

Avril 2006

Des éléments ont été mis à jour en 2016



Magasinier

Fonctions



Avec la collaboration de Monsieur Demonteix de l'AFT de Dijon

Il n'existe pas vraiment de définition du métier de magasinier. La mission du magasinier est de servir de relais dans l'approvisionnement de marchandises.

On peut avoir besoin de lui dans des structures très variées dont le point commun est de stocker à un moment donné des marchandises : plate-forme logistique, aéroport, entreprise, grande surface, transporteur, garage...

Les principales activités du magasinage sont :

- La **réception** : déchargement, tri et contrôle des produits.
- Le **stockage** : classement et rangement des produits de manière logique afin de les retrouver rapidement et sans déplacement inutile. Selon les produits stockés, le magasinier applique des règles de présentation voire de conservation (par exemple pour les produits inflammables il est nécessaire de respecter certaines règles de sécurité). Il signale toutes les anomalies (de matériel ou de marchandises) qu'il constate.
- La **préparation de commandes** : déstockage (manuel ou mécanisé), contrôle (qualité et quantité), étiquetage, emballage...
- L'**expédition de commandes** : préparation des documents administratifs nécessaires, chargement et arrimage.
- La **gestion du stock** : le magasinier gère les quantités stockées dans son magasin ou entrepôt. Il saisit sur informatique les entrées et les sorties de produits (en lisant les codes barres), remplit des fiches de réception et d'expédition... Il doit connaître les quantités en stock. Il participe également aux inventaires. Il cherche avec l'outil informatique des références (quantités disponibles, délais d'approvisionnement...). Dans le domaine automobile, il est capable, à partir du numéro de série d'une voiture et de son année de sortie, de connaître la référence de la pièce nécessaire et de la localiser dans son magasin. La gestion de stock n'est pas chose facile surtout lorsqu'il s'agit de pièces de très petites tailles.

Le magasinier alterne des activités physiques et administratives.

La fonction de magasinage peut être découpée en plusieurs postes qui peuvent être occupés par une seule et même personne ou par des personnes différentes.

Le magasinier cariste

Le magasinier cariste conduit des chariots pour charger, décharger, porter et ranger des palettes. Il doit obligatoirement posséder un ou plusieurs CACES (Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté). Les principaux CACES demandés sont le n°1 pour la conduite de transpalettes, le n°3 pour les chariots élévateurs et le n°5 pour les chariots élévateurs à mât rétractable (pour charger des palettes en hauteur).

Selon la taille des marchandises qu'il doit déplacer et son activité (préparation de commande, stockage...), le magasinier cariste choisit le chariot le mieux adapté tout en respectant les consignes de sécurité. Il est également capable d'assurer la maintenance de premier niveau des engins.

Le préparateur de commandes

A partir d'un bon de commande, le préparateur réfléchit à la manière de réaliser son colis et son emballage. Il commence par sélectionner les étiquettes, cartons et autres fournitures nécessaires à l'emballage. Il cherche ensuite dans le stock les produits commandés. Il peut pour cela s'aider de l'informatique. Il vérifie l'état du produit. Il fait ainsi des allées et retours entre la zone de stockage et la zone de préparation.

Une fois toutes les marchandises trouvées, le préparateur fait une vérification puis conçoit son colis de manière à équilibrer son poids. Il fait l'étiquetage, rentre les informations dans l'ordinateur et l'emballage. La commande est ensuite stockée dans une zone avant l'expédition.

Le poste de préparateur de commandes est distinct de celui de magasinier dans certaines entreprises.



Paroles de Professionnel

Philippe, magasinier chez un concessionnaire automobile

La journée de Philippe commence à 8h avec la réception et le déchargement des commandes. Il existe deux types de commandes, celles qui sont urgentes et quotidiennes et les plus importantes qui ont lieu une fois par semaine. *"Le déchargement n'est pas très physique. Les pièces sont beaucoup moins lourdes qu'avant car les matériaux sont plus légers. Les plus grosses pièces sont aujourd'hui composées de plusieurs petits éléments. Une femme peut d'ailleurs sans problème être magasinnière."*

A chaque arrivée de commandes, Philippe rentre les quantités dans son logiciel de gestion de stock grâce à une manipulation informatique qui lui évite de tout retaper. *"Il est important de toujours savoir ce que je possède en stock. Ce métier exige d'être rigoureux et organisé. Un certain nombre de tâches doivent être faites quotidiennement. Il ne s'agit pas de laisser traîner des bons de commande sur n'importe quel coin de table !"*

Les pièces sont ensuite rangées selon un plan de classement précis. Philippe nous emmène dans le stock pour nous expliquer le mode de rangement. *"Je mets de côté les pièces 'urgentes' commandées la veille pour les retrouver plus rapidement lorsque le client viendra les chercher. Les autres pièces sont classées selon leur catégorie. A chaque référence de pièce correspond un lieu de stockage. Il s'agit d'une suite de chiffres et de lettres qui indique la localisation géographique de la pièce dans le stock. Il faut donc être très rigoureux, méthodique et logique pour faire ce métier. Il est hors de question de ranger les pièces n'importe où, je dois être capable de les retrouver tout de suite."*

La vente, directe ou par téléphone, représente 75% de l'activité de Philippe. *"Il s'agit à 90% de garagistes ou des mécaniciens de l'atelier. Les 10% restant sont ce qu'on appelle des 'clients comptoirs'. Ce sont des particuliers qui viennent directement acheter une pièce. Il faut avoir une bonne flexion pour comprendre la demande. La mécanique est de plus en plus technique et même les garagistes ne nous donnent parfois pas la bonne appellation de la pièce."*

A ce moment-là, un "client comptoir" vient acheter une pompe à eau. Philippe lui pose des questions sur sa voiture. *"Pour répondre à ce monsieur, je dois trouver la référence de la pièce qui correspond à sa voiture. Dans ce cas précis, je la connais de tête, ce qui me permet de gagner du temps."* Philippe connaît près de 3 000 des 6 000 références du stock. *"J'ai une bonne mémoire, ce qui est très utile. Avec le temps, on finit par savoir par cœur les références les plus demandées. Il n'est pas forcément nécessaire de connaître la mécanique pour faire ce métier, mais c'est un plus. Moi, par exemple, je suis plâtrier-peintre de formation. Dans le cas où je dois chercher la référence, j'utilise un logiciel qui me la trouve en fonction du modèle du véhicule."*

*"J'entre alors cette référence pour voir si je l'ai en stock. Le logiciel m'indique le nombre de pièces en stock et le lieu de rangement." Une fois revenu de l'entrepôt, Philippe tape la facture qui est ensuite envoyée au service facturation où le client va payer. La pièce vendue est automatiquement déduite du stock. *"Ce n'est pas spécialement un métier physique, mais comme vous le voyez, je fais sans arrêt des allées et venues. Je suis également presque toujours debout. Au maximum, je suis assis 2 heures par jour."**

Fonctions (suite)

Le magasinier vendeur

Dans certains types de structures comme les magasins d'entreprise ou les centres d'approvisionnement de pièces automobiles, un magasinier peut se voir confier une mission de vente ou de conseil.

Le magasinier ne doit pas seulement connaître l'état de son stock et gérer les entrées et les sorties. Il doit posséder des compétences commerciales et techniques qui lui permettront de renseigner ses clients. Ses clients peuvent être des particuliers comme des salariés de son entreprise ou des entreprises clientes (dans le cas de l'automobile, des garagistes et des concessionnaires). Il doit être capable de les conseiller pour l'achat, le remplacement ou l'utilisation de certains pièces ou produits. Pour répondre à toutes ces questions, le magasinier peut s'aider de catalogues ou de notices techniques.

Conditions de travail

Conditions et organisation du travail

- Le magasinier travaille seul (dans des petites structures) ou en équipe sous l'autorité d'un chef d'équipe.
- Selon le domaine dans lequel il travaille, il peut avoir des horaires décalés (nuits, week-ends, jours fériés). Il peut être en travail posté ou en journée.
- Il est très souvent debout et fait de nombreux déplacements dans l'entrepôt.
- Il est exposé au froid (sites frigorifiques, travail en plein air...), aux bruits, à la poussière...

Qualités requises

- Grande rigueur et rapidité pour respecter les délais imposés et contrôler la qualité des marchandises.
- Méthodique : nécessité de bien organiser la zone de stockage et de bien gérer l'espace.
- Endurance et bonne forme physique : certains chargement et déchargement se font manuellement, nombreux déplacements et position debout. Il doit aussi avoir une bonne coordination.
- Sens du contact car le magasinier a des contacts avec d'autres services (service commercial, comptabilité ou avec des clients lorsqu'il est magasinier vendeur).
- Connaissances en informatiques.
- Ponctualité.

Marché de l'emploi

Employeurs

Un magasinier peut travailler dans un :

- Magasin d'entreprise : il s'occupe des produits nécessaires à la production ou à l'entretien du matériel, il gère également le stock des produits fabriqués par l'entreprise.
- Commerce : grossistes, fournitures automobiles, matériaux de construction, coopérative, matériel agricole, grandes surfaces de bricolage ou de meubles (But, Conforama...), grande distribution (supermarché et hypermarché)... Il assure parfois une fonction de vente.
- Plate-forme logistique.

Suite...

"Si jamais je n'ai pas la pièce, je passe une commande auprès de l'usine de ma marque. Si elle n'est pas disponible, j'essaie de trouver une solution. J'appelle notamment d'autres concessionnaires. En dernier recours, je propose le prêt d'une voiture."

La relation avec la clientèle est primordiale. *"La concurrence avec les autres garages ou les accessoiristes toutes marques est très importante. Il faut fidéliser le client en étant efficace et agréable."*

Chaque jour, Philippe passe commande des pièces urgentes. Et, une fois par semaine, il passe une autre commande pour réapprovisionner son stock. *"Je passe toutes mes commandes auprès de ma marque. Je me sers d'un listing qui m'indique les pièces à commander. Je choisis les quantités. Je reçois également deux fois par mois des représentants de fournisseurs comme Bosch à qui je peux acheter des pièces dites d'entretien. Ce sont les batteries, les bougies, les filtres, les plaquettes... Je suis responsable et autonome dans ma gestion du stock, je dois trouver l'équilibre entre "le trop de stock" et "le trop peu de stock". Mon intitulé de poste est d'ailleurs "gestionnaire de pièces détachées."*

"J'ai un travail très varié, je passe de la réception aux commandes tout en faisant de la vente. Mais c'est un cas particulier car il s'agit d'un petit concessionnaire. J'ai travaillé dans d'autres garages plus importants où, à chaque tâche, correspondait une personne : un vendeur, un réceptionnaire, un préparateur de commande... Je suis aux 35h, mes horaires sont 8h-12h et 14h-18h et je travaille aussi le samedi matin."

"Aujourd'hui c'est un secteur où, je pense, il y a du travail. Je conseillerais d'ailleurs aux jeunes qui veulent se lancer dans ce métier de commencer par travailler chez des accessoiristes automobiles. De cette façon, ils ne sont pas "enfermés" dans une marque et ils peuvent acquérir une bonne expérience."

"Un magasinier avec un peu d'expérience touche entre 1 220 et 1 530 € bruts par mois."



Paroles de Professionnels

Laurent, chef d'exploitation dans une entreprise de logistique.

L'entreprise de Laurent est un prestataire logistique qui travaille principalement pour la grande distribution. *"Nous gérons tout ce qui n'est pas alimentaire."* L'entreprise reçoit des marchandises de la centrale d'achat sous forme de colis, les stocke un certain temps, puis les expédie aux différents magasins. *"Chaque jour, 30 à 40 camions viennent nous livrer tandis que 40 à 50 camions partent des entrepôts."*

Il existe plusieurs activités de magasinage dans l'entreprise.

"Tout commence lorsqu'un client, c'est-à-dire un magasin, passe une commande à son fournisseur, la centrale d'achat. Le fournisseur nous livre les marchandises, soit en vrac, soit déjà sur des palettes. C'est à ce moment-là qu'intervient notre premier type de magasinier, le magasinier réceptionnaire." Il commence par décharger les cartons des camions, avec ou sans engin. Ensuite, il a pour mission de contrôler la conformité de l'arrivage du fournisseur par rapport à la commande du client. *"C'est une radiographie de la livraison qui demande d'être très précis et rigoureux. Le magasinier vérifie le nombre de colis, la qualité des emballages, la conformité des codes barres et des quantités d'unités par colis. Il remonte toute anomalie à sa hiérarchie."*

Le gabarit des cartons est très important pour l'ensemble de la chaîne logistique, notamment pour constituer les palettes et le stockage. *"Le magasinier calcule le poids et la dimension du colis et compare ses résultats aux données du bon de commande. C'est un système informatique qui gèrera ensuite ces informations pour déterminer les emplacements de stockage, le nombre de colis à mettre sur une palette... Une erreur à ce niveau là aurait des conséquences tout au long de la chaîne logistique."*

Le magasinier valide son travail en remplissant un bon de réception. Il consigne les éléments liés à la réception : nom et heure d'arrivée du transporteur et le nombre de palettes ou de colis reçus. *"Il est nécessaire de savoir lire, écrire et compter, c'est évident. Le magasinier a des documents à remplir et d'autres à vérifier."*

Marché de l'Emploi (suite)



En 1999, on comptabilisait 12 811 personnes occupant un poste de magasinier en Bourgogne (sous le terme magasinier sont regroupés les magasiniers, les caristes et les préparateurs de commandes). Ces magasiniers travaillaient : (ne sont cités que les secteurs les plus significatifs)

- à 24, 4% dans le commerce de gros
- à 9, 3% dans les services opérationnels (c'est-à-dire en intérim)
- à 7% dans le commerce de détail et réparations
- à 5, 9% dans le transport
- à 4, 9% dans la métallurgie
- à 4, 5% dans l'industrie agro-alimentaire

(Source : Contrat d'Objectifs Transport Logistique du C2R Bourgogne - novembre 2003)

Attention ! Si vous consultez les offres de Pôle Emploi (www.pole-emploi.fr), code Rome N1103 ou mot-clé « Magasinier ».

Marché de l'emploi

- La profession est majoritairement masculine à 92, 1%*.
- Il s'agit à 93, 4%* de contrats à temps plein.
- 37, 2%* des embauches se font en contrat à durée déterminée.
- Il est parfois utile de posséder des compétences techniques supplémentaires. Cela est en effet très souvent demandé, notamment pour les contrats en CDI. Ainsi, il peut être nécessaire de posséder des compétences en électronique, en mécanique, en vente...

*(Source : Tableau de bord régional de l'emploi et de la formation professionnelle dans les transports routiers et les activités auxiliaires du transport AFT-IFTIM - 2003 Les chiffres mentionnés ci-dessus sont ceux de la famille professionnelle Manutention/Magasinerie)

Salaires : Le salaire de base est le SMIC.

Evolution de carrière

Un magasinier peut évoluer vers des postes à plus grandes responsabilités comme chef de dépôt, responsable d'entrepôt, gestionnaire de stocks, chef magasinier, chef de quai...

Un magasinier vendeur, notamment en fournitures automobiles, peut évoluer vers des postes de responsable de vente, d'inspecteur de vente, voire représentant en équipement automobile.

Formations



Le CACES

Il est obligatoire de posséder un CACES pour conduire un chariot. On distingue trois principaux CACES :

- CACES n°1 pour conduire des transpalettes (levée inférieure à 1m)
- CACES n°3 pour conduire des chariots élévateurs (capacité inférieure ou égale à 6 000kg)
- CACES n°5 pour conduire des chariots élévateurs à mât rétractable (qui permettent des chargements en hauteur)

La validité du CACES est de 5 ans. Le cariste doit, au bout de ces 5 ans, réactualiser ses connaissances et passer le test d'évaluation.

Organismes de formation : CFCR Benoît de Louhans (03.85.75.01.32.), AFTRAL (03.80.63.19.20.), GRETA Chalon (03.85.99.00.02.), Forget Formation (03.85.42.08.50.)...

Les formations : Les diplômes de la profession sont le CAP agent d'entrepôt et de messagerie, le CAP vendeur magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles, le BEP logistique et commercialisation, et, à un niveau supérieur, le Bac Pro logistique.

Suite...

Ensuite, il compose une palette mono référence, c'est-à-dire seulement avec le même produit. Puis il la filme. Pour finir, il colle sur chaque palette des étiquettes qui indiquent l'endroit dans le stock où elles doivent être rangées. C'est au **magasinier "rangeur"** de prendre le relais.

Le magasinier "rangeur" travaille avec un engin, il doit posséder les CACES 3 et/ou 5. *"Sa tâche est de ranger, aux adresses indiquées, les marchandises réceptionnées dans un palettier. Il doit prendre soin de la marchandise lors de la dépose et, dans le même temps, de l'engin qui lui est confié. Ensuite, il coche un bordereau de dépose palettier. Il doit respecter scrupuleusement les lieux de stockage prévus. Une palette mal rangée nous fait perdre beaucoup de temps lorsqu'il faut la retrouver et cela peut être à l'origine d'une erreur de livraison."*

Il a une cadence à respecter pour ne pas bloquer l'entrepôt. Il doit être rapide et garder le rythme tout en restant précis bien entendu. *"C'est un travail moins varié mais indispensable. Et puis, dans l'entreprise nous insistons sur la polyvalence. Un magasinier "rangeur" un jour peut, par exemple, être le lendemain un réceptionnaire."*

Les marchandises stockées par le magasinier "rangeur" sont utilisées pour préparer les commandes qui seront livrées aux magasins. *"C'est au magasinier réapprovisionneur de picking que revient le rôle d'aller chercher les marchandises sur palette en entrepôt pour les apporter aux préparateurs de commandes. C'est un magasinier "rangeur" mais en sens inverse." C'est un cariste, il utilise un chariot élévateur. Sa fonction est de descendre les palettes du palettier et de les déposer aux adresses par "picking". "Ce sont les emplacements où les préparateurs viendront prendre la marchandise. Pour ce faire, il utilise un listing qui lui indique une position de prise et une position d'arrivée. Il défilme la palette lors de la pose. Là encore, la rigueur et le respect de la cadence sont fondamentaux."*

C'est le moment de la préparation de commandes. Le **préparateur de commandes** est un magasinier piéton, qui utilise la plupart du temps un tirepalette manuel. Il suit les indications portées sur son bon de préparation : type de marchandise, quantité, adresse de la position. Il coche son bon de préparation au fur et à mesure qu'il dépose les colis sur sa palette. Une fois sa palette terminée, il la filme et l'emmène au quai d'expédition à l'emplacement prévu. *"Il faut des personnes fiables et rigoureuses. Le préparateur est garant de la bonne constitution du montage de sa palette et de la qualité du filmage. Il doit en permanence avoir un œil critique sur la qualité de sa préparation. Une palette mal équilibrée donne une mauvaise image de la société et sera plus difficile à charger dans le camion. Sur le plan physique, il ne faut pas forcément être très fort, ce sont des petits colis dont le poids varie entre 8 et 10 kg. Il faut surtout avoir un bon dos et de bonnes jambes car les déplacements sont nombreux. 40% environ de nos magasiniers sont d'ailleurs des femmes."*

Un **magasinier expéditeur**, possédant ses CACES cariste, charge les palettes préparées dans le camion. *"Un magasinier expéditeur ne charge pas "bêtement", il suit un programme de chargement qui lui indique quelle palette charger auprès de quel transporteur. Il doit savoir ce qu'il charge, vérifier que toutes les palettes sont là. Pour cela, il pointe les numéros avant de charger mais aussi au moment de charger pour être certain de ne rien oublier. C'est le moment du dernier contrôle. S'il voit une palette non conforme, il le signale. C'est un poste assez exigeant. Il faut faire preuve d'une grosse faculté d'adaptation, les camions n'arrivent pas toujours aux heures prévues et il faut réagir rapidement pour que les marchandises ne s'entassent pas sur le quai ! Il faut aussi faire preuve de bon sens pour faire un chargement bien équilibré. Mais il faut surtout résister à la pression : faire face aux imprévus, canaliser l'énerverment des transporteurs... A ces postes, nous essayons d'avoir des personnes régulières." Le magasinier rédige le document de transport qui garantit le contenu de la livraison (heures d'arrivée et de départ des transporteurs, nombre de palettes, relevé du n° de plomb...). C'est un document officiel qui engage la responsabilité du magasinier et de l'entreprise. Il consigne aussi ces informations sur un journal d'expédition qui retrace l'historique de la journée.*

"La variété de l'activité et les spécificités des différents services obligent les différents magasiniers à être polyvalents. Une partie de notre activité est d'ailleurs saisonnière. A ces périodes-là, nous recrutons beaucoup d'intérimaires. L'activité débute généralement à 8h, puis les équipes se succèdent. La dernière équipe de chargeurs arrive à 22h. Rigueur, bon sens, sens du service client, adaptabilité sont les qualités primordiales pour évoluer au sein d'une entreprise logistique où l'activité est en permanence en fluctuation."