



Canadian
Supply Chain
Sector Council

Conseil canadien
sectoriel de la chaîne
d'approvisionnement

Norme professionnelle

(À utiliser pour décrire des emplois de la chaîne d'approvisionnement, réaliser des évaluations du rendement, élaborer des plans de carrière, etc.)

Poste :	AGENT DE FRET ET TRANSITAIRE
Description du poste (selon la définition des intervenants du CCSCA)	<i>Les agents de fret et transitaires organisent l'expédition de cargaisons et préparent la documentation qui l'accompagne. Traditionnellement, ils sont employés par des entreprises d'expédition, mais aussi dans tous les secteurs qui ont besoin de services internes ou externes de chaîne d'approvisionnement.</i>
Avancement	Il est possible d'atteindre des postes de supervision et de gestion en acquérant de l'expérience et en suivant une formation supplémentaire.
Conditions d'accès à la profession :	(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)
Scolarité	Il est normalement nécessaire d'avoir terminé ses études secondaires.
Formation	La formation en cours d'emploi est généralement exigée et fournie. Les agents doivent parfois posséder un certificat restreint d'opérateur radio.
Expérience de travail connexe	Une expérience connexe dans les domaines aérien, maritime ou du transport terrestre est un atout.
Tâches :	
Les agents de fret et transitaires assurent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :	<ul style="list-style-type: none"> • Négocier et organiser le transport de marchandises avec des entreprises d'expédition et établir des devis pour les tarifs et les prix d'expédition. • Peser les cargaisons, calculer les coûts du fret, du service et des assurances, traiter le connaissement, préparer les manifestes de cargaison et tenir à jour la documentation d'expédition. • Conseiller les clients et répondre à leurs questions. • Aviser les clients de l'arrivée de la cargaison et organiser la livraison. • Retracer les cargaisons perdues ou expédiées au mauvais endroit, ainsi que leurs enregistrements. • Faire fonctionner de l'équipement pour que la cargaison soit

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : représentant du service clientèle en matière de fret (transport par autobus, bateau, chemin de fer), agent de fret – chemin de fer, agent de fret maritime, agent de transport, agent de fret aérien, agent de contrôle de chargement, etc.

	<p>accessible aux grues/aux palans.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des treuils et d'autres appareils pour charger et décharger les cargaisons. • Conduire une grue mécanique pour effectuer des chargements. • Utiliser de l'équipement pour charger de la marchandise en vrac. • Raccorder les tuyaux et faire fonctionner l'équipement nécessaire au transvasement des liquides. • Exécuter d'autres tâches telles que brûler ou fixer la cargaison, ouvrir des conteneurs et des caisses, remplir les commandes de l'entrepôt, participer à la prise d'inventaire, peser et vérifier les matériaux. • Vérifier la documentation d'import-export pour déterminer le contenu des cargaisons et classer la marchandise selon les frais et les groupes tarifaires. • Enregistrer les renseignements sur l'expédition dans un ordinateur. • Récupérer les articles et qui ont été rangés; et emballer la marchandise pour l'expédition. • Développer des relations de travail constructives et coopératives. • Communiquer avec des gens de l'extérieur de l'entreprise, représenter l'entreprise auprès des clients, du public, du gouvernement et d'autres sources externes.
Outils et technologie :	
	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique et logiciels pertinents (applications spécifiques du secteur du transport et du mouvement de fret, courrier électronique, traitement de texte, feuilles de calcul, systèmes de gestion des données, traitement de l'information). • Appareils de communication. • Équipement de balayage électronique (équipement de balayage de code à barres). • Outils d'emballage (agrafeuses, cercleuses, marteaux).
Compétences exigées :	(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)
Connaissances	Les agents de fret et transitaires doivent connaître les principes et les méthodes de transport, le service personnel et à la clientèle, les mathématiques, l'anglais et d'autres langues le cas échéant.
Compétences	Les agents de fret et transitaires doivent posséder les compétences suivantes : compréhension de texte, écoute active et faculté d'apprentissage, pensée critique, capacité de s'exprimer, capacité de négocier et de résoudre des problèmes complexes, gestion du temps,

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : représentant du service clientèle en matière de fret (transport par autobus, bateau, chemin de fer), agent de fret – chemin de fer, agent de fret maritime, agent de transport, agent de fret aérien, agent de contrôle de chargement, etc.

	connaissance mathématique et coordination.
Qualités personnelles	(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)
Aptitudes	Les aptitudes suivantes sont importantes pour le rôle d'agent de fret et transitaire : expression et compréhension verbales, expression écrite, compréhension de l'écrit, articulation nette, clarté auditive, raisonnement inductif et déductif, capacité de détecter les problèmes.
Valeurs professionnelles	Pour réussir dans cette profession, il faut aimer travailler de façon autonome, être à l'aise avec la prise de décision, aimer rendre service et travailler avec des collègues dans un milieu où règne l'esprit de camaraderie.
Façons de travailler	Les agents de fret et transitaires doivent travailler de la façon suivante : attention portée aux détails, autonomie, fiabilité, intégrité, coopération, détermination, facilité d'adaptation, souplesse, tolérance au stress, esprit d'initiative, viser des objectifs exigeants.
Profil de compétences essentielles :	Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail. Pour obtenir davantage de renseignements sur les profils de compétences essentielles, veuillez visiter le site Web de RHDC : www.hrsdc.gc.ca/en/workplaceskills/essential_skills/index.shtml
Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture de télécopies, bulletins interservices, notes de service, courriels, lettres de demande, communications gouvernementales, permis, contrats, règlements, manuels des politiques, instructions particulières sur la messagerie, manuels d'informatique, procédures, politiques, formulaires d'expédition, connaissances, directives des superviseurs, etc.
Utilisation de documents	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser, remplir ou lire des formulaires d'import-export, des listes téléphoniques ou de clients, listes d'agences, étiquettes de fret, écriveaux, télex, formulaires de commande et d'expédition, bordereaux de marchandises, connaissances, tableaux des poids, horaires, indicateurs, cartes, formulaires d'assurances et tableaux, diagrammes de la taille des conteneurs, etc. • Inscrire des renseignements dans des tableaux, des horaires ou autres grilles.
Rédaction	<ul style="list-style-type: none"> • S'il y a lieu, remplir des bordereaux d'envoi, des formulaires de connaissance, d'assurances, de pertes ou de dommage, rédiger des rapports d'incident ou d'information, des devis, des lettres-réponses à des demandes de renseignements, etc.

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : représentant du service clientèle en matière de fret (transport par autobus, bateau, chemin de fer), agent de fret – chemin de fer, agent de fret maritime, agent de transport, agent de fret aérien, agent de contrôle de chargement, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> • Peut inscrire des renseignements dans un programme informatique spécialisé.
Notions de calcul	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les mathématiques du domaine monétaire. • Utiliser les mathématiques pour façonner des horaires, établir des budgets et effectuer des opérations comptables. • Utiliser les mathématiques pour prendre des mesures et effectuer des calculs. • Utiliser des estimations numériques.
Communication verbale	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir des messages provenant de navires sur des appareils radio émetteur-récepteur. • Appeler des fournisseurs pour connaître les prix, la disponibilité de l'équipement et des fournitures ou confirmer l'envoi de marchandises. • Communiquer avec les clients pour leur fournir des renseignements sur les tarifs spéciaux, les horaires, les délais de livraison, les coûts d'expédition, l'assurance et les règlements. • S'entretenir avec les clients pour déterminer les besoins, négocier des contrats, clarifier les détails des déclarations d'expédition et s'occuper de la sécurité de la marchandise. • S'entretenir avec ses collègues pour échanger des renseignements, discuter des problèmes et coordonner les activités professionnelles. • S'entretenir avec le personnel pour donner des instructions et superviser le travail. • Participer à des réunions pour discuter de sujets, comme la direction de l'entreprise, les prochaines charges de travail, les procédures, la délégation des responsabilités et la santé et sécurité. • S'entretenir avec les superviseurs au sujet des procédures, horaires, politiques, devis, rabais, réparations, relations avec les clients ou pour demander de l'aide.
Capacité de raisonnement	(Résolution de problèmes, prise de décisions, planification et organisation du travail, utilisation particulière de la mémoire, recherche de renseignements)
Résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Localiser un chargement égaré en obtenant des renseignements du client et des renseignements relatifs au retard sur l'horaire. • Résoudre les conflits liés à la charge de travail. • Pallier les pannes de véhicules en trouvant un autre moyen de transport.
Prise de décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Décider s'il faut rembourser un client mécontent. • Décider de la répartition des véhicules et optimiser les plans de route.

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : représentant du service clientèle en matière de fret (transport par autobus, bateau, chemin de fer), agent de fret – chemin de fer, agent de fret maritime, agent de transport, agent de fret aérien, agent de contrôle de chargement, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> • Décider d'accepter ou de refuser un chargement dangereux.
Planification et organisation du travail	Les tâches de certains agents de fret et transitaires sont déterminées par le flux des clients ou par les superviseurs. C'est dans ce cadre de travail qu'ils ordonnent les tâches selon les priorités qui se présentent, par exemple, servir les clients qui arrivent en personne avant ceux qui communiquent par téléphone. Les tâches d'autres agents de fret et transitaires peuvent exiger davantage de planification et d'organisation lorsqu'elles ont trait aux arrivées, aux déchargements et aux heures de départ qui peuvent changer fréquemment.
Utilisation particulière de la mémoire	<ul style="list-style-type: none"> • Se souvenir des frais d'expédition, des tarifs et des codes de destination, des numéros de contrat des clients habituels, des besoins ou des préférences des clients.
Recherche de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> • Trouver les montants des frais dans des manuels, trouver les tarifs et les trajets possibles. • Chercher des numéros de téléphone dans un annuaire, par exemple, lorsque le numéro du consignataire n'apparaît pas sur le bordereau d'envoi. • Consulter les manuels sur les produits dangereux pour voir si des articles doivent être expédiés d'une façon particulière.
Travail en équipe	Les agents de fret et transitaires travaillent seuls la plupart du temps; cependant, ils coordonnent des activités avec d'autres travailleurs. De plus, certains font partie d'une équipe de travailleurs, coopèrent avec leurs collègues et leur transmettent de l'information.
Formation continue	La formation continue est nécessaire afin d'acquérir et de maintenir ses compétences dans les nombreux champs de compétences de ce domaine de l'industrie, car cela peut se répercuter sur l'employabilité des agents de fret et transitaires. Il existe une tradition bien ancrée de formation en cours d'emploi. Certains travailleurs ont aussi la possibilité de participer à des activités de formation structurée. On accorde une place importante à la formation en sécurité, notamment, aux cours sur les systèmes d'information sur les matières dangereuses, car l'environnement de travail peut être dangereux.
Renseignements supplémentaires	(Aspects physiques et attitudes)
Aspects physiques	Les agents de fret et transitaires travaillent assis, debout, marchent ou adoptent diverses postures, ils doivent parfois se pencher ou se mettre à genoux lorsqu'ils servent les clients et pour effectuer des tâches physiques, comme prendre des mesures ou aider à charger une cargaison.
Attitudes	Les agents de fret et transitaires doivent être soucieux de la sécurité et se tenir aux aguets afin d'éviter les situations dangereuses, être amicaux, avertis, patients, affables, bien organisés et soucieux des

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : représentant du service clientèle en matière de fret (transport par autobus, bateau, chemin de fer), agent de fret – chemin de fer, agent de fret maritime, agent de transport, agent de fret aérien, agent de contrôle de chargement, etc.

	détails.
Tendances affectant les compétences essentielles :	L'un des changements qui pourraient à l'avenir s'imposer aux compétences essentielles de ces travailleurs est la demande croissante de compétences en informatique et la formation continue que ces compétences exigent.

Gouvernement du Canada – codes CNP correspondants et description	<p>6524 Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime</p> <p>Les agents à la billetterie, les représentants du service en matière de fret et le personnel assimilé dans le transport routier et maritime font des réservations, délivrent des billets aux clients, traitent le fret, vérifient les bagages et effectuent d'autres fonctions connexes de services à la clientèle pour aider les passagers. Ils travaillent pour des compagnies d'autobus et des compagnies ferroviaires, des entreprises d'expédition et d'acheminement de fret, des organisateurs de croisières, des services de transport en commun et des grossistes en voyage.</p>
---	--

Gestion du document :				
Ativité n°	Genre d'activité*	Remplace	Nom de la nouvelle version	Personne responsable
1	Document créé	Sans objet	16 janvier 2009	C. Sellar (CSA)
2	Document modifié	16 janvier 2009	04 février 2009	C. Sellar (CSA)
3	Document modifié	4 février 2009	27 février 2009	C. Sellar (CSA)
4	Document modifié	27 février 2009	29 juin 2009	C. Sellar (CSA)
5	Version définitive du document	29 juin 2009	29 juillet 2009	C. Sellar (CSA)
6	Document modifié	29 juillet 2009	3 août 2017	S. Keenan/P. Campbell (CSCSC)

***Genre d'activités :**

- ✓ Document créé
- ✓ Document modifié (corrections mineures et remaniement du texte)
- ✓ Document mis à jour (révision complète)
- ✓ Version définitive du document
- ✓ Document retiré
- ✓

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : représentant du service clientèle en matière de fret (transport par autobus, bateau, chemin de fer), agent de fret – chemin de fer, agent de fret maritime, agent de transport, agent de fret aérien, agent de contrôle de chargement, etc.