

**RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

## **CHAMP D'ACTIVITÉ**

### **1.1. DÉFINITION**

Le titulaire du CAP «AGENT D'ENTREPOSAGE ET DE MESSAGERIE» exécute, en fonction des directives qu'il reçoit, les opérations de réception, de stockage, de préparation des commandes et d'expédition.

### **1.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL**

#### **1.2.1. Emplois concernés en tant qu'exécutant (appellations courantes) :**

- Agent de réception
- Préparateur de commandes
- Conditionneur-emballeur
- Agent d'expédition
- Magasinier cariste
- Agent de messagerie
- Manutentionnaire...

#### **1.2.2. Types d'entreprises**

Le titulaire du CAP «AGENT D'ENTREPOSAGE ET DE MESSAGERIE» exerce ses activités dans des entreprises quelle que soit leur taille :

- entreprises de production
- plates-formes de distribution
- grande distribution
- entreprises de services (messagerie, transports de lots, logistique...)
- entreprises publiques et collectivités (administrations, hôpitaux, collectivités territoriales...)
- entrepôts de distribution

#### **1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise**

Le titulaire du CAP «AGENT D'ENTREPOSAGE ET DE MESSAGERIE» est placé, selon l'emploi occupé et le type de l'entreprise, sous l'autorité :

- du responsable de production ou de fabrication,
- du responsable logistique,
- du chef de quai,
- du responsable de l'entrepôt ou de magasin,
- du responsable de la réception ou de l'expédition,
- du chef d'entreprise...

Il est en relation avec les services administratifs, les représentants des donneurs d'ordre ou les transporteurs et, éventuellement, avec les services commerciaux et techniques.

#### **1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi**

L'environnement professionnel du titulaire du CAP «AGENT D'ENTREPOSAGE ET DE MESSAGERIE» se caractérise par :

- l'évolution des méthodes de stockage, des systèmes d'acheminement des produits, des matériels de manutention, de conditionnement, d'emballage, de pesage et de comptage...
- l'évolution des outils informatiques et de communication
- le suivi des produits à l'intérieur du ou des circuits logistiques (traçabilité)
- l'optimisation des zones de réception, de stockage et d'expédition
- la réglementation nationale et européenne en matière de qualité, d'hygiène et de sécurité : certification, normes (AFNOR, ISO),...
- le respect du délai et de la qualité de service qui concourent à la satisfaction du client,
- les contraintes liées à l'organisation du travail, notamment lors des opérations de chargement et de déchargement, pour s'adapter aux aléas.

#### **1.2.5. Conditions générales d'exercice**

L'activité du titulaire du CAP «AGENT D'ENTREPOSAGE ET DE MESSAGERIE» est orientée vers une nécessaire polyvalence : réception, mise en stock, préparation de commandes, expédition, manutention.

Cette activité s'effectue principalement en position debout et nécessite de fréquents déplacements au sein de l'entreprise. Elle exige de la rigueur, de la concentration pour maintenir la qualité des prestations dans des conditions optimales de sécurité, de l'adaptation aux horaires. Elle peut aussi nécessiter des efforts physiques. Elle implique l'utilisation de chariots automoteurs de manutention à conducteur accompagnant ou porté, d'outils informatiques et de communication.

### **1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS**

Le titulaire du CAP «AGENT D'ENTREPOSAGE ET DE MESSAGERIE» intervient dans les fonctions suivantes :

- Déchargement-Réception
- Groupage et/ou Dégroupage-Entreposage
- Préparation physique des commandes
- Expédition-Chargement-Participation à la mise à disposition

Les activités concernant les fonctions ci-dessus induisent l'exécution :

- ◆ d'opérations qui nécessitent l'application de consignes relatives à la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité,
- ◆ de tâches qui impliquent l'utilisation de méthodes et d'outils liés à la communication, la gestion administrative et commerciale.

Elles intègrent également des opérations de manutention manuelles ou mécanisées.

Selon la taille, l'activité des entreprises (entrepôt, messagerie, messagerie express), l'une ou l'autre de ces fonctions peut être plus particulièrement développée.

**Fonction : DÉCHARGEMENT - RÉCEPTION**

**TÂCHES**

- Contrôle des documents de transport
- Manutention manuelle ou mécanisée des produits et des colis à l'arrivée à l'aide de l'outil adapté
- Lecture des étiquettes
- Contrôles quantitatif et qualitatif des colis/produits avec saisie informatique ou non d'informations
- Traitement physique des supports et contenants (palettes, rolls, conteneurs, bacs en plastique, caisses...)
- Transmission au responsable des anomalies constatées, suggestions d'améliorations

**CONDITIONS D'EXERCICE**

**Moyens et ressources**

**Données-informations :**

- consignes de travail et procédures liées à l'organisation de l'entreprise
- consignes relatives à la réglementation :
  - . du transport (liée à la réception)
  - . en matière d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement
  - . concernant l'utilisation du matériel de manutention
- documents relatifs à la livraison et à la réception
- documents de saisie

**Équipements :**

- matériel de manutention manuel, mécanisé et automatisé
- matériel de déballage, de contrôle et de mesure
- outils informatiques et de communication
- vêtements de protection et de sécurité

**Liaisons-relations :**

Relations au sein d'une équipe, avec le responsable, les conducteurs-livreurs, les services administratifs, l'agent de maintenance

**Autonomie**

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité (notamment en matière de gestes et de postures) et de préservation de l'environnement.

**RÉSULTATS ATTENDUS**

- Adéquation livraison/réception : constat des anomalies et traitement selon les consignes
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Répartition appropriée des supports et contenants
- Exécution du déchargement et de la réception dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, des consignes d'utilisation et de la réglementation en matière de conduite de matériel
- Fiabilité des saisies, des informations transmises

**Fonction : DÉGROUPEMENT ET/OU GROUPEMENT - ENTREPOSAGE**

<b>TÂCHES</b>	
<b>ENTREPÔT</b>	<b>MESSAGERIE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification, tri, codification, étiquetage et orientation des produits/colis reçus (vers le lieu de stockage, les zones de litige, de reconditionnement, d'expédition)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification, pointage, tri, codification, étiquetage directionnel et orientation géographique des colis reçus (vers les zones de litige, d'expédition)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutention manuelle ou mécanisée des produits et des colis à l'aide de l'outil adapté</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rangement physique des produits/colis dans les différents emplacements de stockage ou de départ</li> <li>• Vérification des conditions de stockage (poids, température, dates de péremption...)</li> <li>• Saisie des quantités entrées en stock</li> <li>• Comptage physique des produits/colis en stock (inventaires ponctuels, tournants, annuels) et signalement des anomalies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rangement physique des colis dans les emplacements de départ</li> <li>• Inventaire journalier du quai</li> </ul>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	
<p><b>Moyens et ressources</b></p> <p><b>Données-informations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- consignes de travail</li> <li>- fichiers informatiques avec ou sans listing (documents d'inventaires)</li> <li>- plans de codification, d'implantation et adressage, signalétique</li> <li>- consignes relatives à la réglementation en matière :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>. d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement</li> <li>. d'utilisation du matériel de manutention</li> </ul> </li> <li>- jeu d'étiquettes</li> </ul> <p><b>Équipements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- matériel de manutention manuel, mécanisé et automatisé</li> <li>- outils informatiques et de communication</li> <li>- vêtements de protection et de sécurité</li> </ul> <p><b>Liaisons-relations :</b></p> <p>Relations au sein d'une équipe, avec le responsable, le service réception et, éventuellement, les services d'entretien et de maintenance.</p> <p><b>Autonomie</b></p> <p>Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité (notamment en matière de gestes et de postures) et de préservation de l'environnement.</p>	
<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartition appropriée des produits/colis</li> <li>• Conformité :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- du stockage aux règles d'implantation, d'adressage, de présentation et de rotation</li> <li>- du groupage</li> </ul> </li> <li>• Maintien de l'état qualitatif du stock</li> <li>• Qualité du rangement et de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, des consignes d'utilisation et de la réglementation en matière de conduite du matériel</li> <li>• Fiabilité des relevés de stock et de la transmission des anomalies</li> <li>• Fiabilité de l'étiquetage</li> </ul>	

**Fonction : PRÉPARATION PHYSIQUE DE LA COMMANDE**

**TÂCHES**

- Prise en charge de la commande : lecture des informations
- Repérage des emplacements de stockage, d'expédition
- Vérification de la disponibilité physique du produit
- Déstockage (prélèvement) des produits, manutention manuelle ou mécanisée des produits à l'aide de l'outil adapté
- Acheminement des produits vers le lieu d'emballage, de conditionnement, d'éclatement, de contrôle...
- Signalement des anomalies et suggestions d'amélioration du poste de travail

**CONDITIONS D'EXERCICE**

**Moyens et ressources**

**Données-informations :**

- consignes de travail, de conditionnement, de manutention
- plan d'implantation, d'adressage et de circulation
- fichiers produits
- documents administratifs

**Équipements :**

- matériel de manutention manuel, mécanisé et automatisé
- outils informatiques et de communication
- vêtements de protection et de sécurité

**Liaisons-relations :**

Relations au sein d'une équipe, avec le responsable, les services administratifs,

**Autonomie**

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité (notamment en matière de gestes et de postures), de préservation de l'environnement.

**RÉSULTATS ATTENDUS**

- Adéquation entre la préparation matérielle et la commande du client
- Mise à disposition des commandes dans les délais prescrits, au bon endroit
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, des consignes d'utilisation, de circulation dans l'entrepôt et de la réglementation en matière de conduite du matériel
- Pertinence des informations : anomalies relevées et des suggestions proposées

**Fonction : EXPÉDITION - CHARGEMENT  
PARTICIPATION A LA MISE A DISPOSITION**

TACHES	
ENTREPÔT	MESSAGERIE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification de la nature, du nombre et de l'état des produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification de la nature, du nombre et de l'état des colis</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emballage et/ou palettisation, pesage et calage des produits</li> <li>• Étiquetage lié au transport</li> <li>• Saisie des documents d'expédition : bon de livraison, récépissé de transport, bordereau de transport...</li> <li>• Remise des colis au transporteur ou au livreur ou dépôt des colis sur les emplacements de départ</li> <li>• Regroupement des colis express par points de livraison</li> <li>• Participation au chargement du véhicule (ordre, rangement, calage, arrimage...)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition des colis au bureau restant,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition des colis au bureau restant, avec ou sans encaissement</li> <li>• Participation, le cas échéant, à la remise des colis urgents au destinataire, avec ou sans encaissement</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalement des anomalies rencontrées</li> </ul>	
CONDITIONS D'EXERCICE	
<p><b>Moyens et ressources</b></p> <p><b>Données-informations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- consignes de travail, règles de sécurité</li> <li>- documents d'expédition</li> <li>- nomenclature des pictogrammes (INRS)</li> <li>- tournées de livraison</li> <li>- plan de chargement du véhicule, conteneur et quai</li> </ul> <p><b>Équipements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- matériel de manutention manuel, mécanisé et automatisé</li> <li>- matériel de mesure</li> <li>- matériel de conditionnement, de protection, de calage et d'emballage (supports et contenants)</li> <li>- étiquettes de transport</li> <li>- vêtements de protection et de sécurité</li> </ul> <p><b>Liaisons-relations :</b></p> <p>Relations au sein d'une équipe, avec le responsable, les transporteurs, les livreurs et éventuellement avec le préparateur de commandes</p> <p><b>Autonomie</b></p> <p>Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité (notamment en matière de gestes et de postures), de préservation de l'environnement.</p>	
RÉSULTATS ATTENDUS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adéquation entre l'expédition et la préparation de commande</li> <li>• Pertinence du choix du support ou contenant ; emballage effectué correctement</li> <li>• Précision de l'étiquetage de transport</li> <li>• Exactitude des informations portées sur les documents d'expédition</li> <li>• Fiabilité du positionnement des colis</li> <li>• Respect des consignes en matière de chargement de véhicule</li> <li>• Remise des colis au destinataire dans les délais prévus ; satisfaction du client</li> <li>• Fiabilité de l'encaissement</li> <li>• Exactitude des anomalies signalées</li> </ul>	

**MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS  
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE CERTIFICATION**

**Référentiel  
des activités professionnelles**

**Champ professionnel**

Intervention essentiellement en entrepôt et/ou en messagerie dans des opérations de réception, de manutention, de stockage, de préparation de commandes \* et d'expéditions courantes.

\* hors messagerie

**Référentiel de certification  
du domaine professionnel**

**Compétence globale**

Le titulaire du CAP « Agent d'entreposage et de messagerie » réalise la plupart des opérations matérielles de réception, de manutention, d'entreposage, de messagerie. Il peut participer à la préparation de commandes et d'expéditions courantes.

**Activités principales spécialisées**

**Compétences générales**

**Compétences terminales clés**

**0. CONDUIRE EN SÉCURITÉ UN CHARIOT  
AUTOMOTEUR DE MANUTENTION A  
CONDUCTEUR PORTÉ**

Utilisation d'un engin de manutention

- Conduite et pilotage d'un chariot automoteur de manutention à conducteur porté

- 0.1 Choisir le matériel de manutention adapté
- 0.2. Prendre en charge un chariot
- 0.3. Piloter en sécurité un chariot
- 0.4. Prendre et lever une charge avec un chariot
- 0.5. Immobiliser un chariot

E	M
X	X
X	X
X	X
X	X
X	X

**1. DÉCHARGER -  
RÉCEPTIONNER**

Déchargement/Réception

- Manutention et contrôle des produits à l'arrivée
- Traitement des emballages
- Saisie des entrées
- Relevé des anomalies

- 1.1. Manutentionner - décharger les colis
- 1.2. Contrôler les colis reçus (quantités, nature, état)
- 1.3. Contrôler les produits reçus
- 1.4. Traiter les supports et contenants
- 1.5. Enregistrer les entrées
- 1.6. Relever les anomalies, les transmettre, proposer des suggestions d'amélioration

E	M
X	X
	X
X	
X	
X	X
X	X

E = Entreposage . M = Messagerie

**2. DÉGROUPEUR ET/OU  
GROUPEUR - ENTREPOSER**

Dégroupage/Entreposage/Étiquetage

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation de la mise en stock</li>   <li>• Dégroupage/groupage</li>   <li>• Acheminement et rangement des produits/colis en aire de stockage ou de départ</li>   <li>• Inventaire des produits</li>   <li>• Signalement des anomalies</li> </ul>	<p>2.1. Préparer la mise en stock des produits/colis</p> <p style="padding-left: 40px;">Dégrouper/grouper</p> <p>2.2. Acheminer et ranger les produits/colis</p> <p>2.3. Réaliser tout ou partie de l'inventaire physique l'inventaire du quai</p> <p>2.4. Déceler les anomalies et proposer des suggestions d'amélioration</p>	E	M
		X	
			X
		X	X
		X	X

**3. PRÉPARER PHYSIQUEMENT  
DES COMMANDES**

Participation à la préparation physique des commandes

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge de la commande</li>   <li>• Repérage des emplacements de stockage et d'expédition</li>   <li>• Prélèvement des produits</li>   <li>• Acheminement des produits</li>   <li>• Signalement des anomalies et de suggestions d'amélioration du poste de travail</li> </ul>	<p>3.1. Prendre en charge une commande</p> <p>3.2. Procéder aux repérages concernant la préparation de la commande</p> <p>3.3. Prélever les produits</p> <p>3.4. Acheminer les éléments de la commande sur l'aire de regroupement</p> <p>3.5. Relever, transmettre les anomalies, proposer des améliorations du poste de travail</p>	E	M
		X	
		X	
		X	
		X	
		X	

<b>4. EXPÉDIER / CHARGER PARTICIPER À LA MISE A DISPOSITION</b>
---

Expédition/Chargement

		<b>E</b>	<b>M</b>
• Vérification des produits et des colis en partance	4.1. Contrôler les produits expédiés (quantité, nature, état)	<b>X</b>	<b>X</b>
• Emballage et/ou palettisation	4.2. Assurer l'emballage et/ou la palettisation	<b>X</b>	<b>X</b>
• Étiquetage	4.3. Choisir et apposer les étiquettes de manutention	<b>X</b>	<b>X</b>
• Saisie des documents d'expédition	4.4. Compléter l'étiquette de destination, les documents d'expédition	<b>X</b>	<b>X</b>
• Mise à disposition des colis	4.5. Déposer les colis sur les aires de départ	<b>X</b>	<b>X</b>
• Chargement du véhicule	4.6. Participer au rangement des produits/colis dans le véhicule	<b>X</b>	<b>X</b>
• Remise des colis	4.7. Mettre les colis à disposition du destinataire au bureau restant	<b>X</b>	<b>X</b>
	Participer à la remise des colis urgents au destinataire avec ou sans encaissement		<b>X</b>
• Signalement des anomalies rencontrées	4.8. Relever les anomalies, les transmettre, proposer de suggestions d'amélioration	<b>X</b>	<b>X</b>

## ORGANISATION DES UNITÉS PROFESSIONNELLES

Les unités professionnelles sont constituées de :

- **UP1** : Travaux de réception, de dégroupage, d'entrepasage et de conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté.
- **UP2** : Travaux de groupage, de préparation de commandes, d'expédition.

<p><b>UP1</b> : Travaux de réception, de dégroupage, d'entrepasage et de conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté.</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ de décharger / réceptionner : <ul style="list-style-type: none"> <li>* de manutentionner - décharger les colis,</li> <li>* de contrôler les colis reçus,</li> <li>* de contrôler les produits reçus,</li> <li>* de traiter les supports et les contenants,</li> <li>* d'enregistrer les entrées.</li> <li>* de relever les anomalies, les transmettre, proposer des suggestions d'amélioration</li> </ul> </li> <li>◆ de dégroupier / entreposer : <ul style="list-style-type: none"> <li>* de préparer la mise en stock des produits/colis, de dégroupier,</li> <li>* d'acheminer et ranger les produits/colis,</li> <li>* de réaliser tout au partie de l'inventaire physique ou du quai,</li> <li>* de déceler les anomalies et proposer des suggestions d'améliorations.</li> </ul> </li> <li>◆ de conduire en sécurité un chariot automoteur de manutention à conducteur porté : <ul style="list-style-type: none"> <li>* de choisir le matériel de manutention adapté,</li> <li>* de prendre en charge un chariot automoteur de manutention à conducteur porté,</li> <li>* de piloter en sécurité un chariot automoteur de manutention à conducteur porté,</li> <li>* de prendre et lever une charge en sécurité avec un chariot automoteur de manutention à conducteur porté,</li> <li>* d'immobiliser un chariot automoteur de manutention à conducteur porté.</li> </ul> </li> <li>◆ de mobiliser des compétences à caractère économique, juridique et social en relation avec l'activité professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>* de relever des informations économiques, juridiques et sociales,</li> <li>* d'explicitier le vocabulaire économique, juridique et social,</li> <li>* de mettre en relation les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée,</li> <li>* de présenter correctement des informations.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>UP2</b> : Travaux de groupage, de préparation de commandes, d'expédition.</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ de préparer physiquement une commande : <ul style="list-style-type: none"> <li>* de prendre en charge une commande,</li> <li>* de procéder aux repérages concernant la préparation de commande,</li> <li>* de prélever les produits,</li> <li>* d'acheminer les éléments de la commande sur l'aire de regroupement,</li> <li>* de relever, transmettre les anomalies, proposer des améliorations du poste de travail.</li> </ul> </li> <li>◆ de grouper les colis dans les emplacements de départ,</li> <li>◆ d'expédier / charger / participer à la mise à disposition : <ul style="list-style-type: none"> <li>* de contrôler les produits expédiés,</li> <li>* d'assurer l'emballage, le calage et/ou la palettisation,</li> <li>* de choisir et apposer les étiquettes de manutention,</li> <li>* de compléter l'étiquette de destination, les documents d'expédition et d'accompagnement,</li> <li>* de déposer les colis sur les aires de départ,</li> <li>* de participer au rangement des produits dans le véhicule,</li> <li>* de mettre les colis à la disposition du destinataire,</li> <li>* de relever des anomalies, les transmettre, proposer des suggestions d'amélioration.</li> </ul> </li> </ul>