéquats</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                        |
|---------------|------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Traçabilité            |
| MOT_CLE_ACT_2 | Enregistrement données |
| MOT_CLE_ACT_3 | Transmission           |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Préparation de commandes et expédition des produits</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Préparer des commandes et des expéditions de produits dans le respect des délais et des consignes d'hygiène et de sécurité</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identification et recueil des informations inscrites sur le bon de commande</li> <li>&gt; Identification et déplacement des produits à expédier</li> <li>&gt; Groupage, dégroupage, conditionnement et emballage des marchandises</li> <li>&gt; Préparation des palettes</li> <li>&gt; Préparation de la zone d'expédition</li> <li>&gt; Enregistrement et traçabilité des activités de préparation de commande et d'expédition</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser les informations inscrites sur le bon de commande et identifier les contraintes de délais</li> <li>&gt; Repérer les produits à expédier et les prélever en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</li> <li>&gt; Elaborer des emballages et des conditionnements adaptés à la nature des produits et à la commande en préparation, en suivant les normes d'étiquetage et les indications de disposition</li> <li>&gt; Préparer et organiser les palettes en respectant les consignes de sécurité et de lisibilité de la commande préparée (respect charge pondérale, lisibilité étiquettes...)</li> <li>&gt; Disposer les commandes préparées dans les aires appropriées et organiser la zone d'expédition</li> <li>&gt; Apprécier la conformité des informations figurant sur les documents d'expédition (bons de livraison, bordereaux de transport, bons de voiture, etc.)</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Préparation commandes |
| MOT_CLE_ACT_2 | Expédition            |
| MOT_CLE_ACT_3 | Emballages            |

## Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Entretien des espaces et matériels logistiques</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Contrôler et entretenir les matériels logistiques et les zones de stockage selon les procédures en vigueur</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nettoyage de l'espace de travail (réception, stockage, expédition)</li> <li>&gt; Contrôle du bon fonctionnement des matériels et engins</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'opérations d'entretien de premier niveau</li> <li>&gt; Alerte en cas d'anomalie ou de dysfonctionnement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nettoyer et désinfecter les zones de stockage et du matériel selon les consignes de l'entreprise</li> <li>&gt; Contrôler le bon fonctionnement des matériels et engins de manutention et de stockage</li> <li>&gt; Assurer des opérations d'entretien de premier niveau sur les matériels de manutention et de stockage</li> <li>&gt; Alerter les interlocuteurs adéquats en cas de d'anomalie et de dysfonctionnement</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Entretien du matériel |
| MOT_CLE_ACT_2 | Maintenance           |
| MOT_CLE_ACT_3 | Nettoyage             |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Utiliser et produire des informations simples dans un contexte stable et selon des consignes précises                                                                                  |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Sélectionner les outils, méthodes, matériels, informations permettant de résoudre un problème simple dans un environnement connu                                                       |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser son activité de manière autonome en respectant les consignes données dans un environnement connu et un contexte stable                                                       |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | /                                                                                                                                                                                      |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Identifier et utiliser différentes manières d'apprendre courantes dans un environnement connu                                                                                          |
| 6. Communication orale                                                               | Communiquer à l'oral de manière claire dans des situations simples                                                                                                                     |
| 7. Communication écrite                                                              | Lire et rédiger des textes informatifs courts en lien avec son activité dans le respect des consignes                                                                                  |
| 8. Orientation client                                                                | Répondre / prendre en compte de manière adaptée les besoins du client dans des situations simples et connues                                                                           |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun                                                    |
| 10. Influence et persuasion                                                          | /                                                                                                                                                                                      |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | /                                                                                                                                                                                      |
| 12. Persévérance                                                                     | Identifier les effets des difficultés rencontrées ou des échecs subis sur son activité et sa motivation                                                                                |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Identifier les actions et comportements générateurs de troubles pour soi et pour les autres dans des situations habituelles, un contexte sous pression stable (rythme, délais, ...)    |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité                                          | Réagir positivement face à un événement, une sollicitation imprévue et y répondre rapidement dans un contexte simple et connu                                                          |
| 15. Rigueur et fiabilité                                                             | Mettre en œuvre de manière durable et continue les méthodes, consignes, procédures et réglementations dans le cadre d'une activité prescrite                                           |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas                                          | Mettre en œuvre la procédure / le mode opératoire adapté(e) au traitement d'un ensemble restreint d'aléas liés à son activité et alerter en cas de difficulté ou de situation nouvelle |

| Ressources transverses |                     |           |    | Niveau d'approfondissement                                             |
|------------------------|---------------------|-----------|----|------------------------------------------------------------------------|
| 17.                    | Capacités pratiques | manuelles | et | Réaliser des manipulations manuelles simples nécessitant une dextérité |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)          | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                                 | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 311 | 31754          | <b>MANUTENTION</b>                              |                               | X |   |   |
| 311 | 31768          | <b>CHARIOT AUTOMOTEUR</b>                       |                               | X |   |   |
| 200 | 31436          | <b>CONTROLE QUALITE</b>                         |                               | X |   |   |
| 311 | 31721          | <b>ENTREPOSAGE STOCKAGE</b>                     |                               | X |   |   |
| 311 | 31663          | <b>GESTION STOCK</b>                            | X                             |   |   |   |
| 311 | 31743          | <b>EXPEDITION</b>                               |                               | X |   |   |
| 221 | 21547          | <b>BONNES PRATIQUES HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |

# Responsable exploitation logistique

## Présentation du métier

### Définition du métier

Conçoit, organise et pilote la gestion des flux logistiques, des stocks physiques de matières, marchandises et produits et des transports pour la livraison chez les clients et chez les transporteurs. Encadre une ou plusieurs équipes.

### Exemples d'appellations du métier

Responsable logistique

### Fiche(s) ROME de référence

N1302 - Direction de site logistique

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées |                  | X            |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           |                  | X            |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |
| Travail isolé                                         | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   | X |   |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) |   | X |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          | X  |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          | X  |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 6 (Licence, licence professionnelle, ...) dans le domaine de la logistique est exigée.  
 Une expérience préalable dans le domaine de la logistique est également exigée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition de la stratégie logistique d'une plateforme / d'un site                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Elaborer la stratégie logistique sur son périmètre d'intervention (entrepôt, plateforme, unité logistique) en tenant compte de la stratégie de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition de la stratégie logistique d'une plateforme / d'un site en relation avec la hiérarchie</li> <li>&gt; Arbitrage et allocation de moyens / ressources (humains, financiers, délais, matériels...) pour son domaine d'activité</li> <li>&gt; Définition de l'organisation de l'activité logistique sur son périmètre</li> <li>&gt; Ajustement du plan logistique</li> <li>&gt; Définition des besoins d'investissements dans son domaine</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser les besoins et contraintes de l'entreprise en matière de logistique</li> <li>&gt; Définir les objectifs logistiques avec la hiérarchie, en termes de coûts, de délais, de quantité et de qualité</li> <li>&gt; Définir et allouer les ressources (humaines, financières, matérielles,) au regard des priorités, des contraintes, des évolutions</li> <li>&gt; Organiser l'activité logistique en fonction des objectifs de délais, de coûts et de qualité fixés</li> <li>&gt; Analyser et ajuster le plan logistique</li> <li>&gt; Anticiper et estimer les besoins en équipements techniques et en ressources humaines, à court et moyen terme</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                         |
|---------------|-------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Stratégie               |
| MOT_CLE_ACT_2 | Organisation logistique |
| MOT_CLE_ACT_3 | Plateforme              |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Pilotage de l'activité logistique sur son périmètre</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Organiser et superviser l'activité logistique sur son périmètre d'intervention (entrepôt, plateforme, unité logistique) en tenant compte des enjeux de qualité et de traçabilité des produits</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition et suivi des tableaux de bord</li> <li>&gt; Contrôle des indicateurs de performance et de qualité des produits sur son périmètre</li> <li>&gt; Contrôle et synthèse des indicateurs de performance et de qualité des produits au sein de l'activité logistique</li> <li>&gt; Supervision de l'ensemble des activités logistiques</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Etablir des indicateurs et outils de suivi (RFID, images, instruction vocale, tracking vidéo, IoT...) permettant de tracer l'activité</li> <li>&gt; Réaliser un reporting régulier de l'activité à l'aide des logiciels de gestion intégrés</li> <li>&gt; Analyser les indicateurs de performance et de qualité des produits sur son périmètre, au regard des objectifs définis</li> <li>&gt; Superviser l'ensemble des activités logistiques</li> <li>&gt;</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |             |
|---------------|-------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Indicateurs |
| MOT_CLE_ACT_2 | Performance |
| MOT_CLE_ACT_3 | Supervision |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| Management des équipes logistiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Piloter la gestion des ressources humaines d'une exploitation ou d'une plateforme logistique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des besoins en ressources humaines et de l'organisation des équipes</li> <li>&gt; Supervision des actions de recrutement et de développement de compétences pour les équipes de production</li> <li>&gt; Conduite de réunion sur les enjeux et les évolutions de l'activité et les objectifs à atteindre</li> </ul> <p>Encadrement et accompagnement des superviseurs de production</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Evaluer les besoins en ressources humaines en logistique en termes d'effectifs, de compétences et d'organisation en fonction des évolutions de l'activité et de la stratégie de l'entreprise</li> <li>&gt; Définir et suivre les actions de recrutement, d'intégration et de développement des compétences et mettre en œuvre les ajustements nécessaires</li> <li>&gt; Mobiliser les équipes de logistique autour des enjeux de l'activité et des objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Accompagner les superviseurs dans leur activité et dans le réajustement de leurs actions, le cas échéant</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions</li> <li>&gt; Superviser l'animation des équipes: mise en œuvre des entretiens individuels, accompagnement au changement, ...</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation        |
| MOT_CLE_ACT_2 | Animation Equipe    |
| MOT_CLE_ACT_3 | Gestion compétences |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Conduite d'actions d'amélioration de l'activité logistique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Analyser et optimiser l'activité logistique à partir des nouveaux systèmes de traçabilité et d'outils numériques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur le marché, la concurrence et ses produits</li> <li>&gt; Repérage des activités à optimiser</li> <li>&gt; Formulation de propositions d'amélioration</li> <li>&gt; Mise à jour et amélioration des procédures, modes opératoires, de l'organisation et de la structure</li> <li>&gt; Conduite du changement au sein des équipes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réaliser une veille réglementaire (éco-logistique, conditions sanitaires, gestion des déchets, ...) en vue d'anticiper les évolutions pouvant avoir un impact sur l'activité</li> <li>&gt; Effectuer une veille technique et technologique relative aux nouveaux systèmes de traçabilité (puces RFID, codes-barres 2D, objets connectés) et d'outils numériques (chariots automatisés, véhicules à guidage automatiques, transstockeurs, commandes vocales)</li> <li>&gt; Définir les évolutions et actions correctives à apporter pour optimiser les performances de l'activité logistique</li> <li>&gt; Élaborer des propositions d'actions d'amélioration en utilisant une méthode pertinente</li> <li>&gt; Présenter et argumenter ses propositions auprès de la hiérarchie</li> <li>&gt; Organiser la mise en place d'actions d'amélioration en associant les membres de l'équipe, les services concernés et la hiérarchie</li> <li>&gt; Expliquer aux membres de l'équipe les mesures d'amélioration, leurs résultats et les suites à donner</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Amélioration continue |
| MOT_CLE_ACT_2 | Veille                |
| MOT_CLE_ACT_3 | Logistique            |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition et contrôle des procédures administratives et QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Définir et contrôler les procédures administratives et QHSSE relevant de son domaine d'intervention                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérification de la chaîne logistique</li> <li>&gt; Elaboration et mise en place d'un plan de prévention et de traitement des risques</li> <li>&gt; Mise en œuvre de procédures de contrôle et de vérification</li> <li>&gt; Information sur les procédures et consignes</li> <li>&gt; Supervision des contrôles de qualité des produits stockés</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'actions correctives en cas d'anomalie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérifier le bon déroulement de la chaîne logistique dans son ensemble à l'aide des outils de suivi à disposition (RFID, images, instruction vocale, tracking vidéo, IoT...)</li> <li>&gt; Identifier, analyser, évaluer et prévenir les risques en matière de qualité et d'hygiène des matières, produits et emballages en vue de définir des actions préventives et/ou correctives</li> <li>&gt; Etablir des méthodes permettant de vérifier le respect des procédures en matière de conformité des opérations</li> <li>&gt; Informer et sensibiliser les équipes autour enjeux liés au respect de la législation, des procédures et des consignes en vigueur, notamment en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement</li> <li>&gt; Superviser et contrôler le respect des procédures permettant de garantir la qualité et la conformité des produits</li> <li>&gt; Identifier les non-conformités et mettre en œuvre les actions correctives appropriées</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                  |
|---------------|------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Contrôle qualité |
| MOT_CLE_ACT_2 | QHSSE            |
| MOT_CLE_ACT_3 | Prévention       |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication auprès des différents services de l'entreprise et des acteurs externes</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Communiquer et collaborer avec les différents services de l'entreprise et des acteurs externes</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission d'informations auprès des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Développement des relations auprès des acteurs externes (transporteurs, fournisseurs, clients, ...)</li> <li>&gt; Vérification de la bonne transmission des informations entre les différents services et équipes</li> <li>&gt; Renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité</li> <li>&gt; Rédaction de comptes-rendus</li> <li>&gt; Organisation et animation de réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre les résultats de l'activité auprès de la direction et des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Etablir et animer des relations propices à son unité logistique et conformes à la réglementation</li> <li>&gt; Transmettre des informations nécessaires aux différentes parties prenantes, en interne et en externe</li> <li>&gt; Prendre en compte les demandes des différents services de l'entreprise et analyser les impacts sur l'activité du service</li> <li>&gt; Formaliser des informations utiles au bon fonctionnement et à la traçabilité de son activité</li> <li>&gt; Rédiger des comptes-rendus de l'activité</li> <li>&gt; Organiser et animer des réunions de travail transverses aux différents services</li> <li>&gt;</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                                  |
|---------------|----------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Communication interne et externe |
| MOT_CLE_ACT_2 | Réunions de travail transverses  |
| MOT_CLE_ACT_3 | Transmission d'informations      |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                                                                   |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution                                                                                                                    |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser son activité / celle de son équipe dans des environnements complexes<br>Concevoir et organiser des processus de travail                                                                                                      |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Elaborer, de manière autonome et / ou avec des partenaires externes, des solutions, services, outils, process innovants et utiles au développement de l'activité sur un périmètre donné                                                             |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution<br>Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes<br>Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe            |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                                      |
| 7. Communication écrite                                                              | Utiliser et produire des textes élaborés, conformes aux exigences de son environnement                                                                                                                                                              |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différents interlocuteurs dans des domaines interdisciplinaires ou spécialisés, un contexte multiculturel, en tenant compte de dimensions stratégiques                                                                              |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence utiles à son activité. Réaliser une argumentation sur un sujet complexe / sensible à partir d'une analyse du positionnement, des forces et des faiblesses de ses interlocuteurs |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit                                              |
| 12. Persévérance                                                                     | Anticiper les risques de démotivation pour soi-même et / ou son équipe dans des situations difficiles, des environnements complexes et mettre en place des stratégies pour les éviter                                                               |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Elaborer pour soi et pour les autres des stratégies individuelles et / ou collectives d'anticipation et de traitement des situations génératrices de tensions fortes ou de stress                                                                   |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Elaborer des stratégies permettant de d'aborder le changement dans un contexte incertain ou ambigu                                                                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Anticiper les risques de non-qualité, de non-respect des engagements pris et / ou des règles en vigueur du fait de l'évolution de l'environnement et élaborer des démarches individuelles et/ou collectives permettant de les traiter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Anticiper les démarches, procédures, actions à mettre en place dans un environnement complexe et incertain pour faciliter la prise d'initiative et prendre des risques adaptés aux enjeux de l'activité                               |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | /                                                                                                                                                                                                                                     |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                               |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                  |                               | X |   |   |
| 114 | 11054          | <b>MATHEMATIQUES</b>                          |                               | X |   |   |
| 310 | 32110          | <b>MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>                |                               |   | X |   |
| 311 | 31721          | <b>ENTREPOSAGE STOCKAGE</b>                   |                               |   | X |   |
| 311 | 31663          | <b>GESTION STOCK</b>                          |                               |   | X |   |
| 311 | 31743          | <b>EXPEDITION</b>                             |                               |   | X |   |
| 311 | 31854          | <b>TRANSPORT</b>                              |                               |   | X |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                    |                               |   | X |   |
| 221 | 21572          | <b>RÉGLEMENTATION HYGIÈNE AGROALIMENTAIRE</b> |                               |   | X |   |
| 200 | 31436          | <b>CONTROLE QUALITE</b>                       |                               |   | X |   |
| 326 | 31058          | <b>INFORMATIQUE INDUSTRIELLE</b>              |                               | X |   |   |

# Coordinateur(trice) transport

## Présentation du métier

### Définition du métier

Planifie et organise les flux des produits entrants en liaison avec les producteurs, organise la livraison de produits sortants, détermine le planning de ramassage entre les sites, en relation avec les chauffeurs.

Supervise l'équipe et/ou les prestataires transport.

### Exemples d'appellations du métier

### Fiche(s) ROME de référence

N1301 – Conception et organisation de la chaîne logistique

N1302 – Direction de site logistique

N1202 – Gestion des opérations de circulation internationale des marchandises

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |
| Travail isolé                                         | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   |   | X |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         | X        |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          | X  |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 5 ou 6 est exigée dans le domaine du transport ou de la logistique.  
 Une expérience professionnelle dans le domaine de la logistique, du transport ou des douanes peut être souhaitée est indispensable pour accéder à ce métier.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Supervision des flux entrants et sortants de matières premières et/ou de céréales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Piloter les flux entrants et sortants des matières premières et des céréales dans le respect de la réglementation et des procédures qualité en vigueur</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Planification des activités relatives aux flux entrants et sortants</li> <li>&gt; Paramétrage du progiciel de gestion des flux</li> <li>&gt; Définition et contrôle des indicateurs de performance relatifs à l'évaluation des flux</li> <li>&gt; Elaboration de tableaux de bord sur son périmètre d'activité</li> <li>&gt; Veille sur les évolutions réglementaires, techniques et technologiques (organisation, programmation des flux, procédures de transport)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser à court et moyen termes les flux entrants et sortants en tenant compte des commandes fournisseurs et des ventes</li> <li>&gt; Utiliser un logiciel de gestion et/ou de planification pour réaliser les paramétrages adaptés aux besoins de l'entreprise et enregistrer les données</li> <li>&gt; Définir les indicateurs de suivi à partir des systèmes de traçabilité</li> <li>&gt; Mettre en place des tableaux de bord afin d'assurer le suivi des flux</li> <li>&gt; Analyser les indicateurs nécessaires à l'évaluation des flux au sein de la structure</li> <li>&gt; Assurer une veille sur la réglementation et les méthodes de gestion de flux</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                  |
|---------------|------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Pilotage         |
| MOT_CLE_ACT_2 | Gestion des flux |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Elaboration des tournées de livraison et des ramassages</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Planifier les livraisons en fonction des commandes et des ressources de l'entreprise en utilisant une méthode de planification adaptée</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Consolidation des informations relatives aux ventes</li> <li>&gt; Evaluation des quantités et des volumes à livrer</li> <li>&gt; Surveillance des niveaux de stocks</li> <li>&gt; Programmation des tournées de livraison</li> <li>&gt;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser et synthétiser les besoins de livraison à partir des commandes reçues</li> <li>&gt; Déterminer les quantités et les volumes de livraison à effectuer à partir des contraintes de livraison et de la disponibilité des équipes logistiques</li> <li>&gt; Hiérarchiser les priorités de livraison en fonction des contraintes relatives aux cahiers des charges des clients et à la réglementation</li> <li>&gt; Elaborer un programme de tournées de livraison et de ramassage des chauffeurs à l'aide d'un logiciel de gestion de données</li> <li>&gt; Répartir les tournées de livraison entre les chauffeurs en tenant compte des moyens humains disponibles</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                |
|---------------|----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Planification  |
| MOT_CLE_ACT_2 | Ordonnancement |
| MOT_CLE_ACT_3 | Livraison      |

## Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Supervision des tournées de livraisons et de ramassage</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Surveiller et ajuster les tournées de livraison et de ramassage en fonction des aléas constatés</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôle de l'exécution des plans de tournées et de livraison</li> <li>&gt; Identification des urgences, des aléas et des retards</li> <li>&gt; Traitement des anomalies et des dysfonctionnements</li> <li>&gt; Mise à jour des systèmes de données de suivi de tournées</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Consolider le suivi relatifs à l'exécution des tournées de livraison et de ramassage à partir des échanges avec les chauffeurs</li> <li>&gt; Identifier les aléas et les urgences</li> <li>&gt; Proposer en cas d'écarts des actions de réajustements en minimisant les coûts pour l'entreprise et les retards pour les clients</li> <li>&gt; Renseigner les outils de suivi relatifs à la traçabilité des activités réalisées</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                 |
|---------------|-----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Contrôle        |
| MOT_CLE_ACT_2 | Gestion d'aléas |
| MOT_CLE_ACT_3 | Livraison       |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Sélection et suivi des prestataires de transport                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Réaliser la sélection et le suivi de prestataires dans le domaine du transport                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réalisation de cahiers des charges</li> <li>&gt; Sélection des prestataires</li> <li>&gt; Suivi des réalisations des prestataires</li> <li>&gt; Contrôle du respect de la démarche qualité</li> <li>&gt; Traitement des réclamations et des litiges prestataires</li> <li>&gt; Elaboration et mise en œuvre d'améliorations</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaborer un appel d'offres dans le respect des réglementations en vigueur en mobilisant les différents services concernés</li> <li>&gt; Comparer les offres de différents fournisseurs en fonction de critères-clés</li> <li>&gt; Négocier avec les transporteurs notamment en cas d'aléa ou de litige</li> <li>&gt; Identifier les dysfonctionnements et les anomalies</li> <li>&gt; Mettre en œuvre des actions correctives à partir de l'analyse des dysfonctionnements constatés</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |              |
|---------------|--------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Transport    |
| MOT_CLE_ACT_2 | Prestataires |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication auprès des différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Communiquer et collaborer avec les différents services de l'entreprise à partir des plannings de livraison et de ramassage</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission d'informations auprès des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Diffusion du programme de production</li> <li>&gt; Vérification de la bonne transmission des informations entre les différents services et équipes</li> <li>&gt; Renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité</li> <li>&gt; Rédaction de comptes-rendus</li> <li>&gt; Négociation des ajustements à réaliser sur les flux</li> <li>&gt; Alerte en cas de risque</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre les résultats de l'activité auprès de la direction et des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Transmettre des informations nécessaires aux différentes parties prenantes, en interne et en externe</li> <li>&gt; Prendre en compte les demandes des différents services de l'entreprise et analyser les impacts sur l'activité du service</li> <li>&gt; Formaliser des informations utiles au bon fonctionnement et à la traçabilité de son activité</li> <li>&gt; Rédiger des comptes-rendus de l'activité</li> <li>&gt; Organiser et animer des réunions de travail transverses aux différents services</li> <li>&gt; Négocier avec les services concernés dans le but d'optimiser les flux entrants et sortants</li> <li>&gt; Alerter les interlocuteurs compétents en cas de risques identifiés (rupture, surstock, retard de livraison, ...)</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Communication interne |
| MOT_CLE_ACT_2 | Diffusion             |
| MOT_CLE_ACT_3 | Négociation           |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                                                    |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution                                                                                                     |
| 3. Autonomie                                                                         | Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues                                                                                                                 |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer, de manière autonome et / ou dans le cadre d'une démarche collective, des pistes d'amélioration d'une activité ou d'un ensemble d'activités pouvant avoir des impacts sur des activités connexes                            |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution. Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes. Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                       |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé                                                                                                     |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                      |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différentes équipes, avec des experts, dans un environnement complexe, en faisant varier son rôle en fonction du contexte                                                                                            |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Adapter une argumentation, une explication, aux besoins et attentes de son interlocuteur et répondre à des objections simples dans différentes familles de situations connues                                                        |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés                                             |
| 12. Persévérance                                                                     | Exploiter les difficultés rencontrées ou les échecs subis par soi-même et / ou son équipe comme une source de motivation supplémentaire                                                                                              |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Anticiper et traiter les événements générateurs d'émotions négatives dans des situations complexes, de crise et /ou à forts enjeux                                                                                                   |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité                                          | Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir                                                                                                      |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Identifier dans des situations complexes, pour soi et son équipe, les risques de non-respect de la qualité, des engagements pris, des règles, méthodes et pratiques et mettre en œuvre des actions pour les éviter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe                                                                                           |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | /                                                                                                                                                                                                                  |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                               |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                  |                               | X |   |   |
| 114 | 11054          | <b>MATHEMATIQUES</b>                          |                               | X |   |   |
| 200 | 31662          | <b>ORDONNANCEMENT</b>                         |                               |   | X |   |
| 311 | 31660          | <b>APPROVISIONNEMENT</b>                      |                               | X |   |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                    | X                             |   |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |

# 5. Métiers maintenance, entretien et méthodes

# Technicien(ne) de maintenance des équipements

## Présentation du métier

### Définition du métier

Réalise et/ou pilote la maintenance et les petites améliorations concernant les installations et équipements industriels d'une station de conditionnement.  
Peut avoir à gérer la sous-traitance.

### Exemples d'appellations du métier

Technicien(ne) de maintenance

### Fiche(s) ROME de référence

I1603 – Maintenance d'engins de chantier, levage, manutention et de machines agricoles

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
| <b>X</b> | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  |                  | X            |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       |                  | X            |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   | X |   |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      |   | X |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) |   | X |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          | X       |          |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         | X        |    |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 4 ou de niveau 5 dans le domaine de la maintenance industrielle  
 Une expérience dans le domaine de la maintenance industrielle est souhaitée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Préparation des activités de maintenance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Organiser et préparer les activités de maintenance selon l'ordre et le planning de travail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organisation et préparation des travaux de maintenance</li> <li>&gt; Préparation des pièces, outillages et équipements de protection individuelle (EPI)</li> <li>&gt; Exploitation de la documentation technique et des outils de suivi des opérations de maintenance</li> <li>&gt; Sécurisation des espaces de travail</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Evaluer les besoins en équipements, matériels, fournitures, EPI pour la réalisation des opérations de maintenance à partir de l'ordre de travail</li> <li>&gt; Vérifier la conformité des outillages nécessaires à l'activité de maintenance</li> <li>&gt; Organiser et prioriser ses interventions en appliquant les règles QHSSE, les consignes et le planning d'intervention</li> <li>&gt; Identifier et décoder les informations nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance à partir de la documentation technique (plans et schémas techniques)</li> <li>&gt; Sécuriser et baliser les espaces de travail dans le respect des consignes</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |             |
|---------------|-------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Préparation |
| MOT_CLE_ACT_2 | Maintenance |
| MOT_CLE_ACT_3 |             |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Localisation et caractérisation des dysfonctionnements et pannes des composants ou sous-ensembles mécaniques des équipements et installations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Diagnostiquer les dysfonctionnements et les pannes sur les composants ou sous-ensembles mécaniques des équipements et installations à partir de l'exploitation de l'ensemble des données                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Recueil des informations à l'aide de documents et auprès des autres professionnels.</li> <li>&gt; Réalisation de tests, mesures, contrôles et observations de l'équipement.</li> <li>&gt; Localisation et caractérisation des pannes et anomalies.</li> <li>&gt; Recherche de la cause et de son degré de gravité.</li> <li>&gt; Identification des interventions et des actions correctrices à réaliser</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser l'ensemble des informations (données techniques et historiques des interventions sur les équipements) à partir de différentes sources d'information (documents, plans et schémas techniques, autres professionnels) et identifier les points et éléments à contrôler les interventions à réaliser.</li> <li>&gt; Réaliser l'ensemble des contrôles en respectant les consignes de sécurité et en vérifier les résultats.</li> <li>&gt; Analyser et diagnostiquer une panne ou une anomalie en utilisant les techniques et méthodes de recherche et d'analyse de pannes.</li> <li>&gt; Identifier les fonctions défaillantes de l'équipement, le degré de gravité du dysfonctionnement, ses causes et ses impacts.</li> <li>&gt; Identifier les interventions provisoires d'urgence à mettre en œuvre, les interventions à réaliser et celles qui nécessitent le recours à des tiers afin de remettre l'équipement en état, à partir de l'analyse des données et du diagnostic.</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Diagnostic         |
| MOT_CLE_ACT_2 | Dysfonctionnements |
| MOT_CLE_ACT_3 | Equipements        |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Contrôle et test de fonctionnement sur les composants ou sous-ensembles mécaniques des équipements et installations</b>                                                                            | <b>Contrôler le bon état de fonctionnement des composants ou sous-ensembles mécaniques des équipements et installations à partir de l'exploitation de l'ensemble des données</b>                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôle, test et essai de fonctionnement des composants ou sous-ensembles mécaniques.</li> <li>&gt; Repérage et identification des anomalies.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réaliser l'ensemble des contrôles, mesures ou tests mécaniques en appliquant les règles QHSSE et les consignes et en analyser les résultats.</li> <li>&gt; Identifier les non-conformités, anomalies et dysfonctionnements et mettre en œuvre les actions correctives.</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                |
|---------------|----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Contrôle       |
| MOT_CLE_ACT_2 | Test           |
| MOT_CLE_ACT_3 | Fonctionnement |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Réalisation des opérations de maintenance préventive et curative sur les composants ou sous-ensembles mécaniques et électrotechniques des équipements et installations</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Mettre en œuvre les opérations de maintenance appropriées sur les organes, composants ou sous-ensembles mécaniques et électrotechniques des équipements ou installations dans le respect des règles QHSSE et des consignes</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réalisation des opérations de maintenance préventives dans le cadre des programmes de maintenance</li> <li>&gt; Réalisation des opérations de maintenance curative par dépose et remplacement des pièces et équipements défectueux</li> <li>&gt; Réalisation des réglages et essais</li> <li>&gt; Contrôle de la qualité des opérations réalisées</li> <li>&gt; Nettoyage, rangement de la zone de travail</li> <li>&gt; Réalisation du tri sélectif</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les organes, composants et sous-ensembles mécaniques des différents équipements et installations</li> <li>&gt; Déposer et remplacer des pièces, organes et sous-ensembles défectueux en appliquant les règles QHSSE, les instructions de travail et les gammes de maintenance</li> <li>&gt; Identifier les points à contrôler afin de vérifier la qualité des opérations de maintenance réalisées</li> <li>&gt; Régler les équipements et contrôler leur fonctionnement</li> <li>&gt; Réaliser les opérations de nettoyage en appliquant les consignes et les règles QHSSE</li> <li>&gt; Trier et évacuer les déchets selon les consignes de tri sélectif, en appliquant les règles QHSSE</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                              |
|---------------|------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Maintenance                  |
| MOT_CLE_ACT_2 | Electrotechnique             |
| MOT_CLE_ACT_3 | Equipements et installations |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Enregistrement et transmission des informations relatives à la maintenance</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Renseigner les documents de maintenance et transmettre les informations permettant d'assurer la traçabilité et le suivi des activités de maintenance</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Saisie et enregistrement des informations relatives à la traçabilité des activités de maintenance.</li> <li>&gt; Réalisation des comptes-rendus concernant les opérations de maintenance.</li> <li>&gt; Transmission des informations aux services et interlocuteurs concernés.</li> <li>&gt; Alerte en cas d'aléa, d'anomalie, de non-conformité et de dysfonctionnement.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Renseigner les documents et les outils numériques permettant le suivi des activités de maintenance conformément aux règles de traçabilité.</li> <li>&gt; Rendre compte oralement et par écrit de son activité aux services et/ou aux personnes concernées.</li> <li>&gt; Identifier et contrôler la conformité des informations enregistrées, le lien avec la réalité physique et l'impact d'une erreur saisie.</li> <li>&gt; Détecter et signaler les anomalies ou dysfonctionnements aux personnes et services concernés.</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Traçabilité                 |
| MOT_CLE_ACT_2 | Enregistrement données      |
| MOT_CLE_ACT_3 | Transmission d'informations |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication avec les différents interlocuteurs internes et externes</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Rechercher et transmettre les informations permettant d'optimiser les activités de maintenance et de diminuer le temps d'immobilisation des équipements</b>                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission des informations sur les interventions de maintenance réalisées.</li> <li>&gt; Réponse aux demandes et sollicitations internes et externes.</li> <li>&gt; Alerte et transmission des informations pertinentes en cas d'aléa ou d'anomalie et proposition d'actions correctives.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier et transmettre les informations pertinentes afin d'optimiser les activités de maintenance et de diminuer le temps d'immobilisation des équipements.</li> <li>&gt; Transmettre les informations appropriées en cas d'aléa ou d'anomalie à différents interlocuteurs.</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Information       |
| MOT_CLE_ACT_2 | Travail en équipe |
| MOT_CLE_ACT_3 | Maintenance       |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente                                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conduire une démarche de résolution de problème en recherchant et / ou adaptant des solutions existantes en tenant compte des impacts sur le processus / le système dans lequel on se situe                                             |
| 3. Autonomie                                                                         | Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues                                                                                                                    |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer, de manière autonome et / ou dans le cadre d'une démarche collective, des pistes d'amélioration d'une activité ou d'un ensemble d'activités pouvant avoir des impacts sur des activités connexes                               |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans différentes familles de situations connues<br>Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement                                                                |
| 6. Communication orale                                                               | Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés                                                                                                                                                                |
| 7. Communication écrite                                                              | Lire et rédiger des textes informatifs courts en lien avec son activité dans le respect des consignes                                                                                                                                   |
| 8. Orientation client                                                                | Répondre / prendre en compte de manière adaptée les besoins du client dans des situations simples et connues                                                                                                                            |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun                                                                                                     |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Sélectionner et présenter les informations, arguments permettant d'explicitier une action, un choix dans un contexte connu et défini                                                                                                    |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Ecouter de manière attentive et bienveillante ses interlocuteurs, prendre en compte leurs contraintes, leurs retours et points de vue dans un contexte connu et stable                                                                  |
| 12. Persévérance                                                                     | /                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...) |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité                                          | Réagir positivement face à un événement, une sollicitation imprévue et y répondre rapidement dans un contexte simple et connu                                                                                                           |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions                                              |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Sélectionner la ou les procédures / modes opératoires, définir les actions adapté(e)s aux situations et aléas courant(e)s lié(e)s à son activité et proposer des améliorations |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Réaliser des interventions techniques nécessitant un sens pratique                                                                                                             |
| 18. Capacités physiques                     | S'adapter à des contraintes physiques spécifiques sollicitant la résistance, l'endurance, la force, l'équilibre, ...                                                           |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)          | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                                 | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 200 | 31624          | <b>MAINTENANCE INDUSTRIELLE</b>                 |                               | X |   |   |
| 251 | 23684          | <b>ENTRETIEN MECANIQUE</b>                      |                               | X |   |   |
| 255 | 24054          | <b>ELECTRICITE</b>                              |                               |   | X |   |
| 255 | 24052          | <b>ELECTROMECHANIQUE</b>                        |                               |   | X |   |
| 326 | 31058          | <b>INFORMATIQUE INDUSTRIELLE</b>                | X                             |   |   |   |
| 221 | 21547          | <b>BONNES PRATIQUES HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGRO ALIMENTAIRE</b>  | X                             |   |   |   |

# 6. Métiers

## Qualité

## Hygiène

## Sécurité

## Santé

## Environnement

# Réceptionnaire agréeur(euse)

## Présentation du métier

### Définition du métier

Contrôle la qualité, la quantité de produits livrés et effectue l'ensemble des contrôles relatifs à la qualité des produits, contrôle leur conformité au cahier des charges établi avec le fournisseur ou le client. Réalise les manipulations, analyses et contrôles de qualité nécessaire aux opérations d'agréage. Assure la mise en stock des produits.

### Exemples d'appellations du métier

Agréeur/se

### Fiche(s) ROME de référence

H1503 - Intervention technique en laboratoire d'analyse industrielle

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées |                  | X            |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       |                  | X            |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     | X                |              |
| Travail isolé                                         | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   | X |   |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      |   | X |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) |   | X |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          | X       |          |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          | X       |          |    |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 4 est souhaitée dans le domaine de la qualité ou dans le domaine d'activités de l'entreprise.  
Ce métier est accessible pour des personnes sans expérience professionnelle.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Réception des produits                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Réaliser les opérations de réception des produits                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Déchargement ou accompagnement au déchargement des produits</li> <li>&gt; Contrôle de la conformité des commandes livrées</li> <li>&gt; Contrôle de la conformité des contenants et véhicules de transport</li> <li>&gt; Contrôle de la conformité des opérations de réception</li> <li>&gt; Traitement des anomalies de réception (refus de produit, émission d'une réserve, ...)</li> </ul> <p>Stockage des produits alimentaires</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réaliser les activités de réception au sein de l'équipe</li> <li>&gt; Contrôler la conformité des commandes livrées : étiquetage, provenance, nombre de colis et de palettes, poids, type de conditionnement, ...</li> <li>&gt; Evaluer la conformité des contenants et véhicules de transport au regard de la réglementation des et normes en vigueur : température à l'intérieur du véhicule, état des contenants, autres produits transportés, ...</li> <li>&gt; Vérifier la conformité des opérations de réception avec les règles en vigueur dans l'entreprise et les consignes de sécurité</li> <li>&gt; Identifier toute anomalie ou non-conformité et prendre les mesures adaptées</li> <li>&gt; Identifier et recueillir les preuves permettant d'engager un échange avec le fournisseur</li> <li>&gt; Organiser le stockage des produits en fonction de leur nature, de leur compatibilité, de la température de stockage</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                        |
|---------------|------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Réception des produits |
| MOT_CLE_ACT_2 | Contrôle               |
| MOT_CLE_ACT_3 | Conformité             |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Contrôle de la conformité des produits aux cahiers des charges des fournisseurs, aux référentiels de certification et à la réglementation en vigueur</b>                                                                                                                                                                                                                       | <b>Réaliser les opérations d'agrèage des produits à réception ou en stock</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Echantillonnage des lots de produits</li> <li>&gt; Réalisation de mesures et d'analyses qualitatives sur les produits</li> <li>&gt; Enregistrement des résultats des contrôles</li> <li>&gt; Transmission d'informations sur les lots de produits aux différents services de l'entreprise et à ses interlocuteurs externes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réaliser des échantillonnages cohérents avec les quantités de produits à contrôler</li> <li>&gt; Mettre en œuvre des contrôles de qualité en adaptant le contrôle à la nature des produits : contrôle visuel, olfactif, gustatif, toucher, utilisation de différents instruments de contrôle (réfractomètre, calibreuse, ...)</li> <li>&gt; Vérifier la date limite de consommation en fonction de la catégorie des produits</li> <li>&gt; Identifier les produits nécessitant un contrôle renforcé et les cas nécessitant le recours à un laboratoire extérieur</li> <li>&gt; Isoler les produits non conformes, en attente de reprise, de destruction ou de déclassement conformément aux règles en vigueur</li> <li>&gt; Identifier toute anomalie et prendre les mesures adaptées</li> <li>&gt;</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Contrôle qualité produits |
| MOT_CLE_ACT_2 | Détection anomalies       |
| MOT_CLE_ACT_3 | Traçabilité               |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Entretien et vérification des appareils de contrôle et de mesure dans le cadre d'une activité d'agréeage</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Utiliser et entretenir le matériel et les appareils de contrôle et de mesure dans le cadre d'une activité d'agréeage</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réalisation des étalonnages et réglages des appareils de contrôle et de mesure</li> <li>&gt; Nettoyage et entretien courant des matériels et appareils de contrôle</li> <li>&gt; Programmation des opérations de maintenance et de contrôle des appareils de contrôle et de mesure par les organismes agréés</li> <li>&gt; Veille technologique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Choisir et utiliser les matériels et les appareils en fonction des tests à effectuer et de la catégorie des produits</li> <li>&gt; Contrôler l'état et la validité des appareils et des matériels de contrôle et de mesure</li> <li>&gt; Nettoyer et réaliser l'entretien courant des matériels et des appareils de contrôle selon les préconisations du fabricant et la réglementation en vigueur</li> <li>&gt; Organiser la mise en œuvre du programme de maintenance et de contrôle des appareils de contrôle et de mesure par un organisme agréé en tenant compte de la réglementation en vigueur</li> <li>&gt; Réaliser une veille technologique afin de suivre l'évolution des matériels</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Maintenance           |
| MOT_CLE_ACT_2 | Appareils de contrôle |
| MOT_CLE_ACT_3 |                       |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Traitement et transmission des informations relatives à la qualité et la traçabilité des produits alimentaires</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Traiter, enregistrer et transmettre les informations et documents permettant de garantir la qualité et à la traçabilité des produits alimentaires</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Saisie des informations relatives au produit (origine, conditions de transports et de conservation, température, calibre, taille, couleur...) et enregistrement des données dans des supports dédiés</li> <li>&gt; Utilisation de logiciels d'enregistrement de traçabilité des contrôles</li> <li>&gt; Contrôle des résultats qualité et élaboration de fiches techniques pour chaque produit</li> <li>&gt; Traitement des réclamations et des non-conformités</li> <li>&gt; Transmission des informations aux services internes concernés, et aux fournisseurs</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Renseigner les documents administratifs et les outils de traçabilité utilisés dans l'entreprise</li> <li>&gt; Classer et transmettre les documents relatifs à la traçabilité des produits aux interlocuteurs concernés</li> <li>&gt; Rédiger des fiches de non-conformité selon les procédures en vigueur dans l'entreprise et les transmettre aux interlocuteurs pertinents</li> <li>&gt; Alerter les interlocuteurs internes et externes compétents en cas de non-conformité des produits et leur transmettre les informations et les documents adéquats</li> <li>&gt; Expliciter à un fournisseur les raisons d'un refus de produits ou l'émission de réserves</li> <li>&gt; Communiquer au sein de l'entreprise les informations nécessaires à la réalisation des opérations de réception et d'agrèage</li> <li>&gt; Organiser une veille réglementaire et une veille sur les exigences des clients</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Traçabilité                 |
| MOT_CLE_ACT_2 | Enregistrement données      |
| MOT_CLE_ACT_3 | Transmission d'informations |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente                                           |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conduire une démarche de résolution de problème en recherchant et / ou adaptant des solutions existantes en tenant compte des impacts sur le processus / le système dans lequel on se situe |
| 3. Autonomie                                                                         | Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues                                                                        |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer des évolutions de modes opératoires simples en vue d'améliorer les conditions de mise en œuvre, la qualité et / ou les performances de son activité                                |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues<br>Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement                |
| 6. Communication orale                                                               | Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés                                                                                                                    |
| 7. Communication écrite                                                              | Lire et rédiger des textes informatifs courts en lien avec son activité dans le respect des consignes                                                                                       |
| 8. Orientation client                                                                |                                                                                                                                                                                             |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun                                                         |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Sélectionner et présenter les informations, arguments permettant d'explicitier une action, un choix dans un contexte connu et défini                                                        |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés    |
| 12. Persévérance                                                                     | Identifier les effets des difficultés rencontrées ou des échecs subis sur son activité et sa motivation                                                                                     |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Identifier les actions et comportements générateurs de troubles pour soi et pour les autres dans des situations habituelles, un contexte sous pression stable (rythme, délais, ...)         |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité                                          | Adapter la nature et le délai de ses réponses aux événements et sollicitations imprévus dans différentes familles de situations connues                                                     |

| <b>Ressources transverses</b>               | <b>Niveau d'approfondissement</b>                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions                                              |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Sélectionner la ou les procédures / modes opératoires, définir les actions adapté(e)s aux situations et aléas courant(e)s lié(e)s à son activité et proposer des améliorations |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Réaliser des manipulations manuelles simples nécessitant une dextérité                                                                                                         |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)          | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                                 | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 221 | 21547          | <b>BONNES PRATIQUES HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b>   | X                             |   |   |   |
| 200 | 31436          | <b>CONTROLE QUALITE</b>                         |                               | X |   |   |
| 116 | 21543          | <b>LABORATOIRE ANALYSE AGROALIMENTAIRE</b>      |                               | X |   |   |
| 311 | 31721          | <b>ENTREPOSAGE STOCKAGE</b>                     | X                             |   |   |   |
| 312 | 34005          | <b>QUALITE ACHATS</b>                           | X                             |   |   |   |
| 115 | 11454          | <b>PHYSIQUE</b>                                 | X                             |   |   |   |
| 116 | 11554          | <b>CHIMIE</b>                                   | X                             |   |   |   |

# Responsable QHSSE<sup>5</sup>

## Présentation du métier

### Définition du métier

Définit, pilote et contrôle la mise en œuvre de la politique et des plans d'action de l'entreprise ou du site en matière d'hygiène, de qualité, de sécurité, de santé, d'environnement et de développement durable, de certification et de démarche RSE<sup>6</sup>.

Conçoit et met en œuvre le système de management de la qualité (gestion documentaire, suivi des fiches de progrès, audit interne, ...)

Garantit la conformité aux référentiels par rapport aux exigences réglementaires en vigueur, en relation avec les interlocuteurs internes et externes.

Encadre et pilote le service qualité de l'entreprise dans le respect des consignes données par la direction de l'entreprise.

### Exemples d'appellations du métier

Coordinateur/trice QHSSE

### Fiche(s) ROME de référence

H1502 - Management et ingénierie qualité industrielle

H1302 - Management et ingénierie HSE industriels

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |

<sup>5</sup> Règles de qualité, d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement

<sup>6</sup> RSE : responsabilité sociétale des entreprises

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en hauteur                                     | X |   |
| Travail en horaires atypiques                          | X |   |
| Forte variation de l'activité dans le temps            | X |   |
| Travail répétitif                                      | X |   |
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   | X |   |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          | X  |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 6 ou 7 est exigée dans le domaine d'activité de l'entreprise, complétée par une formation QHSSE ou HSE.

Une expérience de deux ou trois années est exigée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Elaboration de la politique QHSSE du site avec la direction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Concevoir et négocier la politique QHSSE <sup>7</sup> avec sa direction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des orientations et objectifs en matière de QHSSE</li> <li>&gt; Définition des priorités du/des sites</li> <li>&gt; Négociation avec la direction pour avoir les ressources nécessaires au déploiement de la politique QHSSE et RSE</li> <li>&gt; Elaboration d'un schéma directeur pour l'année à suivre</li> <li>&gt; Elaboration de plannings d'audits qualité interne</li> <li>&gt; Elaboration d'outils d'aide à la décision</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définir et négocier les objectifs de l'année, les moyens à mettre en œuvre, les modalités de surveillance ou d'audit, le budget correspondant</li> <li>&gt; Elaborer un schéma directeur prenant en compte les objectifs de la direction générale en matière de développement durable, les demandes des clients, les réglementations et les contraintes de l'entreprise</li> <li>&gt; Définir les priorités du/des sites sur son périmètre en tenant compte des résultats de l'année passée, des besoins des clients, et de la réglementation et en concertation avec la direction</li> <li>&gt; Définir un planning d'audits qualité internes mensuel et annuel</li> <li>&gt; Négocier avec la direction les ressources nécessaires (humaines, techniques, financières, délais) pour la mise en œuvre de cette politique.</li> <li>&gt; Concevoir des outils spécifiques à destination des services internes pour faciliter la prise de décision, assurer la traçabilité et fiabiliser les procédures de sécurité.</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                 |
|---------------|-----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Politique QHSSE |
| MOT_CLE_ACT_2 | Objectifs       |
| MOT_CLE_ACT_3 | Planning        |

<sup>7</sup> Règles de qualité, d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Pilotage de l'activité QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Piloter et réaliser le suivi de l'activité QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaboration d'indicateurs de qualité, d'hygiène, de sécurité, de santé et de protection de l'environnement</li> <li>&gt; Préparation et contrôle des audits internes et externes</li> <li>&gt; Contrôle de la traçabilité</li> <li>&gt; Gestion du reporting sécurité / sécurité alimentaire</li> <li>&gt; Analyse des résultats de l'activité et des projets QHSSE</li> <li>&gt; Réalisation de bilans statistiques et de synthèses</li> <li>&gt; Proposition de mesures correctives</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaborer des indicateurs permettant d'évaluer les résultats de la politique QHSSE</li> <li>&gt; Préparer, mettre en place la surveillance et les audits internes ainsi que les audits externes et audits de fournisseurs</li> <li>&gt; Contrôler la traçabilité des procédés de l'entreprise et la conformité des matières premières, des installations, des bâtiments et des procédés par rapport aux cahiers des charges et aux normes en vigueur</li> <li>&gt; Assurer le reporting sécurité / sécurité alimentaire auprès du siège social ou des services concernés</li> <li>&gt; Analyser les résultats des activités QHSSE à l'aide de différents indicateurs, consolider les données et transmettre les informations aux interlocuteurs concernés</li> <li>&gt; Réaliser des bilans statistiques, analyser et exploiter les résultats du plan d'actions par rapport aux objectifs définis en amont.</li> <li>&gt; Proposer des actions et des mesures correctrices, le cas échéant</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Pilotage QHSSE      |
| MOT_CLE_ACT_2 | Mesures correctives |
| MOT_CLE_ACT_3 | Analyse Indicateurs |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| Identification des risques et démarche d'amélioration continue                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Elaboration de démarches d'amélioration continue QHSSE suite à une analyse des risques, des dysfonctionnements et des dérives                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyse des risques pour les produits, l'environnement et les risques au poste de travail</li> <li>&gt; Veille concurrentielle, technologique et réglementaire en matière de QHSSE</li> <li>&gt; Mise en œuvre de projets pour réduire l'impact écologique</li> <li>&gt; Définition et rédaction de procédures et d'outils</li> <li>&gt; Proposition d'actions d'améliorations continues</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser les risques pour les produits, l'environnement et les risques aux postes de travail sur le/les sites sur son périmètre (maladies professionnelles, accidents, malfaçons, pollution environnementale, impact environnemental ...)</li> <li>&gt; Mettre en œuvre des projets permettant la réduction de l'impact écologique du groupe</li> <li>&gt; Elaborer et suivre des actions d'amélioration continue et plans d'actions QHSSE (formation, amélioration des procédés, organisation de l'activité du site, évolution des installations...)</li> <li>&gt; Assurer une veille technologique, concurrentielle et réglementaire en matière de QHSSE et réaliser des actions de benchmark pour mettre à jour les bonnes pratiques en matière de QHSSE</li> <li>&gt; Elaborer les procédures et instructions adaptées à la réglementation et les normes en vigueur</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Amélioration continue |
| MOT_CLE_ACT_2 | Procédures            |
| MOT_CLE_ACT_3 | Veille                |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Relations avec un réseau d'interlocuteurs externes varié</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Assurer les relations avec un réseau d'interlocuteurs externes afin de mettre en œuvre et manager la politique QHSSE efficacement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Communication avec les clients et présentation des engagements en termes de qualité</li> <li>&gt; Animation d'un réseau de partenaires extérieurs</li> <li>&gt; Mise en œuvre d'un programme d'amélioration de la qualité et la sécurité</li> <li>&gt; Production de documents et envoi aux autorités de régulation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Promouvoir la politique QHSSE en externe avec les interlocuteurs concernés</li> <li>&gt; Animer un réseau de partenaires extérieurs (organismes vérificateurs et certificateurs, assureurs, prestataires, etc.)</li> <li>&gt; Répondre aux demandes des autorités de régulation : délivrance de documents techniques, remise de dossiers administratifs, etc.</li> <li>&gt; Valoriser et expliquer les certifications qualité de l'entreprise aux clients</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                                |
|---------------|--------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Réseau de partenaires externes |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication et promotion     |
| MOT_CLE_ACT_3 | Démarche QHSSE                 |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication auprès des différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Communiquer et collaborer avec les différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission d'informations auprès des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Contrôle de transmission des informations auprès des managers de proximité</li> <li>&gt; Renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité</li> <li>&gt; Rédaction de comptes-rendus</li> <li>&gt; Organisation et animation de réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre les résultats de l'activité auprès de la direction et des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Communiquer les orientations et les directives de la politique QHSSE du site avec les managers de proximité et les impliquer en tant qu'acteurs relais dans la mise en œuvre de celle-ci</li> <li>&gt; Prendre en compte les demandes des différents services de l'entreprise et analyser les impacts sur l'activité du service</li> <li>&gt; Formaliser des informations utiles au bon fonctionnement et à la traçabilité de son activité</li> <li>&gt; Rédiger des comptes-rendus de l'activité</li> <li>&gt; Organiser et animer les réunions du CSE et organiser des groupes de travail sur la réduction des risques sur la qualité, sécurité et l'environnement</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Coordination          |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication interne |
| MOT_CLE_ACT_3 | Traçabilité           |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| Management de l'équipe QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Piloter la gestion des ressources humaines de l'équipe QHSSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des besoins en ressources humaines et de l'organisation des équipes</li> <li>&gt; Supervision des actions de recrutement et de développement de compétences pour les équipes QHSSE</li> <li>&gt; Conduite de réunion sur les enjeux et les évolutions de l'activité et les objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Encadrement et accompagnement des équipes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Evaluer les besoins en ressources humaines en qualité hygiène sécurité environnement en termes d'effectifs, de compétences et d'organisation en fonction des évolutions de l'activité et de la stratégie de l'entreprise</li> <li>&gt; Définir et suivre les actions de recrutement, d'intégration et de développement des compétences et mettre en œuvre les ajustements nécessaires</li> <li>&gt; Mobiliser les équipes QHSSE autour des enjeux de l'activité et des objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Accompagner les équipes dans leur activité et dans le réajustement de leurs actions, le cas échéant</li> <li>&gt; Superviser l'animation des équipes : mise en œuvre des entretiens individuels, accompagnement au changement, ...</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation        |
| MOT_CLE_ACT_2 | Animation Equipe    |
| MOT_CLE_ACT_3 | Gestion compétences |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Conduire une démarche d'analyse d'information dans un environnement élargi et incertain, en mobilisant des concepts complexes, en vue d'alimenter une prise de décision stratégique                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conceptualiser et projeter une démarche de résolution de problèmes tenant compte d'enjeux à court, moyen et long terme dans un environnement complexe, incertain, ambigu                                                                                  |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser ses activités / celles de son équipe en tenant compte d'enjeux globaux, de problématiques scientifiques, sociales, éthiques / dans un environnement incertain                                                                      |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Concevoir et piloter des projets et des processus de recherche et d'innovation, apporter des contributions novatrices dans le cadre d'échanges de haut niveau, dans des contextes internationaux                                                          |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Elaborer des démarches d'apprentissage innovantes pour soi et son équipe                                                                                                                                                                                  |
| 6. Communication orale                                                               | Communiquer dans des situations délicates, à risque, des environnements incertains ou complexes                                                                                                                                                           |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger des analyses, des démonstrations complexes, répondant à un niveau d'exigence élevé                                                                                                                                                                |
| 8. Orientation client                                                                | Mettre à la disposition du client des ressources lui permettant d'orienter son activité en se positionnant comme un partenaire clé                                                                                                                        |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différents interlocuteurs dans des domaines interdisciplinaires ou spécialisés, un contexte multiculturel, en tenant compte de dimensions stratégiques                                                                                    |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence composé d'experts, de décideurs, d'acteurs stratégiques. Mobiliser son expertise, sa légitimité lors d'un débat, une négociation dans un environnement complexe et ambigu / incertain |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Traiter des situations relationnelles difficiles dans un contexte à forts enjeux en faisant preuve d'objectivité et de diplomatie et en veillant à sauvegarder les relations entre les personnes                                                          |
| 12. Persévérance                                                                     | Anticiper les risques de démotivation pour soi-même et / ou son équipe dans des situations difficiles, des environnements complexes et mettre en place des stratégies pour les éviter                                                                     |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Anticiper et traiter les événements générateurs d'émotions négatives dans des situations complexes, de crise et /ou à forts enjeux                                                                                                                        |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Elaborer des stratégies permettant de d'aborder le changement dans un contexte incertain ou ambigu                                                                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Anticiper les risques de non-qualité, de non-respect des engagements pris et / ou des règles en vigueur du fait de l'évolution de l'environnement et élaborer des démarches individuelles et/ou collectives permettant de les traiter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Anticiper les démarches, procédures, actions à mettre en place dans un environnement complexe et incertain pour faciliter la prise d'initiative et prendre des risques adaptés aux enjeux de l'activité                               |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        |                                                                                                                                                                                                                                       |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                               |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                  |                               | X |   |   |
| 136 | 15234          | <b>ANGLAIS</b>                                |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               |   | X |   |
| 200 | 31407          | <b>QUALITE HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT</b> |                               | X |   |   |
| 344 | 42866          | <b>SANTE SECURITE TRAVAIL</b>                 |                               |   | X |   |
| 341 | 12587          | <b>MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL</b>             |                               |   | X |   |
| 116 | 11554          | <b>CHIMIE</b>                                 |                               | X |   |   |
| 113 | 12054          | <b>SCIENCES NATURELLES</b>                    |                               | X |   |   |
| 310 | 32110          | <b>MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>                |                               |   | X |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                    |                               |   | X |   |

# Chargé(e) de la santé/ Sécurité

## Présentation du métier

### Définition du métier

Met en œuvre la politique, le plan d'action lié au respect de la sécurité et de la santé et en contrôle son déroulement. Met en œuvre des projets destinés à l'amélioration de la santé et la sécurité sur le lieu de travail (organisation, systèmes, outils, formation, rédaction et suivi du document unique d'évaluation des risques professionnels ...)

Réalise une veille réglementaire

### Exemples d'appellations du métier

Animateur/ trice Santé Sécurité

### Fiche(s) ROME de référence

H1302 - Management et ingénierie HSE industriels

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
| <b>X</b> | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

## Conditions d'exercice du métier

|                                                        | Non significatif | Significatif |
|--------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                   | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées  |                  | X            |
| Manipulation de produits dangereux                     | X                |              |
| Manipulation et port de charges                        | X                |              |
| Travail en zone réglementée                            | X                |              |
| Travail en hauteur                                     | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                          | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps            |                  | X            |
| Travail répétitif                                      | X                |              |
| Travail en équipe                                      |                  | X            |
| Travail isolé                                          | X                |              |
| Travail avec des déplacements                          | X                |              |
| Télétravail possible                                   | X                | X            |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X                | X            |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X                | X            |

(\*) et/ou d'équipements de protection

## Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus | X        |         |          |    | X      |          |
| Niveau supérieur inclus |          | X       |          |    | X      |          |

## Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 7 est exigée dans le domaine de la santé et de la sécurité

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Pilotage de l'activité et du plan d'action en lien avec la santé et la sécurité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Piloter et réaliser le suivi des activités et des plans d'action de santé et de sécurité à l'aide d'indicateurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organisation et supervision de l'activité en lien avec la sûreté et la sécurité</li> <li>&gt; Enregistrement des données relatives au suivi de l'activité de sûreté et de sécurité</li> <li>&gt; Suivi de l'activité de sûreté et de sécurité</li> <li>&gt; Traitement des anomalies et mise en œuvre des corrections nécessaires : ajustement du planning d'activités liées à la sécurité et la sûreté (actions de prévention, action de formation, exercices de mise en situation ...)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser les activités de sûreté et de sécurité en fonction du programme et des ressources mobilisables</li> <li>&gt; Renseigner les outils dédiés à la traçabilité de l'activité</li> <li>&gt; Suivre périodiquement l'avancement des activités de sûreté et de sécurité à l'aide d'indicateurs adaptés</li> <li>&gt; Identifier les écarts à partir de l'analyse des indicateurs et proposer des actions d'amélioration</li> <li>&gt; Effectuer un reporting des indicateurs de performance des activités de sûreté et de sécurité</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Suivi d'indicateurs |
| MOT_CLE_ACT_2 | Organisation        |
| MOT_CLE_ACT_3 | Pilotage            |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| Elaboration d'actions d'optimisation dans le cadre de la santé et de la sécurité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mettre en œuvre des actions visant la santé et sécurité des biens et personnes du site ou de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaboration et proposition de solutions en cas de difficultés récurrentes</li> <li>&gt; Définition de modes opératoires de maîtrise des risques</li> <li>&gt; Mise en place de procédures de contrôles</li> <li>&gt; Identification de leviers d'action pour la sécurité des biens et personnes</li> <li>&gt; Argumentation en faveur de solutions bénéfiques à l'environnement</li> <li>&gt; Accompagnement des projets répondant aux évolutions juridiques</li> </ul> <p>Veille technique, technologique et réglementaire concernant les obligations de sûreté et sécurité de l'entreprise</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaborer des solutions pour surmonter des difficultés récurrentes grâce à un processus d'analyse et de réflexion</li> <li>&gt; Etablir des modes opératoires et procédures de contrôle pour mieux prévenir et traiter les incidents liés à la sûreté et sécurité des biens et personnes</li> <li>&gt; Identifier des leviers d'action pour réduire les risques pesant sur la sécurité des biens et personnes du site ou de l'entreprise</li> <li>&gt; Recommander des choix et des solutions bénéfiques pour la sûreté et sécurité des biens et personnes par une démonstration convaincante et argumentée</li> <li>&gt; Initier et coordonner les projets d'évolution des équipements, installations et process afin de respecter les évolutions juridiques en termes de sûreté et sécurité</li> <li>&gt; Mettre en œuvre une veille sur les obligations de sûreté et sécurité de l'entreprise</li> </ul> |

## Mots clés du couple activité -compétence

|               |              |
|---------------|--------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation |
| MOT_CLE_ACT_2 | Supervision  |
| MOT_CLE_ACT_3 | Production   |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication auprès des différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Communiquer autour des projets en cours et collaborer avec les différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission des orientations de la politique de santé et de sécurité du site et implication des managers</li> <li>&gt; Communication sur les résultats de son activité</li> <li>&gt; Transmission d'informations auprès des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Prise en compte des demandes des différents services</li> <li>&gt; Rédaction de comptes-rendus</li> <li>&gt; Organisation et animation de réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Communiquer les orientations et les directives de la politique sûreté et sécurité du site avec les managers de proximité et les impliquer en tant qu'acteurs relais dans la mise en œuvre de celle-ci</li> <li>&gt; Transmettre les résultats de l'activité auprès de la direction et des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Transmettre des informations nécessaires aux différentes parties prenantes, en interne et en externe, notamment sur les procédures à mettre en œuvre</li> <li>&gt; Prendre en compte les demandes des différents services de l'entreprise et analyser les impacts sur l'activité du service</li> <li>&gt; Rédiger des comptes-rendus de l'activité dans le cadre de la politique sûreté sécurité du site ou de l'entreprise</li> <li>&gt; Organiser et animer des réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                          |
|---------------|--------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Communication interne    |
| MOT_CLE_ACT_2 | Implication des managers |
| MOT_CLE_ACT_3 | Collaboration            |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Conception de programmes de prévention et de formation concernant la santé et la sécurité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Elaborer des programmes de prévention, de formations réglementaires et d'information sur la santé et la sécurité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaboration de guides et supports de formation et d'information</li> <li>&gt; Planification et organisation d'actions de formations réglementaires et de sensibilisation</li> <li>&gt; Mise en œuvre et animation d'exercices de prévention en matière de sécurité</li> <li>&gt; Organisation et supervision d'exercices de mise en situation</li> <li>&gt; Sensibilisation et conseil auprès des responsables opérationnels</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaborer des guides et supports d'information et de formations sur la sécurité à l'attention des salariés</li> <li>&gt; Planifier et organiser des actions de formation réglementaires (et le recyclage de ces actions) / sensibilisation à la sécurité du personnel, en relation avec des organismes extérieurs,</li> <li>&gt; Mettre en œuvre et animer des exercices de prévention en matière de sécurité (utilisation de nouvelles machines, équipements de sécurité...)</li> <li>&gt; Organiser et superviser des exercices de situations d'urgence (alerte fuites, exercice incendie, secours à personne, plan d'organisation interne)</li> <li>&gt; Sensibiliser et conseiller les responsables opérationnels sur les mesures à prendre en matière de sûreté</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Sensibilisation           |
| MOT_CLE_ACT_2 | Supports de formation     |
| MOT_CLE_ACT_3 | Campagne de communication |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Animation de groupes projets dans le cadre de la mise en place de nouveaux projets industriels</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Animer des groupes projets pour accompagner la mise en place de nouveaux projets sur le plan de la santé et la sécurité des biens et personnes</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Préparation du déroulé d'une séance de groupes de travail</li> <li>&gt; Introduction de la séance de travail</li> <li>&gt; Animation de groupes de travail</li> <li>&gt; Gestion du temps et de la parole</li> <li>&gt; Alimentation des échanges</li> <li>&gt; Production de compte-rendu</li> </ul> <p>Evaluation de la faisabilité technique et économique de solutions mises en avant</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Préparer l'organisation et le déroulé d'une séance avec des groupes de travail en tenant compte des enjeux relatifs au sujet concerné</li> <li>&gt; Introduire la séance de travail en expliquant les enjeux et la méthode utilisée</li> <li>&gt; Animer des groupes de travail en veillant à faire respecter le cadre initialement fixé</li> <li>&gt; Gérer les temps et répartir la parole afin que chacun puisse s'exprimer</li> <li>&gt; Alimenter les échanges en reformulant, explorant et confrontant les idées des uns et des autres</li> <li>&gt; Produire un compte-rendu afin de rendre compte des échanges, des propositions et des points soulevés lors des groupes de travail</li> <li>&gt; Etudier avec les services concernés la faisabilité technique et économique de solutions d'amélioration de la sûreté et sécurité des biens et des personnes</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Groupes de travail |
| MOT_CLE_ACT_2 | Animation          |
| MOT_CLE_ACT_3 | Sensibilisation    |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Veille réglementaire sur le champ de la santé et de la sécurité</b>                                                                                                                                           | <b>Rechercher et analyser les informations sur les évolutions réglementaires en matière de santé et de sécurité dans le domaine d'activité de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réalisation d'une réglementation en lien avec la santé et la sécurité liées aux produits</li> <li>&gt; Elaboration et mise à jour d'une base documentaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les évolutions réglementaires matière de santé et de sécurité liées aux produits</li> <li>&gt; Répertorier, analyser et synthétiser les informations recueillies et leurs sources d'information</li> <li>&gt; Elaborer une base documentaire intégrant les évolutions réglementaires</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                        |
|---------------|------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Veille réglementaire   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Analyse des évolutions |
| MOT_CLE_ACT_3 | Sécurité               |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, Synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                                                                   |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution                                                                                                                    |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser son activité / celle de son équipe dans des environnements complexes<br>Concevoir et organiser des processus de travail                                                                                                      |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Elaborer, de manière autonome et / ou avec des partenaires externes, des solutions, services, outils, process innovants et utiles au développement de l'activité sur un périmètre donné                                                             |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution<br>Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes ;<br>Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe          |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                                      |
| 7. Communication écrite                                                              | Utiliser et produire des textes élaborés, conformes aux exigences de son environnement                                                                                                                                                              |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différentes équipes, avec des experts, dans un environnement complexe, en faisant varier son rôle en fonction du contexte                                                                                                           |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence utiles à son activité. Réaliser une argumentation sur un sujet complexe / sensible à partir d'une analyse du positionnement, des forces et des faiblesses de ses interlocuteurs |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit                                              |
| 12. Persévérance                                                                     | Exploiter les difficultés rencontrées ou les échecs subis par soi-même et / ou son équipe comme une source de motivation supplémentaire                                                                                                             |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Anticiper et traiter les événements générateurs d'émotions négatives dans des situations complexes, de crise et /ou à forts enjeux                                                                                                                  |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Identifier dans des situations complexes, pour soi et son équipe, les risques de non-respect de la qualité, des engagements pris, des règles, méthodes et pratiques et mettre en œuvre des actions pour les éviter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe                                                                                           |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | /                                                                                                                                                                                                                  |
| 18. Capacités physiques                     | /                                                                                                                                                                                                                  |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                               |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                  |                               | X |   |   |
| 116 | 11554          | <b>CHIMIE</b>                                 | X                             |   |   |   |
| 344 | 42866          | <b>SANTÉ SÉCURITÉ TRAVAIL</b>                 |                               | X |   |   |
| 344 | 42863          | <b>AUDIT SÉCURITÉ</b>                         |                               | X |   |   |
| 221 | 21572          | <b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b> |                               | X |   |   |
| 200 | 31407          | <b>QUALITE HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT</b> | X                             |   |   |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                    |                               | X |   |   |

## 7. Métiers supports

# Chargé(e) de communication

## Présentation du métier

### Définition du métier

Définit et met en œuvre le plan de communication de l'entreprise interne et externe : réalisation et suivi de la production d'outils de communication (emailings, plaquettes ...), organisation d'évènements internes et externes, relations avec la presse...).

Développe les relations professionnelles auprès des associations, instances, de la presse afin de valoriser l'entreprise, le secteur, son image et ses produits.

Peut réaliser le développement et l'animation du site internet.

### Exemples d'appellations du métier

Chargé.e de communication et des relations extérieures

### Fiche(s) ROME de référence

E1103 - Communication

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           | X                |              |
| Travail répétitif                                     | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          |   | X |
| Télétravail possible                                   |   | X |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          | X  |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 6 (licence) ou 7 (Master, école spécialisée, école de commerce, IEP, ...) est souhaitée dans le domaine de la communication ou des relations publiques.

Ce métier est accessible sans expérience professionnelle.

La maîtrise de l'anglais professionnel est souhaitée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Elaboration d'outils de communication                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Concevoir des outils de communication permettant de diffuser le message de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identification des canaux de communication</li> <li>&gt; Conception et rédaction de contenus, messages et argumentaires</li> <li>&gt; Création de supports de communication</li> <li>&gt; Recherche iconographique</li> <li>&gt; Actualisation des supports de communication</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier le canal de communication (papier, web, média...) adapté, afin d'atteindre la cible du message</li> <li>&gt; Rédiger et mettre en forme différents types de contenus (articles, notes, newsletter, communiqué de presse, dossier de presse, documentation, catalogues, ...) dans un style adapté à l'outil et au média utilisé</li> <li>&gt; Décliner un message sur différents supports de communication, en veillant à toujours respecter la charte graphique de l'entreprise/de la marque</li> <li>&gt; Créer des images, infographies, vidéos ou podcasts en utilisant des outils, logiciels et programmes informatiques spécifiques</li> <li>&gt; Mettre à jour de manière régulière les différents supports de communication</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Rédaction de contenu      |
| MOT_CLE_ACT_2 | Supports de communication |
| MOT_CLE_ACT_3 | Création d'images         |

## Deuxième couple « activité-compétence » professionnelles

| Organisation d'événements externes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Organiser des événements externes afin d'accroître la visibilité de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaboration d'un programme</li> <li>&gt; Gestion de la logistique</li> <li>&gt; Invitation des participants</li> <li>&gt; Accueil des participants</li> <li>&gt; Coordination de l'intervention des prestataires externes</li> <li>&gt; Gestion des participants</li> <li>&gt; Suivi des relations avec les journalistes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définir le type d'événement le plus approprié pour répondre aux objectifs visés dans le respect du budget alloué</li> <li>&gt; Rechercher un lieu adapté à l'événement à organiser, en prenant en compte les attentes exprimées et les contraintes identifiées</li> <li>&gt; Identifier le mode de diffusion des invitations le plus adapté, afin de toucher la cible visée</li> <li>&gt; Coordonner l'intervention des prestataires en amont et le jour de l'événement, afin de garantir le bon déroulement de l'événement</li> <li>&gt; Encadrer les participants afin de s'assurer du bon déroulement du programme</li> <li>&gt; Communiquer autour de l'événement en amont et en aval de sa tenue, en échangeant avec les journalistes</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                        |
|---------------|------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation événement |
| MOT_CLE_ACT_2 | Salon foire            |
| MOT_CLE_ACT_3 | Prestataires           |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Animation des réseaux sociaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Décliner la stratégie de communication de l'entreprise sur les réseaux sociaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identification des canaux de communication</li> <li>&gt; Définition de la ligne éditoriale</li> <li>&gt; Mise en ligne de contenu digital</li> <li>&gt; Animation et modération des échanges entre les membres de la communauté</li> <li>&gt; Modération des réactions des internautes/abonnés aux réseaux sociaux de l'entreprise</li> <li>&gt; Organisation d'événements en ligne et d'opérations d'influence</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les canaux de communication appropriés à la cible grâce à sa connaissance des particularités et des usages de chacun des réseaux sociaux</li> <li>&gt; Définir un plan d'animation et une ligne éditoriale (format, contenu) adaptés à la cible, en lien avec les services concernés par le message délivré (marketing, RH...)</li> <li>&gt; Publier un contenu en respectant le calendrier éditorial et en s'assurant de la cohérence des publications entre les différents canaux</li> <li>&gt; Initier des conversations et animer les débats avec les internautes/ les membres de la communauté afin de fédérer la/les communauté(s) digitale(s) autour des valeurs de la marque/l'entreprise</li> <li>&gt; Modérer les contributions des internautes et faire appliquer les règles de bonne conduite (net-étiquette)</li> <li>&gt; Assurer la présence de l'entreprise/la marque sur les réseaux sociaux afin de fidéliser et accroître le nombre de membres de la communauté</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                               |
|---------------|-------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Animation des réseaux sociaux |
|---------------|-------------------------------|

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication interne et développement de la marque employeur</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Promouvoir l'image de l'entreprise auprès des collaborateurs et futurs collaborateurs</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organisation d'actions de communication et de promotion en interne</li> <li>&gt; Information des salariés sur l'actualité de l'entreprise</li> <li>&gt; Promotion des métiers et des valeurs de l'entreprise auprès des futurs collaborateurs</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Proposer et organiser des actions de communications et événements internes afin de sensibiliser les collaborateurs à la culture et aux valeurs de l'entreprise</li> <li>&gt; Promouvoir les actions mises en œuvre par l'entreprise dans le cadre de la démarche RSE afin de mobiliser les collaborateurs</li> <li>&gt; Elaborer et mettre en œuvre des projets de communication en collaboration avec le service RH dans le but de recruter des futurs collaborateurs</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Marque employeur      |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication interne |
| MOT_CLE_ACT_3 |                       |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Evaluation des actions de communication mises en œuvre</b>                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Mesurer et analyser la performance des actions de communication mises en œuvre</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyse des indicateurs de performance</li> <li>&gt; Synthèse de l'information</li> <li>&gt; Présentation et explication des résultats des analyses au responsable de service</li> <li>&gt; Identification des axes d'optimisation de la stratégie de communication</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les indicateurs de performance pertinents pour l'évaluation des actions mises en œuvre (ventes réalisées, visibilité de l'entreprise, e-réputation...)</li> <li>&gt; Evaluer l'impact des actions de communication en lien avec les services concernés</li> <li>&gt; Concevoir des tableaux de bord et de reporting de l'activité</li> <li>&gt; Synthétiser et présenter les résultats obtenus au responsable de service</li> <li>&gt; Identifier les causes des écarts entre les résultats et les objectifs visés et proposer des actions correctives et des axes d'amélioration</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                                         |
|---------------|-----------------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Analyse de la performance               |
| MOT_CLE_ACT_2 | Evaluation des actions de communication |
| MOT_CLE_ACT_3 | Reporting                               |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Veille technique et stratégique en lien avec la communication</b>                                                                                                                                                                                            | <b>Rechercher et analyser les informations sur les évolutions des moyens de communication</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur les évolutions techniques et technologiques en lien avec les moyens de communication</li> <li>&gt; Synthèse de l'information</li> <li>&gt; Elaboration et mise à jour d'une base documentaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérer les évolutions techniques et technologiques en matière de communication (nouveaux canaux de diffusion, nouveaux moyens) pouvant impacter la stratégie de communication de l'entreprise</li> <li>&gt; Répertorier, analyser et synthétiser les informations recueillies et leurs sources d'information</li> <li>&gt; Elaborer une base documentaire intégrant les évolutions techniques et technologiques</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                                 |
|---------------|---------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Veille technique et stratégique |
| MOT_CLE_ACT_2 | Synthèse                        |
| MOT_CLE_ACT_3 | Informations                    |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                                                                   |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conduire une démarche de résolution de problème en recherchant et / ou adaptant des solutions existantes en tenant compte des impacts sur le processus / le système dans lequel on se situe                                                         |
| 3. Autonomie                                                                         | Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues                                                                                                                                |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Elaborer, de manière autonome et / ou avec des partenaires externes, des solutions, services, outils, process innovants et utiles au développement de l'activité sur un périmètre donné                                                             |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution<br>Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes<br>Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe            |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                                      |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé                                                                                                                    |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différentes équipes, avec des experts, dans un environnement complexe, en faisant varier son rôle en fonction du contexte                                                                                                           |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence utiles à son activité. Réaliser une argumentation sur un sujet complexe / sensible à partir d'une analyse du positionnement, des forces et des faiblesses de ses interlocuteurs |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés                                                            |
| 12. Persévérance                                                                     | Poursuivre ses objectifs et demeurer constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis                                                                                                                       |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Anticiper et traiter les événements générateurs d'émotions négatives dans des situations complexes, de crise et /ou à forts enjeux                                                                                                                  |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                        |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir   |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe          |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Non                                                                                                                               |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*) | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|----------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                        | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 136 | 15254          | <b>LANGUES</b>                         |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                           | X                             |   |   |   |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                        | X                             |   |   |   |
| 320 | 46301          | <b>COMMUNICATION ENTREPRISE</b>        |                               | X |   |   |
| 312 | 34052          | <b>MARKETING</b>                       | X                             |   |   |   |
| 312 | 34093          | <b>MARKETING DIGITAL</b>               | X                             |   |   |   |
| 320 | 46310          | <b>RELATION PRESSE MEDIA</b>           |                               | X |   |   |

# Chargé(e) de marketing

## Présentation du métier

### Définition du métier

Assure la mise en œuvre de la stratégie marketing de l'entreprise en utilisant notamment les outils digitaux (outils de e-commerce, réseaux sociaux, référencement, ...).

Elabore et met en œuvre les démarches et outils marketing nécessaires au développement des activités de l'entreprise.

Peut concevoir et mettre en œuvre des outils et/ou actions de communication en ligne afin d'augmenter la e-réputation et la visibilité de l'entreprise.

### Exemples d'appellations du métier

Chargé.e de mission marketing

### Fiche(s) ROME de référence

M1705 - Marketing

E1104 - Conception de contenus multimédias

E1103 - Communication

M1702 - Analyse de tendance

M1706 - Promotion des ventes

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en horaires atypiques                          | X |   |
| Forte variation de l'activité dans le temps            | X |   |
| Travail répétitif                                      | X |   |
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          |   | X |
| Télétravail possible                                   |   | X |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          | X  |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 6 (licence) ou 7 (Master, école spécialisée, école de commerce, IEP par exemple, ...) est souhaitée dans le domaine du marketing ou de la communication.

La maîtrise de l'anglais professionnel est souhaitée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition du plan marketing opérationnel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Elaborer un plan marketing opérationnel adapté à la stratégie de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Traitement statistique des données commerciales (ventes, besoins clients, etc.)</li> <li>&gt; Recueil d'informations sur les besoins et objectifs du service commercial, voire des autres fonctions de l'entreprise (direction financière, etc.)</li> <li>&gt; Sélection des actions à mener et des canaux et outils de communication à utiliser pour décliner d'un point de vue opérationnel la stratégie marketing de l'entreprise</li> <li>&gt; Préparation du plan marketing opérationnel en lien avec la direction générale, commerciale ou marketing</li> <li>&gt; Ajustement du plan marketing en fonction des besoins</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser la stratégie marketing, le positionnement commercial de l'entreprise, ses objectifs de développement et l'évolution de la concurrence</li> <li>&gt; Définir des objectifs opérationnels permettant de décliner la stratégie marketing de l'entreprise</li> <li>&gt; Construire un plan marketing en sélectionnant des actions et des canaux de communication répondant aux objectifs définis</li> <li>&gt; Organiser la mise en œuvre des actions de marketing opérationnel sur une période donnée, en veillant à l'articulation entre les actions de marketing digital et les actions de marketing « off-line »</li> <li>&gt; Présenter et argumenter le plan marketing à sa hiérarchie et aux autres services concernés</li> <li>&gt; Evaluer et négocier les budgets nécessaires à la mise en œuvre du plan marketing opérationnel</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                |
|---------------|----------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Plan marketing |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication  |

## Deuxième couple « activités-compétences » professionnelles

| Rédaction de contenus, messages, argumentaires de marketing opérationnel                                                                                                                                                                                                                                                              | Elaborer des contenus adaptés aux outils et canaux utilisés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyse de la demande</li> <li>&gt; Rédaction de descriptifs de produits</li> <li>&gt; Création de présentations commerciales</li> <li>&gt; Création de supports marketing</li> <li>&gt; Création de contenu multimédia</li> <li>&gt; Réalisation de rapports études de marché</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser la demande de promotion des produits, en échangeant avec les différents services de l'entreprise et la hiérarchie, afin de comprendre les objectifs poursuivis</li> <li>&gt; Concevoir des descriptions de produits claires et persuasives, en utilisant des arguments de vente et un langage adapté à la cible</li> <li>&gt; Concevoir des présentations commerciales en utilisant les outils de création de diaporamas et en structurant et illustrant les messages clefs, afin de convaincre des prospects ou clients</li> <li>&gt; Créer des supports marketing en utilisant les logiciels et outils numériques de création adaptés, afin de produire des supports visuels et textuels attrayants (visuels, bannières, newsletters...)</li> <li>&gt; Créer du contenu multimédia (vidéos, infographies...), adaptés aux différents canaux de communication de l'entreprise</li> <li>&gt; Analyser des données statistiques et des tendances du marché agricole, en utilisant des logiciels d'analyse de marché et des enquêtes après des agricultures, afin de fournir des prévisions et des analyses permettant d'orienter les stratégies marketing</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Rédaction de contenu      |
| MOT_CLE_ACT_2 | Supports de communication |
| MOT_CLE_ACT_3 | Création                  |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelle

| Conception et mise en œuvre d'outils marketing                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Concevoir et déployer des outils marketing pertinents                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Conception d'outils de suivi des campagnes en ligne</li> <li>&gt; Mise en place des CRM</li> <li>&gt; Développement des outils d'email marketing</li> <li>&gt; Gestion des comptes de réseaux sociaux</li> <li>&gt; Développement et gestion des campagnes publicitaires</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sélectionner des supports appropriés pour dynamiser et animer la présence de la force de vente du produit ou du service sur le net, en mettant en place des outils digitaux appropriés et évolutifs</li> <li>&gt; Configurer et optimiser les systèmes de gestion de la relation client pour automatiser et personnaliser les communications marketing</li> <li>&gt; Utiliser les outils adaptés (notamment des plateformes de marketing par email), pour créer, segmenter et automatiser les envois de newsletters ou autres (offres promotionnelles...).</li> <li>&gt; Gérer les comptes de réseaux sociaux en utilisant des outils de gestion spécifiques pour les réseaux sociaux permettant de programmer les contenus et d'analyser les performances</li> <li>&gt; Concevoir et déployer des campagnes publicitaires en ligne ciblées, en utilisant des outils de gestion publicitaires adaptés pour promouvoir les produits de l'entreprise</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |          |
|---------------|----------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Outils   |
| MOT_CLE_ACT_2 | CRM      |
| MOT_CLE_ACT_3 | Campagne |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Veille technologique et concurrentielle concernant le secteur d'activité de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Rechercher et analyser les informations sur les évolutions technologiques et les enjeux du secteur agricole</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Veille sur les évolutions techniques et technologiques en lien avec les moyens de communication</li> <li>&gt; Veille sur les stratégies commerciales concurrentes</li> <li>&gt; Analyse des tendances du marché agricole</li> <li>&gt; Elaboration de documents de synthèse</li> <li>&gt; Elaboration et mise à jour d'une base documentaire</li> <li>&gt;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérer les évolutions techniques et technologiques en matière de communication (nouveaux canaux de diffusion, nouveaux moyens) pouvant impacter la stratégie de marketing/communication de l'entreprise</li> <li>&gt; Repérer les stratégies commerciales de la concurrence, en utilisant des techniques de benchmarking, pour identifier les plus marquantes et s'en inspirer dans le déploiement de la stratégie marketing</li> <li>&gt; Analyser les rapports de marché et les publications spécialisées en utilisant des techniques de benchmarking et des outils d'analyse de données pour orienter les stratégies marketing, afin d'identifier les tendances clés et les opportunités de développement</li> <li>&gt; Répertorier, analyser et synthétiser les informations recueillies et leurs sources d'information</li> <li>&gt; Elaborer une base documentaire intégrant les évolutions techniques et technologiques</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |           |
|---------------|-----------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Veille    |
| MOT_CLE_ACT_2 | Benchmark |
| MOT_CLE_ACT_3 | Synthèse  |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Evaluation des actions de marketing mises en œuvre</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Mesurer et analyser la performance des actions de marketing mises en œuvre</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des indicateurs de performance</li> <li>&gt; Mise en place de sondages de satisfaction client</li> <li>&gt; Analyse de la performance des actions de marketing</li> <li>&gt; Synthèse de l'information</li> <li>&gt; Présentation et explication des résultats des analyses au responsable de service</li> <li>&gt; Identification des axes d'optimisation de la stratégie de communication</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les indicateurs de performance pertinents pour l'évaluation des actions mises en œuvre (ventes réalisées, visibilité de l'entreprise, e-réputation...)</li> <li>&gt; Elaborer des questionnaires, en utilisant des outils de sondage en ligne, afin de recueillir les avis et les suggestions des clients sur les actions marketing</li> <li>&gt; Analyser les indicateurs clés de performance pour mesurer l'efficacité des actions marketing, en utilisant des outils d'analyse</li> <li>&gt; Evaluer l'impact des actions en lien avec les services concernés</li> <li>&gt; Synthétiser et présenter les résultats obtenus au responsable de service</li> <li>&gt; Identifier les causes des écarts entre les résultats et les objectifs visés et proposer des actions correctives et des axes d'amélioration</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                                         |
|---------------|-----------------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Analyse de la performance               |
| MOT_CLE_ACT_2 | Evaluation des actions de communication |
| MOT_CLE_ACT_3 | Reporting                               |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision                                                                                   |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conduire une démarche de résolution de problème en recherchant et / ou adaptant des solutions existantes en tenant compte des impacts sur le processus / le système dans lequel on se situe                                                         |
| 3. Autonomie                                                                         | Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues                                                                                                                                |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Elaborer, de manière autonome et / ou avec des partenaires externes, des solutions, services, outils, process innovants et utiles au développement de l'activité sur un périmètre donné                                                             |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution<br>Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes<br>Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe            |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                                      |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé                                                                                                                    |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différentes équipes, avec des experts, dans un environnement complexe, en faisant varier son rôle en fonction du contexte                                                                                                           |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence utiles à son activité. Réaliser une argumentation sur un sujet complexe / sensible à partir d'une analyse du positionnement, des forces et des faiblesses de ses interlocuteurs |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés                                                            |
| 12. Persévérance                                                                     | Poursuivre ses objectifs et demeurer constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis                                                                                                                       |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Anticiper et traiter les événements générateurs d'émotions négatives dans des situations complexes, de crise et /ou à forts enjeux                                                                                                                  |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                        |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir   |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe          |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Non                                                                                                                               |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)   | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                          | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 136 | 15254          | <b>LANGUES</b>                           |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                             | X                             |   |   |   |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                          | X                             |   |   |   |
| 320 | 46301          | <b>COMMUNICATION ENTREPRISE</b>          |                               | X |   |   |
| 312 | 34052          | <b>MARKETING</b>                         | X                             |   |   |   |
| 312 | 34093          | <b>MARKETING DIGITAL</b>                 | X                             |   |   |   |
| 320 | 46310          | <b>RELATION PRESSE MEDIA</b>             |                               | X |   |   |
| 321 | 46347          | <b>STRATEGIE COMMUNICATION NUMERIQUE</b> |                               | X |   |   |
| 320 | 46319          | <b>ECRITURE INFORMATIVE</b>              |                               |   | X |   |

# Chargé(e) de recouvrement

## Présentation du métier

### Définition du métier

Examine les situations des clients débiteurs et prend contact avec eux afin de mettre en place une solution de recouvrement amiable de la créance, en lien avec l'équipe commerciale le cas échéant. L'étendue de ses fonctions peut varier en fonction de la présence d'un responsable de recouvrement (ou *responsable credit manager*) au sein de l'entreprise.

### Exemples d'appellations du métier

|                                      |
|--------------------------------------|
| Agent de recouvrement                |
| Gestionnaire de recouvrement         |
| Chargé(e) de recouvrement de créance |

### Fiche(s) ROME de référence

M1203 - Comptabilité

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           | X                |              |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   |   | X |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          | X       |          |    |        |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         | X        |    |        |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 4 ou 5 dans le domaine de la comptabilité, de la gestion ou en droit est souhaitée.

Une expérience professionnelle dans le domaine du recouvrement, de la gestion ou de la comptabilité est appréciée, voire souhaitée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Etude du dossier d'un client débiteur                                                                                                              | Analyser le dossier et la situation d'un client dans le cadre d'une activité de recouvrement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Etude des éléments du dossier</li> <li>&gt; Recueil et analyse d'informations sur le client</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser les pièces contractuelles disponibles dans le dossier afin d'identifier la nature de l'impayé et de vérifier le bienfondé des démarches de recouvrement</li> <li>&gt; Recueillir auprès de l'équipe de technico-commerciaux les informations utiles à l'analyse des comptes clients</li> <li>&gt; Rechercher, le cas échéant, les informations légales et financières disponibles sur le client en exploitant différentes sources (sites spécialisés, greffe du tribunal de commerce, BODDAC...) et en veillant à la fiabilité des ressources utilisées, afin d'évaluer la possibilité de recouvrement de la créance</li> <li>&gt; Identifier les dossiers pour lesquels une démarche amiable de recouvrement est inadaptée ou impossible et alerter la personne compétente</li> <li>&gt; Exploiter les outils digitaux à disposition et les données clients</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                              |
|---------------|------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Analyse du dossier comptable |
| MOT_CLE_ACT_2 | Recouvrement                 |
| MOT_CLE_ACT_3 | Informations financières     |

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Organisation de son activité de recouvrement</b>                                                                                                                                                           | <b>Organiser son activité et préparer des démarches de recouvrement amiable dans le respect des procédures et des consignes</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Planification de son activité</li> <li>&gt; Préparation des prises de contacts avec les clients débiteurs</li> <li>&gt; Construction d'un argumentaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prioriser les dossiers à traiter en tenant compte des objectifs qualitatifs et quantitatifs définis par le responsable/la direction, des informations recueillies sur les clients et des risques de prescription d'une action</li> <li>&gt; Identifier pour chaque dossier le mode de contact le plus adapté (téléphone, courrier, mail) et le moment opportun de contact</li> <li>&gt; Identifier et proposer, le cas échéant, les solutions de règlement envisageables pour chaque dossier en tenant compte du profil du débiteur, des sommes à recouvrer et des délais de prescription et les faire valider par le responsable hiérarchique ou la direction</li> <li>&gt; Sélectionner les arguments les plus pertinents pour une prise de contact efficace avec le client débiteur, dans le respect des procédures de l'entreprise</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation      |
| MOT_CLE_ACT_2 | Recouvrement      |
| MOT_CLE_ACT_3 | Contact débiteurs |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| Négociations écrites et téléphoniques dans le cadre d'une procédure de recouvrement amiable                                                                                                                                                                            | Mettre en œuvre les démarches de recouvrement amiable dans le respect des instructions du responsable hiérarchique ou de la direction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contact avec le client débiteur</li> <li>&gt; Négociation</li> <li>&gt; Recherche et proposition de solutions de règlements adaptées à la situation du client débiteur et dans le respect de la relation client</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Etablir un contact et un climat de confiance avec le client débiteur</li> <li>&gt; Recueillir auprès du client débiteur des informations permettant d'éclairer les raisons de son non-paiement</li> <li>&gt; Rédiger un courrier ou une mise en demeure en veillant à intégrer, le cas échéant, les mentions légales obligatoires</li> <li>&gt; Réaliser l'envoi ou superviser l'expédition du courrier en tenant compte, le cas échéant, du formalisme exigé (recommandé avec accusé de réception...)</li> <li>&gt; Expliquer à un client débiteur les risques légaux liés au non-paiement d'une facture en veillant à préserver la qualité de la relation commerciale</li> <li>&gt; Conduire une négociation écrite ou téléphonique avec un client débiteur afin d'identifier une solution amiable de règlement, dans le respect des procédures et sous le contrôle du responsable hiérarchique ou de la direction</li> <li>&gt; Argumenter et répondre efficacement aux objections en s'appuyant sur des éléments de droit et en exploitant les informations disponibles dans le dossier</li> <li>&gt; Elaborer un échéancier ou proposer une solution de paiement conforme aux instructions du responsable hiérarchique ou de la direction</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                               |
|---------------|-------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Négociation                   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Client débiteur               |
| MOT_CLE_ACT_3 | Solution amiable de règlement |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Suivi des dossiers de recouvrement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Réaliser le suivi des accords amiables conclus avec les clients débiteurs dans le respect des consignes et des procédures en vigueur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Suivi de l'exécution des échéanciers de paiement</li> <li>&gt; Planification, préparation et réalisation des relances en cas de non-respect des échéanciers</li> <li>&gt; Ajustement des échéanciers</li> <li>&gt; Traitement des courriers adressés par le client débiteur ou son conseil</li> <li>&gt; Suivi des encaissements</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les dossiers dans lesquels les échéanciers de paiement ne sont pas respectés</li> <li>&gt; Evaluer l'impact d'un retard de paiement sur un dossier</li> <li>&gt; Planifier le suivi des dossiers en tenant compte des délais et échéances à respecter (délai de réponse indiqué dans le courrier, prescription de la créance...)</li> <li>&gt; Adapter un échéancier de paiement ou proposer de nouvelles conditions de paiement dans le respect des consignes du responsable hiérarchique ou de la direction</li> <li>&gt; Réaliser des relances écrites et téléphoniques dans le respect des procédures en vigueur</li> <li>&gt; Analyser la demande écrite d'un client débiteur ou de son conseil et évaluer l'opportunité d'y donner une suite favorable au regard des informations disponibles dans le dossier</li> <li>&gt; Vérifier les paiements réalisés par les clients débiteurs (date, montant...), en lien avec les services concernés le cas échéant</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                         |
|---------------|-------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Suivi                   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Dossier de recouvrement |
| MOT_CLE_ACT_3 | Echéancier de paiement  |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Suivi et traçabilité de son activité de recouvrement                                                                                                                                                                                                                            | Réaliser le suivi et assurer la traçabilité de son activité de recouvrement amiable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Renseignement des outils de traçabilité des contacts avec les clients</li> <li>&gt; Mise à jour du fichier clients</li> <li>&gt; Transmission d'informations aux services connexes</li> <li>&gt; Compte-rendu d'activité</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Assurer la traçabilité des contacts avec les clients et des actions mises en place (échancier de paiement...) en exploitant les outils mis à disposition au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Enregistrer les données clients dans les systèmes d'information en veillant à leur mise à jour régulière dans le respect de la réglementation en vigueur (RGPD...) et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise</li> <li>&gt; Identifier et transmettre aux services concernés (équipe commerciale, comptabilité...) les informations clients pouvant impacter leur activité</li> <li>&gt; Présenter et expliquer les résultats de son activité de recouvrement</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                                |
|---------------|--------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Traçabilité                    |
| MOT_CLE_ACT_2 | Dossier de recouvrement client |
| MOT_CLE_ACT_3 | Compte-rendu d'activités       |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| Préparation et suivi d'un dossier dans le cadre d'un contentieux judiciaire                                                                                                                                                                                       | Identifier, transmettre et suivre les dossiers devant faire l'objet d'une démarche judiciaire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identification des dossiers nécessitant une procédure judiciaire</li> <li>&gt; Constitution du dossier</li> <li>&gt; Transmission du dossier au tiers compétent</li> <li>&gt; Suivi du dossier contentieux</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les dossiers dans lesquels les démarches amiables n'ont pas abouti</li> <li>&gt; Informer et alerter la direction des dossiers pour lesquels une démarche judiciaire doit être engagée</li> <li>&gt; Sélectionner les éléments/documents du dossier nécessaires pour initier un contentieux judiciaire</li> <li>&gt; Transmettre le dossier au service interne ou au tiers compétent (avocat, service de protection juridique...) dans le respect des procédures en vigueur au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Programmer des actions de suivi du dossier en tenant compte des échéances importantes (date d'audience, prescription...)</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Dossier contentieux |
| MOT_CLE_ACT_2 | Suivi               |
| MOT_CLE_ACT_3 | Démarche judiciaire |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente                                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente                                                                                       |
| 3. Autonomie                                                                         | Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues                                                                                                                    |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Proposer des évolutions de modes opératoires simples en vue d'améliorer les conditions de mise en œuvre, la qualité et / ou les performances de son activité                                                                            |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues<br>Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement                                                            |
| 6. Communication orale                                                               | Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction                                                                                                                                          |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé                                                                                                        |
| 8. Orientation client                                                                | Analyser de manière globale les besoins et les attentes d'un client et élaborer une réponse adaptée                                                                                                                                     |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun                                                                                                     |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Adapter une argumentation, une explication, aux besoins et attentes de son interlocuteur et répondre à des objections simples dans différentes familles de situations connues                                                           |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs.<br>Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés                                             |
| 12. Persévérance                                                                     | Poursuivre ses objectifs et demeurer constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis                                                                                                           |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...) |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité                                          | Adapter la nature et le délai de ses réponses aux événements et sollicitations imprévus dans différentes familles de situations connues                                                                                                 |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions                                              |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Sélectionner la ou les procédures / modes opératoires, définir les actions adapté(e)s aux situations et aléas courant(e)s lié(e)s à son activité et proposer des améliorations |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        |                                                                                                                                                                                |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*) | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|----------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                        | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                        | X                             |   |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                           | X                             |   |   |   |
| 324 | 35071          | <b>TECHNIQUE ADMINISTRATIVE</b>        |                               | X |   |   |
| 314 | 32663          | <b>COMPTABILITE</b>                    |                               | X |   |   |
| 114 | 11054          | <b>MATHEMATIQUES</b>                   | X                             |   |   |   |
| 314 | 32650          | <b>GESTION BUDGETAIRE</b>              | X                             |   |   |   |

# Responsable administratif(ive) et financier(ère)

## Présentation du métier

### Définition du métier

Conçoit, pilote et contrôle la mise en œuvre de la politique et des outils permettant la gestion administrative et financière des activités de l'entreprise. Peut assurer dans son périmètre la définition de la stratégie de l'entreprise. Peut également assurer la responsabilité de la gestion des affaires juridiques et la gestion des ressources humaines de l'entreprise

### Exemples d'appellations du métier

Directeur.ice administratif et financier  
Directeur.ice administratif, financier et ressources humaines

### Fiche(s) ROME de référence

M1205 – Direction administrative et financière

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           | X                |              |
| Travail répétitif                                     | X                |              |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail en équipe                                      |   | X |
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   |   | X |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          |    | X      |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 7 est exigée dans le domaine de la comptabilité ou de l'analyse financière.

Ce métier est accessible avec une expérience professionnelle significative dans le domaine de la comptabilité ou de l'analyse financière.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition de la stratégie financière et d'investissement de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Définir la stratégie financière et d'investissement de l'entreprise en collaboration avec la direction générale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Echanges et recueil d'informations sur la stratégie de l'entreprise, ses axes de développement</li> <li>&gt; Définition d'une stratégie financière et d'investissements budgétaires</li> <li>&gt; Elaboration du budget financier de l'entreprise</li> <li>&gt; Conseil à la direction</li> <li>&gt; Veille concurrentielle</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définir les orientations et les objectifs en matière de budgets et d'investissement en cohérence avec la stratégie de l'entreprise</li> <li>&gt; Proposer des modalités d'investissement</li> <li>&gt; Etablir les budgets de l'entreprises conformément aux objectifs définis par la direction</li> <li>&gt; Conseiller la direction sur les sujets relatifs aux budgets financiers et aux investissements à partir de l'analyse des évolutions socio-économiques</li> <li>&gt; Elaborer un plan d'actions permettant de mettre en œuvre les budgets alloués en concertation avec l'équipe de direction</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                        |
|---------------|------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Stratégie              |
| MOT_CLE_ACT_2 | Finance                |
| MOT_CLE_ACT_3 | Définition des budgets |

## Deuxième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Pilotage des activités administratives et financières</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Superviser l'activité de gestion administrative et financière</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition et suivi des indicateurs de performance et de qualité de la fonction financière</li> <li>&gt; Organisation et planification des équipes administratives et financières à partir des objectifs fixés</li> <li>&gt; Supervision des équipes administratives et financières</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définir les indicateurs permettant de suivre et d'optimiser les performances des activités administratives et financières</li> <li>&gt; Apprécier les performances de la fonction financière en s'appuyant sur les indicateurs de performance définis</li> <li>&gt; Superviser l'activité de l'ensemble des équipes</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Pilotage            |
| MOT_CLE_ACT_2 | Fonction financière |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Management des équipes administratives et comptables</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Organiser le travail et animer les équipes administrative et financière</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des besoins en ressources humaines et de l'organisation des équipes administratives et financières</li> <li>&gt; Supervision des actions de recrutement et de développement de compétences pour les équipes administratives et financières</li> <li>&gt; Conduite de réunion sur les enjeux et les évolutions de l'activité et les objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Encadrement et accompagnement des responsables d'équipes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Evaluer les besoins en ressources humaines en termes d'effectifs, de compétences et d'organisation en fonction des évolutions de l'activité et de la stratégie de l'entreprise</li> <li>&gt; Définir et suivre les actions de recrutement, d'intégration et de développement des compétences et mettre en œuvre les ajustements nécessaires</li> <li>&gt; Mobiliser les équipes de production autour des enjeux de l'activité et des objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Accompagner les superviseurs dans leur activité et dans le réajustement de leurs actions, le cas échéant</li> <li>&gt; Superviser l'animation des équipes : mise en œuvre des entretiens individuels, accompagnement au changement, ...</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |              |
|---------------|--------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Organisation |
| MOT_CLE_ACT_2 | Animation    |
| MOT_CLE_ACT_3 | Financière   |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Conduite de projets associés à la fonction finance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Conduire les projets associés à la fonction finance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Constitution d'équipes projet en fonction des besoins</li> <li>&gt; Organisation et planification des étapes et des moyens (humains, techniques, ...)</li> <li>&gt; Coordination entre les différents partenaires internes voire externes impliqués dans les projets associés à la fonction finance</li> <li>&gt; Animation des équipes projet</li> <li>&gt; Suivi d'avancement des projets</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier l'expertise des ressources internes et des partenaires externes</li> <li>&gt; Définir les étapes et les moyens techniques et humains nécessaires à la mise en place de projets associés à la fonction finance</li> <li>&gt; Coordonner des « équipes projet » pluridisciplinaires pour optimiser la réponse client</li> <li>&gt; Mettre en place une organisation de travail collaboratif à l'aide des outils dédiés</li> <li>&gt; Animer un réseau de partenaires</li> <li>&gt; Rédiger un bilan des projets menés</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Conduite de projets |
| MOT_CLE_ACT_2 | Animation           |
| MOT_CLE_ACT_3 | Finance             |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Production de documents administratifs et comptables</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Etablir ou faire établir des documents administratifs et comptables</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identification des obligations de l'entreprise en matière comptable et fiscale</li> <li>&gt; Equilibrage des comptes</li> <li>&gt; Formalisation des comptes annuels et des situations intermédiaires</li> <li>&gt; Veille des obligations fiscales de l'entreprise</li> <li>&gt; Préparation des déclarations fiscales</li> <li>&gt; Mise à jour des documents comptables</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôler la comptabilité en veillant au respect des procédures internes et légales</li> <li>&gt; Enregistrer les provisions afin d'équilibrer les comptes</li> <li>&gt; Préparer les comptes annuels ou les situations intermédiaires (bilans, comptes de résultats, et annexes) dans le respect de la réglementation et des choix de l'entreprise</li> <li>&gt; Etablir les déclarations fiscales conformément au cadre législatif</li> <li>&gt; Mettre à jour les documents de synthèse</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Documents comptables |
| MOT_CLE_ACT_2 | Contrôle             |
| MOT_CLE_ACT_3 |                      |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| Suivi des relations avec les services internes et les organismes externes (clients, fournisseurs, institutionnels) dans le domaine financier                                                                                                                                                                              | Justifier, expliquer et argumenter sur les positions financières auprès d'interlocuteurs internes et externes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Echanges d'informations avec différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Préparation et conduite d'argumentation sur les choix stratégiques en matière financière et budgétaire</li> <li>&gt; Traitement des réclamations fournisseurs et clients complexes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier et mettre en avant les éléments propices à la justification des propositions financières et budgétaires</li> <li>&gt; Mobiliser les partenaires et compétences à la gestion d'une situation difficile</li> <li>&gt; Identifier les marges de manœuvre et leviers mobilisables</li> <li>&gt; Formuler des propositions alternatives en cas de désaccord en tenant compte des points de rupture exprimés</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Communication interne |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication externe |
| MOT_CLE_ACT_3 | Argumentation         |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Conduire une démarche d'analyse d'information dans un environnement élargi et incertain, en mobilisant des concepts complexes, en vue d'alimenter une prise de décision stratégique                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conceptualiser et projeter une démarche de résolution de problèmes tenant compte d'enjeux à court, moyen et long terme dans un environnement complexe, incertain, ambigu                                                                                  |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser ses activités / celles de son équipe en tenant compte d'enjeux globaux, de problématiques scientifiques, sociales, éthiques / dans un environnement incertain                                                                      |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Elaborer, de manière autonome et / ou avec des partenaires externes, des solutions, services, outils, process innovants et utiles au développement de l'activité sur un périmètre donné                                                                   |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Elaborer des démarches d'apprentissage innovantes pour soi et son équipe                                                                                                                                                                                  |
| 6. Communication orale                                                               | Communiquer dans des situations délicates, à risque, des environnements incertains ou complexes                                                                                                                                                           |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger des analyses, des démonstrations complexes, répondant à un niveau d'exigence élevé                                                                                                                                                                |
| 8. Orientation client                                                                | Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client                                                                                                                                           |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différents interlocuteurs dans des domaines interdisciplinaires ou spécialisés, un contexte multiculturel, en tenant compte de dimensions stratégiques                                                                                    |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence composé d'experts, de décideurs, d'acteurs stratégiques. Mobiliser son expertise, sa légitimité lors d'un débat, une négociation dans un environnement complexe et ambigu / incertain |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Traiter des situations relationnelles difficiles dans un contexte à forts enjeux en faisant preuve d'objectivité et de diplomatie et en veillant à sauvegarder les relations entre les personnes                                                          |
| 12. Persévérance                                                                     | Anticiper les risques de démotivation pour soi-même et / ou son équipe dans des situations difficiles, des environnements complexes et mettre en place des stratégies pour les éviter                                                                     |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Elaborer pour soi et pour les autres des stratégies individuelles et / ou collectives d'anticipation et de traitement des situations génératrices de tensions fortes ou de stress                                                                         |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité                                          | Elaborer des stratégies permettant de d'aborder le changement dans un contexte incertain ou ambigu                                                                                                                                                        |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Anticiper les risques de non-qualité, de non-respect des engagements pris et / ou des règles en vigueur du fait de l'évolution de l'environnement et élaborer des démarches individuelles et/ou collectives permettant de les traiter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Anticiper les démarches, procédures, actions à mettre en place dans un environnement complexe et incertain pour faciliter la prise d'initiative et prendre des risques adaptés aux enjeux de l'activité                               |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Non                                                                                                                                                                                                                                   |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*) | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|----------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                        | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                        |                               | X |   |   |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                           |                               | X |   |   |
| 114 | 11054          | <b>MATHEMATIQUES</b>                   |                               | X |   |   |
| 310 | 32110          | <b>MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>         |                               |   | X |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>             |                               |   | X |   |
| 314 | 32663          | <b>COMPTABILITE</b>                    |                               |   | X |   |
| 314 | 32650          | <b>GESTION BUDGETAIRE</b>              |                               |   | X |   |
| 128 | 13366          | <b>FISCALITE ENTREPRISE</b>            |                               |   | X |   |

# Responsable des ressources humaines

## Présentation du métier

### Définition du métier

Définit, pilote et contrôle la mise en œuvre la politique et des outils de gestion des ressources humaines des activités de l'entreprise. Peut assurer dans son périmètre la définition de la stratégie de l'entreprise.

### Exemples d'appellations du métier

Directeur(trice) des ressources humaines

### Fiche(s) ROME de référence

M1503 – Management des ressources humaines

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           |                  | X            |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   |   | X |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          |    | X      |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 7 (Master, école de commerce, Institut d'Etudes Politiques, ...) en management des ressources humaines, gestion du personnel, droit social ou dans un domaine équivalent est exigée.

Une expérience dans le domaine du management et dans le domaine de la gestion des ressources humaines est exigée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition de la stratégie de gestion des ressources humaines de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Définir la stratégie de gestion des ressources humaines en lien avec la direction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Conseil de la direction en matière de gestion des ressources humaines</li> <li>&gt; Définition des besoins en recrutement en lien avec les différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Définition de la marque employeur</li> <li>&gt; Elaboration du budget alloué à la gestion des ressources humaines</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Conseiller la direction sur les sujets en lien avec les ressources humaines à partir de l'analyse des évolutions économiques et sociales</li> <li>&gt; Analyser des indicateurs fins de suivi de l'activité et identifier les besoins en recrutement en lien avec les services concernés</li> <li>&gt; Définir les orientations et les objectifs en matière de ressources humaines (recrutement...) en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et la saisonnalité de l'activité le cas échéant</li> <li>&gt; Définir le plan de développement des compétences des collaborateurs conformément aux objectifs et au budget définis par la direction ainsi qu'aux obligations légales</li> <li>&gt; Proposer des moyens de fidélisation des collaborateurs mettant en valeur l'attractivité de l'entreprise et la qualité de vie au travail</li> <li>&gt; Définir les budgets alloués aux projets liés à la gestion des ressources humaines dans le respect de la stratégie financière globale de l'entreprise, en lien avec la direction</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                          |
|---------------|--------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Stratégie RH             |
| MOT_CLE_ACT_2 | Politique de recrutement |
| MOT_CLE_ACT_3 | Marque employeur         |

## Deuxième couple « activité-compétence » professionnelles

| Pilotage de la gestion des ressources humaines                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Piloter la gestion des ressources humaines conformément à la stratégie définie avec la direction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Suivi et contrôle de la gestion de l'administration du personnel</li> <li>&gt; Coordination du recrutement des collaborateurs</li> <li>&gt; Pilotage de la gestion des compétences et des carrières des collaborateurs</li> <li>&gt; Développement de la marque employeur</li> <li>&gt; Gestion des contentieux individuels</li> <li>&gt; Accompagnement au changement</li> <li>&gt; Reporting de l'activité du service</li> <li>&gt; Communication avec les instances dirigeantes et les autres services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Superviser et contrôler les différentes activités liées à l'administration du personnel (paie, effectifs, temps de travail, dossiers individuels, médecine du travail, etc.) conformément aux objectifs définis par la direction et dans le respect de la législation</li> <li>&gt; Concevoir des méthodes et outils permettant d'optimiser le recrutement, la gestion des effectifs et le développement des compétences des collaborateurs conformément à la stratégie définie avec la direction (GPEC)</li> <li>&gt; Proposer des moyens de fidélisation des collaborateurs mettant en valeur l'attractivité de l'entreprise et la qualité de vie au travail</li> <li>&gt; Gérer les conflits et les contentieux individuels conformément aux dispositions du droit social (recueillir les pièces, communiquer avec les avocats, gérer les provisions...)</li> <li>&gt; Concevoir et mettre en œuvre les outils de gestion de l'activité RH</li> <li>&gt; Accompagner les instances dirigeantes et les équipes au changement et au déploiement de nouveaux outils</li> <li>&gt; Présenter le bilan des actions et projets réalisés auprès de la direction et argumenter ses choix et position</li> <li>&gt; Communiquer et collaborer avec les instances dirigeantes, les autres services et les prestataires extérieurs (Comité de direction, DAF, CAC, ...) en veillant au respect de la confidentialité des informations transmises</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                                 |
|---------------|---------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Gestion des ressources humaines |
| MOT_CLE_ACT_2 | Recrutement                     |
| MOT_CLE_ACT_3 | Développement des compétences   |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Animation des relations avec les instances représentatives du personnel</b>                                                                                                                              | <b>Animer les relations sociales avec les instances représentatives du personnel</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mise en œuvre de la politique sociale définie par la direction</li> <li>&gt; Animation du dialogue social</li> <li>&gt; Gestion des conflits sociaux</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser et animer les réunions avec les instances représentatives du personnel conformément à la politique définie par ou avec les instances dirigeantes, en veillant à préserver la qualité des relations sociales</li> <li>&gt; Réaliser un compte-rendu des réunions à la direction et aux services concernés permettant de prendre les mesures nécessaires et appropriées</li> <li>&gt; Prévenir et gérer les conflits sociaux au sein de l'entreprise dans le respect des dispositions légales</li> <li>&gt; Mettre en œuvre les actions définies par ou avec la direction conformément à la législation sociale</li> <li>&gt; Animer le dialogue social et négocier avec les partenaires sociaux</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                                        |
|---------------|----------------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Relations sociales                     |
| MOT_CLE_ACT_2 | Partenaires sociaux                    |
| MOT_CLE_ACT_3 | Instances représentatives du personnel |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition et pilotage de la politique de gestion de la santé et de la sécurité au travail                                                                                                                                                                                                                               | Définir la politique de gestion de la santé et de la sécurité au travail en lien avec la direction et les instances paritaires et piloter sa mise en œuvre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Evaluation des risques professionnels</li> <li>&gt; Définition de la politique de sécurité et de santé au travail</li> <li>&gt; Pilotage des actions de prévention et de protection</li> <li>&gt; Information des salariés</li> <li>&gt; Pilotage des indicateurs</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier, évaluer et classer les risques physiques et psychosociaux inhérents à l'entreprise</li> <li>&gt; Proposer des actions de prévention des risques et de la pénibilité</li> <li>&gt; Piloter la mise en œuvre des actions liées à la gestion de la santé et de la sécurité au travail</li> <li>&gt; Rédiger et mettre à jour les documents obligatoires (document unique d'évaluation des risques...)</li> <li>&gt; Contrôler les affichages obligatoires</li> <li>&gt; Informer les collaborateurs de l'entreprise sur les risques existants et les mesures prises pour y remédier</li> <li>&gt; Evaluer les actions de prévention mises en œuvre et proposer des actions correctives le cas échéant</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                              |
|---------------|------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Santé et sécurité au travail |
|---------------|------------------------------|

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| Management des équipes du service ressources humaines                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Piloter la gestion des ressources humaines du service RH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des besoins en ressources humaines et de l'organisation des équipes</li> <li>&gt; Supervision des actions de recrutement et de développement de compétences pour les équipes du service ressources humaines</li> <li>&gt; Conduite de réunion sur les enjeux et les évolutions de l'activité et les objectifs à atteindre</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Evaluer les besoins en ressources humaines du service en termes d'effectifs, de compétences et d'organisation en fonction des évolutions de l'activité et de la stratégie de l'entreprise</li> <li>&gt; Définir et suivre les actions de recrutement, d'intégration et de développement des compétences et mettre en œuvre les ajustements nécessaires</li> <li>&gt; Mobiliser les équipes du service ressources humaines autour des enjeux de l'activité et des objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Superviser l'animation des équipes : mise en œuvre des entretiens individuels, accompagnement au changement, ...</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                              |
|---------------|------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Management                   |
| MOT_CLE_ACT_2 | Pilotage ressources humaines |
| MOT_CLE_ACT_3 | Traçabilité                  |

### Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Veille juridique, réglementaire et sociétale sur les sujets en lien avec les ressources humaines</b>                                                                                                                                                                  | <b>Rechercher et analyser les informations sur les évolutions en matière de ressources humaines et de droit du travail</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Suivi des évolutions du marché du travail</li> <li>&gt; Réalisation d'une veille juridique et réglementaire en lien avec les ressources humaines</li> <li>&gt; Elaboration et mise à jour d'une base documentaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Suivre les évolutions du marché du travail et identifier les impacts sur les métiers de l'entreprise et la politique de recrutement</li> <li>&gt; Identifier les évolutions de la législation en matière de droit du travail</li> <li>&gt; Identifier les évolutions de la réglementation en lien avec la formation</li> <li>&gt; Identifier l'offre des partenaires et des prestataires formation</li> <li>&gt; Répertorier, analyser et synthétiser les informations recueillies et les sources d'information</li> <li>&gt; Elaborer une base documentaire intégrant les évolutions juridiques</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Veille juridique     |
| MOT_CLE_ACT_2 | Veille réglementaire |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Conduire une démarche d'analyse d'information dans un environnement élargi et incertain, en mobilisant des concepts complexes, en vue d'alimenter une prise de décision stratégique                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conceptualiser et projeter une démarche de résolution de problèmes tenant compte d'enjeux à court, moyen et long terme dans un environnement complexe, incertain, ambigu                                                                                  |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser ses activités / celles de son équipe en tenant compte d'enjeux globaux, de problématiques scientifiques, sociales, éthiques / dans un environnement incertain                                                                      |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Elaborer, de manière autonome et / ou avec des partenaires externes, des solutions, services, outils, process innovants et utiles au développement de l'activité sur un périmètre donné                                                                   |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution<br>Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes<br>Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe                  |
| 6. Communication orale                                                               | Communiquer dans des situations délicates, à risque, des environnements incertains ou complexes                                                                                                                                                           |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger des analyses, des démonstrations complexes, répondant à un niveau d'exigence élevé                                                                                                                                                                |
| 8. Orientation client                                                                | Mettre à la disposition du client des ressources lui permettant d'orienter son activité en se positionnant comme un partenaire clé                                                                                                                        |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différents interlocuteurs dans des domaines interdisciplinaires ou spécialisés, un contexte multiculturel, en tenant compte de dimensions stratégiques                                                                                    |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence composé d'experts, de décideurs, d'acteurs stratégiques. Mobiliser son expertise, sa légitimité lors d'un débat, une négociation dans un environnement complexe et ambigu / incertain |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Traiter des situations relationnelles difficiles dans un contexte à forts enjeux en faisant preuve d'objectivité et de diplomatie et en veillant à sauvegarder les relations entre les personnes                                                          |
| 12. Persévérance                                                                     | Anticiper les risques de démotivation pour soi-même et / ou son équipe dans des situations difficiles, des environnements complexes et mettre en place des stratégies pour les éviter                                                                     |
| 13. Traitement de situations sources de tension                                      | Elaborer pour soi et pour les autres des stratégies individuelles et / ou collectives d'anticipation et de                                                                                                                                                |

| Ressources transverses                      | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | traitement des situations génératrices de tensions fortes ou de stress                                                                                                                                                                |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité | Elaborer des stratégies permettant de d'aborder le changement dans un contexte incertain ou ambigu                                                                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                    | Anticiper les risques de non-qualité, de non-respect des engagements pris et / ou des règles en vigueur du fait de l'évolution de l'environnement et élaborer des démarches individuelles et/ou collectives permettant de les traiter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas | Anticiper les démarches, procédures, actions à mettre en place dans un environnement complexe et incertain pour faciliter la prise d'initiative et prendre des risques adaptés aux enjeux de l'activité                               |
| 17. Capacités manuelles et pratiques        | Non                                                                                                                                                                                                                                   |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*) | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|----------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                        | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                           |                               | X |   |   |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                        |                               | X |   |   |
| 310 | 32110          | <b>MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>         |                               |   | X |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>             |                               |   | X |   |
| 315 | 33054          | <b>RESSOURCES HUMAINES</b>             |                               |   | X |   |
| 320 | 46301          | <b>COMMUNICATION ENTREPRISE</b>        |                               | X |   |   |

# Responsable des systèmes d'information

## Présentation du métier

### Définition du métier

Assure la mise en place, l'organisation, le fonctionnement et la gestion des systèmes d'informations de l'entreprise de manière directe ou en faisant appel à des prestataires. Supervise la maintenance informatique, la sécurité des données et des communications.

### Exemples d'appellations du métier

|                                             |
|---------------------------------------------|
| Responsable informatique                    |
| Directeur(trice) des systèmes d'information |

### Fiche(s) ROME de référence

|                                              |
|----------------------------------------------|
| M1803 – Direction des systèmes d'information |
|----------------------------------------------|

### Type d'entreprise / branche (IDCC)

|          |                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X</b> | Entreprises des branches du commerce agricole                                                                                         |
|          | Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses |
|          | Structures de la branche de la MSA                                                                                                    |
|          | Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime                                                  |
|          | Entreprises des branches de la production agricole                                                                                    |

### Conditions d'exercice du métier

|                                                       | Non significatif | Significatif |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Travail en extérieur                                  | X                |              |
| Travail en zones sous conditions physiques contrôlées | X                |              |
| Manipulation de produits dangereux                    | X                |              |
| Manipulation et port de charges                       | X                |              |
| Travail en zone réglementée                           | X                |              |
| Travail en hauteur                                    | X                |              |
| Travail en horaires atypiques                         | X                |              |
| Forte variation de l'activité dans le temps           | X                |              |
| Travail répétitif                                     | X                |              |
| Travail en équipe                                     |                  | X            |

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| Travail isolé                                          | X |   |
| Travail avec des déplacements                          | X |   |
| Télétravail possible                                   |   | X |
| Travail nécessitant des habilitations spécifiques      | X |   |
| Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*) | X |   |

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

| CNCP                    | 3        | 4       | 5        | 6  | 7      | 8        |
|-------------------------|----------|---------|----------|----|--------|----------|
| Diplôme                 | CAP, BEP | BAC, BP | BTS, DUT | LP | Master | Doctorat |
| Niveau inférieur inclus |          |         |          |    | X      |          |
| Niveau supérieur inclus |          |         |          |    | X      |          |

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 7 (Master, école d'ingénieur, ...) dans le domaine de l'informatique, des télécoms ou de la gestion des systèmes d'information est exigée.

Une expérience dans le domaine du management est exigée pour accéder à ce métier.

La maîtrise de l'anglais professionnel est souhaitée.

## Activités et compétences du métier

### Premier couple « activité-compétence » professionnelles

| Définition de la stratégie de gestion des systèmes d'information de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Elaborer la stratégie et la politique de gestion des systèmes d'information de l'entreprise en lien avec la direction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des orientations stratégiques en matière de systèmes d'information</li> <li>&gt; Définition de la politique de gestion des risques informatiques et de cybersécurité</li> <li>&gt; Elaboration du budget et arbitrage des moyens et ressources</li> <li>&gt; Définition des besoins en investissement dans son domaine</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser les besoins de l'entreprise en matière de systèmes d'information</li> <li>&gt; Proposer des solutions informatiques en tenant compte de leur impact énergétique et écologique</li> <li>&gt; Définir des actions permettant de garantir la fiabilité, la confidentialité et l'intégrité des systèmes d'information de l'entreprise</li> <li>&gt; Définir et allouer les ressources (humaines, financières, matérielles,) au regard des priorités, des contraintes, des évolutions</li> <li>&gt; Anticiper et estimer les besoins en équipements techniques, outils et en ressources humaines, à court, moyen et long terme</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité-compétence

|               |                                      |
|---------------|--------------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Stratégie des systèmes d'information |
| MOT_CLE_ACT_2 | Risques informatiques                |

## Deuxième couple « activité-compétence » professionnelles

| Pilotage des activités de la direction des systèmes d'information                                                                                                                                                                                                                     | Piloter les activités de la direction des systèmes d'information                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôle de la gestion des systèmes d'information</li> <li>&gt; Organisation de l'activité de la direction des systèmes d'information</li> <li>&gt; Sélection et suivi des prestataires externes</li> <li>&gt; Suivi du budget</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définir et analyser les indicateurs permettant de suivre et d'optimiser les performances des systèmes d'information</li> <li>&gt; Superviser l'activité de l'ensemble des équipes de la direction des systèmes d'information</li> <li>&gt; Sélectionner les prestataires externes et suivre la qualité des travaux réalisés au regard du cahier des charges</li> <li>&gt; Piloter la gestion budgétaire et financière des actions réalisées afin de repérer les risques de dérives et définir des actions correctives adaptées</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Système d'information |
| MOT_CLE_ACT_2 | Gestion budgétaire    |

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

| Conduite d'actions d'amélioration des systèmes d'information                                                                                                                                                                                                                                                             | Optimiser les systèmes d'information de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réalisation d'une veille sur les évolutions technologiques et réglementaires en lien avec les systèmes d'information</li> <li>&gt; Proposition et mise en place d'actions d'amélioration</li> <li>&gt; Conduite du changement au sein des équipes et des services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les évolutions réglementaires pouvant impacter l'organisation et la gestion des systèmes d'information de l'entreprise</li> <li>&gt; Identifier les innovations technologiques et numériques pouvant contribuer à l'amélioration des systèmes d'information de l'entreprise</li> <li>&gt; Analyser l'impact des évolutions technologiques et numériques sur l'activité et l'organisation générale de l'entreprise</li> <li>&gt; Proposer et piloter la mise en œuvre d'actions d'amélioration, notamment en renforçant la cybersécurité de l'entreprise</li> <li>&gt; Accompagner les directions des autres services de l'entreprise dans la mise en place de nouveaux produits ou systèmes informatiques en veillant à préserver la continuité de l'activité</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                                         |
|---------------|-----------------------------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Optimisation des systèmes d'information |
| MOT_CLE_ACT_2 | Conduite du changement                  |
| MOT_CLE_ACT_3 | Accompagnement                          |

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Management des équipes de la direction des systèmes d'information</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Piloter la gestion des ressources humaines de l'équipe de la direction des systèmes d'information</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition des besoins en ressources humaines et de l'organisation des équipes</li> <li>&gt; Supervision des actions de recrutement et de développement de compétences pour les équipes de la direction des systèmes d'information</li> <li>&gt; Conduite de réunion sur les enjeux et les évolutions de l'activité et les objectifs à atteindre</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Evaluer les besoins en ressources humaines du service en termes d'effectifs, de compétences et d'organisation en fonction des évolutions de l'activité et de la stratégie de l'entreprise</li> <li>&gt; Définir et suivre les actions de recrutement, d'intégration et de développement des compétences et mettre en œuvre les ajustements nécessaires</li> <li>&gt; Mobiliser les équipes de la direction des systèmes d'information autour des enjeux de l'activité et des objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Superviser l'animation des équipes : mise en œuvre des entretiens individuels, accompagnement au changement, ...</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Marque employeur      |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication interne |
| MOT_CLE_ACT_3 |                       |

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

| <b>Communication auprès des différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Communiquer et collaborer avec les différents services de l'entreprise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmission d'informations auprès des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Vérification de la bonne transmission des informations entre les différents services et équipes</li> <li>&gt; Renseignement des outils et logiciels de suivi de l'activité</li> <li>&gt; Rédaction de comptes-rendus</li> <li>&gt; Organisation et animation de réunions de travail transverses aux différents métiers</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre les résultats de l'activité auprès de la direction et des différents services de l'entreprise</li> <li>&gt; Transmettre des informations nécessaires aux différentes parties prenantes en interne et en externe</li> <li>&gt; Formaliser des informations utiles au bon fonctionnement et à la traçabilité de son activité</li> <li>&gt; Rédiger des comptes-rendus de l'activité</li> <li>&gt; Organiser et animer des réunions de travail transverses aux différents services</li> </ul> |

### Mots clés du couple activité -compétence

|               |                       |
|---------------|-----------------------|
| MOT_CLE_ACT_1 | Coordination          |
| MOT_CLE_ACT_2 | Communication interne |
| MOT_CLE_ACT_3 | Traçabilité           |

## Ressources transverses mobilisées

| Ressources transverses                                                               | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information                                              | Conduire une démarche d'analyse d'information dans un environnement élargi et incertain, en mobilisant des concepts complexes, en vue d'alimenter une prise de décision stratégique                                                                       |
| 2. Résolution de problèmes                                                           | Conceptualiser et projeter une démarche de résolution de problèmes tenant compte d'enjeux à court, moyen et long terme dans un environnement complexe, incertain, ambigu                                                                                  |
| 3. Autonomie                                                                         | Organiser et prioriser ses activités / celles de son équipe en tenant compte d'enjeux globaux, de problématiques scientifiques, sociales, éthiques / dans un environnement incertain                                                                      |
| 4. Innovation / amélioration continue                                                | Elaborer, de manière autonome et / ou avec des partenaires externes, des solutions, services, outils, process innovants et utiles au développement de l'activité sur un périmètre donné                                                                   |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences                                    | Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des environnements nouveaux, en forte évolution<br>Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes<br>Proposer de nouvelles manières d'apprendre, pour soi et son équipe                  |
| 6. Communication orale                                                               | Communiquer dans des situations délicates, à risque, des environnements incertains ou complexes                                                                                                                                                           |
| 7. Communication écrite                                                              | Rédiger des analyses, des démonstrations complexes, répondant à un niveau d'exigence élevé                                                                                                                                                                |
| 8. Orientation client                                                                | Mettre à la disposition du client des ressources lui permettant d'orienter son activité en se positionnant comme un partenaire clé                                                                                                                        |
| 9. Travail en équipe                                                                 | Collaborer avec différents interlocuteurs dans des domaines interdisciplinaires ou spécialisés, un contexte multiculturel, en tenant compte de dimensions stratégiques                                                                                    |
| 10. Influence et persuasion                                                          | Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence composé d'experts, de décideurs, d'acteurs stratégiques. Mobiliser son expertise, sa légitimité lors d'un débat, une négociation dans un environnement complexe et ambigu / incertain |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates | Traiter des situations relationnelles difficiles dans un contexte à forts enjeux en faisant preuve d'objectivité et de diplomatie et en veillant à sauvegarder les relations entre les personnes                                                          |
| 12. Persévérance                                                                     | Anticiper les risques de démotivation pour soi-même et / ou son équipe dans des situations difficiles, des environnements complexes et mettre en place des stratégies pour les éviter                                                                     |

| Ressources transverses                          | Niveau d'approfondissement                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. Traitement de situations sources de tension | Elaborer pour soi et pour les autres des stratégies individuelles et / ou collectives d'anticipation et de traitement des situations génératrices de tensions fortes ou de stress                                                     |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité     | Elaborer des stratégies permettant de d'aborder le changement dans un contexte incertain ou ambigu                                                                                                                                    |
| 15. Rigueur et fiabilité                        | Anticiper les risques de non-qualité, de non-respect des engagements pris et / ou des règles en vigueur du fait de l'évolution de l'environnement et élaborer des démarches individuelles et/ou collectives permettant de les traiter |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas     | Anticiper les démarches, procédures, actions à mettre en place dans un environnement complexe et incertain pour faciliter la prise d'initiative et prendre des risques adaptés aux enjeux de l'activité                               |
| 17. Capacités manuelles et pratiques            | Non                                                                                                                                                                                                                                   |

## Domaines de connaissances

| NSF | Forma<br>-code | Domaine de connaissances mobilisés (*)        | Niveau<br>d'approfondissement |   |   |   |
|-----|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
|     |                |                                               | 1                             | 2 | 3 | 4 |
| 128 | 13254          | <b>DROIT</b>                                  |                               | X |   |   |
| 122 | 13154          | <b>ECONOMIE</b>                               |                               | X |   |   |
| 114 | 11054          | <b>MATHEMATIQUES</b>                          |                               |   | X |   |
| 136 | 15254          | <b>LANGUES</b>                                |                               | X |   |   |
| 310 | 32110          | <b>MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>                |                               |   | X |   |
| 310 | 32079          | <b>GESTION PERFORMANCE</b>                    |                               |   | X |   |
| 326 | 31054          | <b>INFORMATIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION</b> |                               |   | X |   |

## Annexe

Cette annexe présente les principales informations, notions et concepts utilisés dans les fiches décrivant les métiers de la cartographie.

### Métier

**Un métier** est un ensemble cohérent d'activités communes à plusieurs emplois qui mobilisent des compétences identiques ou proches. La notion de métier offre la possibilité d'envisager des mobilités et évolutions professionnelles, dans la mesure où il n'est pas attaché à une organisation ou une entreprise particulière.

Le concept de métier permet, au niveau d'une branche, d'utiliser des descriptifs correspondant à des ensembles larges d'activités et de compétences, sans rentrer dans les spécificités de l'organisation des structures et le détail qui sied à la description des emplois et des postes de travail

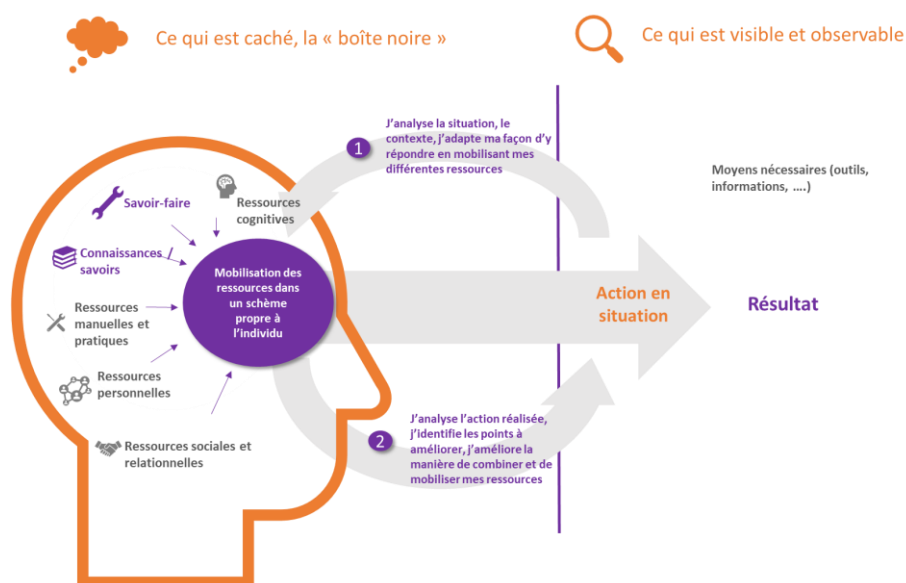
### Couples activité-compétence professionnelles

**Une activité professionnelle** est un regroupement cohérent et finalisé de tâches ou d'opérations élémentaires visant un but déterminé. Une activité donnée s'exerce dans une situation professionnelle ou bien une classe de situations professionnelles proches. Sa description est indispensable pour inférer les compétences professionnelles mobilisées. Ainsi, nous considérons que l'activité professionnelle décrit le travail réalisé dans un espace-temps.

**Une compétence professionnelle** est la capacité à mobiliser de manière combinée des savoir-faire opérationnels et des ressources associées en situation professionnelle pour réaliser une activité visant un résultat attendu. Elle est inséparable de l'action et ne peut être appréhendée qu'au travers de l'activité. Les ressources (connaissances, habiletés, savoir-faire, ressources cognitives, comportementales, ...) sont des composantes de la compétence.

Ainsi, la compétence ne s'exprimant qu'en situation, une fiche métier est structurée sous forme de couples activité-compétence qui permet de garantir cette mise en lien. Dans le **couple « activité-compétence »**, l'activité décrit le travail réalisé dans un espace-temps et la compétence le processus qui permet à l'individu d'agir, processus s'appuyant sur une mobilisation des ressources dans un schème propre à l'individu. Des couples activité-compétence peuvent être communs à différents métiers dès lors que les situations de travail associées à ces métiers sont similaires.

### Schéma du processus de la compétence intervenant lors de la réalisation de l'activité.



Source : CG Conseil, 2020.

*Note : Nos différents travaux sur le concept de compétences montrent que la modélisation de la compétence distingue, d'une part, l'action dans une situation donnée, cette action étant visible, observable et évaluable, d'autre part, le processus qui permet à l'individu d'agir, « boîte noire » sous-jacente que l'on peut approcher sous différents angles. Ces deux faces de la compétence, l'une émergente et l'autre cachée, se situent sur un continuum et sont indissociables. Les apports de plusieurs chercheurs (Loisy et Coulet, 2018 ; Lainé, 2016 ; Le Boterf, 2015 ; Leplat, 2000) mettent à jour que ce processus « boîte noire » s'appuie sur une mobilisation des ressources dans un schème propre à l'individu.*

### Conditions d'exercice du métier

**Les conditions d'exercice** du métier renvoient à l'environnement dans lequel les salariés travaillent, aux conditions d'emploi ainsi qu'à l'organisation du travail. Les conditions d'exercice complètent la description du métier afin d'apporter des informations générales à des personnes qui souhaiteraient s'informer ou s'orienter vers ce métier.

Au niveau d'un secteur d'activité ou d'une branche professionnelle, il s'agit d'informations générales représentant les conditions les plus fréquentes dans l'exercice du métier. Deux modalités de survenance des conditions d'exercice du métier sont définies.

| Modalité         | Détail                                                                                       |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Non significatif | C'est rare, exceptionnel, peu fréquent, absent...                                            |
| Significatif     | C'est une possibilité dans une part significative des emplois / postes que couvre le métier. |

Nous distinguons **13 conditions d'exercice différentes**.

| Conditions d'exercice                                                                    | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Travail en extérieur                                                                  | Désigne des situations de travail dans lesquelles les individus peuvent être exposés aux intempéries et à la température externe.                                                                                                                                                                                                             |
| 2. Travail en zone sous conditions physiques contrôlées                                  | Définit des situations de travail dans lesquelles les conditions physiques (température et pression) de l'environnement sont contrôlées.                                                                                                                                                                                                      |
| 3. Manipulation de produits dangereux                                                    | Correspond à des situations de travail où l'individu est exposé à des substances nocives (agent chimique, agent biologique).                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. Manipulation et port de charges                                                       | Caractérise des situations de travail dans lesquelles l'individu réalise un effort physique pour transporter ou soutenir une charge.                                                                                                                                                                                                          |
| 5. Travail en zone réglementée                                                           | Désigne des situations de travail s'exerçant dans des zones soumises à des restrictions d'accès et réservées aux personnes satisfaisant à des protocoles de sécurité des personnes et des biens.                                                                                                                                              |
| 6. Travail en hauteur                                                                    | Définit des situations de travail résultant de l'emplacement du travail (toitures, passerelles, charpentes, arbres...) ou de l'utilisation de certains équipements (échelles, échafaudages, plates-formes de travail).                                                                                                                        |
| 7. Travail en horaires atypiques                                                         | Correspond aux aménagements du temps de travail qui ne sont pas « standards », c'est-à-dire qui ne correspondent pas à un travail régulier du lundi au vendredi, entre 5h et 23h, avec deux jours de repos hebdomadaires consécutifs. Par exemple, travail de nuit, travail posté, travail morcelé, temps de travail supérieur à 8h par jour. |
| 8. Forte variation de l'activité dans le temps                                           | Désigne des situations de travail dont la charge et le rythme de travail peuvent varier au cours du temps avec des facteurs externes (saisonnalité, gestion récurrente d'aléas, conditions extérieures, ...).                                                                                                                                 |
| 9. Travail en équipe (fixes, tournantes)                                                 | Désigne des situations de travail dans lesquelles des professionnels se coordonnent ou coopèrent obligatoirement autour de buts communs et de la recherche de solutions.                                                                                                                                                                      |
| 10. Travail avec des déplacements                                                        | Caractérise un travail pour lequel le professionnel doit l'exercer pour une partie du temps en dehors du domicile et de son lieu de travail habituel.                                                                                                                                                                                         |
| 11. Travail nécessitant des habilitations spécifiques                                    | Définit des situations de travail où la détention d'une habilitation est nécessaire pour garantir la réalisation d'une opération sans risque.                                                                                                                                                                                                 |
| 12. Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique et/ou d'équipements de protection | Désigne un environnement dans lequel le travailleur doit porter une tenue spécifique ou des EPI afin de se protéger contre un ou plusieurs risques.                                                                                                                                                                                           |
| 13. Télétravail possible                                                                 | Caractérise une organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'entreprise est effectué hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication.                                                                              |

Sources : Droit du travail, INRS, ANACT.

## Ressources transverses

Selon la modélisation de la compétence proposée précédemment, le processus qui permet à l'individu d'agir en situation de travail s'appuie sur une **mobilisation des ressources dans un schème qui lui est propre**. Ces ressources sont de différentes natures : ressources techniques et professionnelles (savoir-faire et connaissances), ressources cognitives, ressources sociales et relationnelles, ressources personnelles, ressources physiques et manuelles.

Les ressources techniques et professionnelles sont spécifiques au métier, même si elles peuvent être communes entre certains métiers. Dans notre méthode, les savoir-faire sont pris en compte dans la description détaillée de la compétence et les connaissances sont décrites de manière distincte pour chacun des métiers. A contrario les autres ressources -ressources cognitives, sociales et relationnelles, personnelles, physiques et manuelles- sont requises dans un grand nombre de situations et d'activités professionnelles. Nous utilisons le terme de ressources transverses pour les désigner dans leur ensemble. Il ne s'agit donc pas de « compétences » à proprement parler, puisque la mobilisation d'une seule ressource ne permet pas de réaliser l'activité professionnelle.

La mise en visibilité de ces ressources transverses et leur explicitation dans les fiches-métiers cherchent à limiter les biais d'interprétation associés à ces notions polymorphes en apportant aux professionnels du secteur des **repères supplémentaires** pour mener leurs projets (recrutement, candidature, formation, évolution professionnelle...).

Nous distinguons **17 ressources transversales possibles** :

| Différentes dimensions des ressources transversales | Définition                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analyse et synthèse de l'information             | Décomposition un tout en ses éléments de manière à le définir, le classer, le comprendre                                                             |
| 2. Résolution de problèmes                          | Résolution grâce à un processus d'analyse et de réflexion, d'une difficulté, d'un problème                                                           |
| 3. Autonomie                                        | Faculté de choisir, d'agir librement pour s'organiser                                                                                                |
| 4. Innovation                                       | Introduction de nouveaux éléments dans quelque chose qui a un caractère bien établi                                                                  |
| 5. Apprentissage et actualisation des compétences   | Processus rationnel et organisé permettant de développer ses compétences et d'améliorer ses performances, en fonction de ses « expériences » propres |
| 6. Communication orale                              | Vecteur de connaissance de quelque chose à quelqu'un au travers du langage verbal                                                                    |
| 7. Communication écrite                             | Vecteur de connaissance de quelque chose à quelqu'un au travers d'écrits                                                                             |
| 8. Orientation client                               | Engagement de décisions en tenant compte des préoccupations et des enjeux de ses clients                                                             |
| 9. Travail en équipe                                | Attitude avec les autres en vue de travailler ensemble                                                                                               |
| 10. Influence et persuasion                         | Action amenant (quelqu'un) à être convaincu (de quelque chose) par une argumentation logique                                                         |
| 11. Gestion des relations interpersonnelles, des    | Explication / rendu-compte de son activité en prenant en compte les points de vue et les contraintes de ses interlocuteurs                           |

| Différentes dimensions des ressources transversales | Définition                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| situations relationnelles délicates                 |                                                                                                                                                  |
| 12. Persévérance                                    | Mise en œuvre de sa volonté, pour poursuivre une action malgré les difficultés, pour rester ferme dans une résolution, une opinion, une attitude |
| 13. Traitement de situations sources de tension     | Réalisation d'un travail d'adaptation face à une situation qui déstabilise la personne                                                           |
| 14. Adaptabilité / réactivité / proactivité         | Gestion d'une situation en modifiant sa façon de faire ou en réalisant des actions supplémentaires afin d'anticiper sa survenue                  |
| 15. Rigueur et fiabilité                            | Application stricte de principes garants de la qualité attendue                                                                                  |
| 16. Prise d'initiative et gestion des aléas         | Proposition, entreprise ou réalisation de quelque chose de soi-même pour dépasser une difficulté                                                 |
| 17. Capacités manuelles et pratiques                | Réalisation à la main d'un certain nombre d'activités                                                                                            |

## Domaines de connaissances

**Un domaine de connaissances** est un ensemble de contenus abstraits, principalement les savoirs théoriques ou disciplinaires acquis en formation initiale ou continue. Un métier donné, caractérisé par sa définition et des couples activité-compétence, requiert des connaissances qui peuvent être de différentes natures : pratiques, procédurales, théoriques, conceptuelles, logiques etc. en tant que ressources nécessaires pour la mise en œuvre des compétences.

Nous nous intéressons aux domaines de connaissances qui sont **structurants pour l'exercice du métier** c'est-à-dire indispensables à la mise en œuvre des compétences professionnelles du métier. Il peut s'agir des domaines de connaissances attendus par les recruteurs pour accéder au métier, généralement acquis par la formation professionnelle initiale diplômante ou par la formation professionnelle continue longue et certifiante.

**Quatre niveaux d'approfondissement des connaissances** sont définis.

| Niveau   | Définition                                                                                                                                                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau 1 | connaissances générales propres à un champ d'activité ; ces connaissances sont notamment requises pour la compréhension d'un contexte de travail                                                       |
| Niveau 2 | connaissances pratiques et théoriques, pouvant porter sur des faits, principes, processus et concepts dans un champ d'activité déterminé ; ces connaissances sont requises pour réaliser une activité  |
| Niveau 3 | connaissances spécialisées et approfondies, régulièrement actualisées ; ces connaissances sont requises pour réaliser une activité requérant une expertise, une spécialisation.                        |
| Niveau 4 | connaissances très spécialisées et très approfondies, régulièrement actualisées ; ces connaissances sont requises pour piloter une activité et mettre en place des méthodes dans le domaine d'activité |

Chacun des domaines de connaissances est relié à la **nomenclature Formacode®** des domaines de formation et exprimé sous l'intitulé d'un Formacode®<sup>8</sup>. Ce choix méthodologique est justifié par la volonté de partager des repères avec les acteurs de la formation professionnelle et ainsi, à terme, de permettre un lien aisé avec l'offre de formation.

---

<sup>8</sup> Formacode a été développé par le Centre Inffo. « Thesaurus de l'offre de formation, le Formacode® est un outil d'indexation et de référence pour tous les acteurs de la formation professionnelle. Il a été créé pour transposer le langage courant en un langage dépourvu d'ambiguïté et proposer le résultat le plus fin à une recherche documentaire. Il se présente comme une liste organisée de termes normalisés permettant la recherche d'information dans un système documentaire, sur tous supports. Pour en savoir plus : <https://formacode.centre-inffo.fr/>