



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.)

<b>Poste :</b>	<b>GESTIONNAIRE DE STOCKS</b>
<b>Description du poste</b> (selon la définition des intervenants du CCSCA)	<i>Les gestionnaires de stocks planifient, organisent, dirigent, gèrent et évaluent le service de l'entreprise responsable des stocks et mettent en œuvre les politiques de gestion des stocks d'une organisation. Le titulaire de ce poste doit déterminer les possibilités d'améliorer les activités de stockage.</i>
<b>Avancement</b>	Il est possible d'atteindre des postes de cadres supérieurs en assumant des responsabilités de plus en plus importantes et en acquérant de l'expérience en gestion.
<b>Conditions d'accès à la profession :</b>	<b>(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)</b>
<b>Scolarité</b>	Habituellement, un baccalauréat ou un diplôme de niveau collégial est exigé. Une formation appropriée associée à une grande expérience peut être considérée comme équivalente.
<b>Formation</b>	Le candidat doit généralement suivre une formation sur place, même si les organisations exigent normalement qu'il possède déjà les compétences, les connaissances, l'expérience et la formation requises.
<b>Expérience de travail connexe</b>	Le candidat doit avoir assumé des responsabilités de façon progressive pendant plusieurs années et connaître les systèmes informatiques de gestion de stocks.
<b>Tâches :</b>	
<b>Les gestionnaires de stocks exercent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les gestionnaires de stocks planifient, organisent, dirigent, gèrent et évaluent les activités de gestion de stocks et le budget de l'organisation.</li> <li>• Élaborent des politiques et des procédures de gestion des stocks et les communiquent.</li> <li>• Dirigent et gèrent la gouvernance de l'entreprise et les procédures de conformité aux règlements relatifs aux activités de gestion des</li> </ul>

Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants: directeur du contrôle des stocks, directeur du contrôle des matériaux, directeur des services administratifs, directeur de l'assurance de la qualité, etc.

	<p>stocks.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisent les niveaux et les déplacements de stocks à l'aide de systèmes d'inventaire manuels ou informatisés.</li> <li>• Révisent les rapports d'inventaires (quantité, genre, valeur des matériaux, de l'équipement et des articles en main).</li> <li>• S'entretiennent avec les directeurs et le personnel d'autres services afin de coordonner les activités de gestion des stocks.</li> <li>• Élaborent et mettent en œuvre des plans d'accroissement des bénéfices et des plans de gestion du changement.</li> <li>• Mettent au point des indicateurs clés du rendement afin de mesurer l'efficacité des opérations de gestion des stocks.</li> <li>• Effectuent des enquêtes lorsque des incidents liés à la gestion des stocks surviennent afin de vérifier le fondement des plaintes et de corriger la situation.</li> <li>• Exercent des fonctions administratives, comme la préparation de propositions et de budgets, l'analyse des coûts et la rédaction de rapports.</li> <li>• Effectuent les tâches administratives quotidiennes, comme tenir les dossiers et faire les écritures.</li> <li>• Maintiennent à jour leur connaissance des derniers outils et des dernières technologies et procédures de gestion des stocks et de manutention.</li> <li>• Maintiennent un dialogue ouvert avec les autres gestionnaires pour coordonner les activités et améliorer le rendement et la productivité.</li> <li>• Réalisent des entrevues avec le personnel de gestion des stocks, le sélectionnent, l'encadrent, le forment, l'administrent et évaluent son rendement.</li> <li>• Encadrent le personnel de gestion des stocks;</li> <li>• Élaborent et mettent en œuvre des exercices de renforcement de l'esprit d'équipe.</li> <li>• Développent et font durer des relations de travail constructives et l'esprit de coopération.</li> </ul>
<b>Outils et technologie :</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel informatique et logiciels pertinents (interface utilisateur, fonction de recherches, courrier électronique, planification des ressources de l'entreprise, gestion des stocks, courrier électronique, systèmes de gestion d'entrepôt, approvisionnement, gestion de projet, tableur traitement de texte, présentations, ressources humaines, comptabilité et finance, application de la chaîne de valeur, amélioration des processus);</li> </ul>

**Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants: directeur du contrôle des stocks, directeur du contrôle des matériaux, directeur des services administratifs, directeur de l'assurance de la qualité, etc.**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appareils de communication.</li> </ul>
<b>Compétences exigées :</b>	<b>(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)</b>
<b>Connaissances</b>	Le gestionnaire des stocks doit connaître les règles et les normes applicables, le service à la clientèle et le service personnalisé, l'administration et la gestion, les outils et la technologie de manutention. L'anglais ou toute autre langue nécessaire, les mathématiques, l'enseignement et la formation, les tâches administratives, les ressources humaines, l'informatique et l'électronique, l'économie et la comptabilité.
<b>Compétences</b>	Les gestionnaires des stocks doivent posséder les compétences suivantes : écoute active, capacité de s'exprimer, compréhension de textes, pensée critique, supervision du rendement et gestion du temps, gestion des personnes, gestion des ressources matérielles, bon jugement et prise de décision, enseignement, encadrement, sens social.
<b>Qualités personnelles</b>	<b>(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)</b>
<b>Aptitudes</b>	Le gestionnaire de stocks doit posséder les aptitudes suivantes : expression et compréhension verbales, articulation nette, clarté auditive, expression écrite, compréhension de l'écrit, raisonnement inductif et déductif, capacité de détecter les problèmes, résolution de conflits.
<b>Valeurs professionnelles</b>	Pour réussir dans cette profession, il faut : <ul style="list-style-type: none"> <li>• créer et maintenir un environnement de travail où la santé et la sécurité sont importantes;</li> <li>• prendre la tête en donnant l'exemple et en pratiquant la gestion solidaire;</li> <li>• habiliter les employés à travailler de façon autonome et à prendre des décisions;</li> <li>• habiliter les employés à créer un environnement de travail où règne l'esprit de collaboration;</li> <li>• habiliter les employés à rendre service aux autres et à travailler dans une ambiance amicale.</li> </ul>
<b>Façons de travailler</b>	Les gestionnaires de stocks doivent travailler de la façon suivante : être fiable, porter attention aux détails, coopérer, résister au stress, se soucier des autres, avoir l'esprit d'initiative, être capable de prendre la tête, être maître de soi et autonome.

**Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants: directeur du contrôle des stocks, directeur du contrôle des matériaux, directeur des services administratifs, directeur de l'assurance de la qualité, etc.**

<p><b>Profil de compétences essentielles :</b></p>	<p>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 RHDCC : <a href="http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml">http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml</a></p> <p>Le projet de recherche sur les compétences essentielles de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) a établi des profils pour les professions qui exigent tout au plus un diplôme d'études secondaires ou une formation sur place. C'est pourquoi RHDCC n'a encore créé aucun profil de compétences essentielles pour la fonction de gestionnaire des stocks.</p> <p>La section suivante comporte des renseignements sur les compétences essentielles définies dans les normes professionnelles existantes et classées selon les neuf catégories de compétences essentielles. Le contenu de cette section n'a cependant pas de lien avec le projet de recherches sur les compétences essentielles de RHDCC.</p>
<p><b>Lecture</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecture fréquente de textes provenant de médias imprimés ou non : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ revues spécialisées;</li> <li>✓ bulletins d'information;</li> <li>✓ périodiques;</li> <li>✓ documentation sur les stocks;</li> <li>✓ conventions collectives et contrats;</li> <li>✓ curriculum vitæ;</li> <li>✓ rapports sur le rendement;</li> <li>✓ horaires de travail;</li> <li>✓ comptes rendus de réunions;</li> <li>✓ demandes et plaintes.</li> </ul> </li> <li>• Lire et interpréter des textes denses et complexes et pouvoir faire des déductions de haut niveau en ayant recours à des connaissances spécialisées : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ politique et procédures;</li> <li>✓ termes spécialisés;</li> <li>✓ normes internationales;</li> <li>✓ règlements (travail, santé et sécurité, marchandises dangereuses, déversements et autres se rapportant à la gestion de stocks);</li> <li>✓ produits éducatifs et produits sur les techniques de gestion.</li> </ul> </li> <li>• Lecture fréquente de textes inscrits dans des fiches, des tableaux et des graphiques.</li> </ul>

**Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants: directeur du contrôle des stocks, directeur du contrôle des matériaux, directeur des services administratifs, directeur de l'assurance de la qualité, etc.**

<b>Utilisation de documents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents produits ou utilisés peuvent être des : graphiques, fiches, listes, tableaux, schémas, dessins, horaires, rapports, étiquettes, panneaux avertisseurs ou d'information, cartes, états de compte et financiers, etc., provenant de médias imprimés ou non.</li> <li>• Capacité de lire des documents simples ou complexes exigeant un niveau d'inférence considérable.</li> <li>• Capacité de lire, interpréter, rédiger, compléter ou produire des documents.</li> <li>• Une connaissance spécialisée du contenu des documents est parfois nécessaire; de nombreux textes informatifs provenant de sources différentes sont synthétisés, la qualité de l'information doit parfois être vérifiée pour s'assurer de l'exactitude et éviter les omissions.</li> </ul>
<b>Rédaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Écrire des notes à la haute direction sur le rendement du service de gestion de stocks, pour rendre compte des difficultés qui requièrent l'attention ou demander des ressources, pour présenter des rapports d'accident ou des rapports sur la santé et la sécurité, etc.</li> <li>• Rédiger les politiques de gestion des stocks, notamment, les procédures visant la sécurité en veillant à ce que tous les règlements applicables soient respectés.</li> <li>• Rédiger des textes sur divers sujets, entre autres, sur les politiques de l'entreprise, les incidents reliés à la gestion de stocks, ainsi que des réponses aux plaintes.</li> <li>• Rédiger des ententes et des évaluations du rendement.</li> <li>• Réviser les textes d'autres personnes pour vérifier l'exactitude des faits, de la grammaire, de l'orthographe et l'efficacité.</li> <li>• Rédiger des rapports pour le personnel, la haute direction, le conseil d'administration. Les rapports au conseil d'administration peuvent contenir par exemple, une évaluation mensuelle ou une analyse de situation et des recommandations.</li> </ul>
<b>Notions de calcul</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les mathématiques du domaine monétaire et financier.</li> <li>• Utiliser les mathématiques pour façonner des horaires, établir des budgets et effectuer des opérations comptables.</li> <li>• Utiliser les mathématiques pour prendre des mesures et effectuer des calculs.</li> <li>• Effectuer des analyses des données numériques.</li> <li>• Utiliser des estimations numériques.</li> </ul>
<b>Communication verbale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir des directives et des instructions concises et claires au personnel et aux autres services.</li> <li>• Communiquer avec des clients, le personnel et des collègues en</li> </ul>

**Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants: directeur du contrôle des stocks, directeur du contrôle des matériaux, directeur des services administratifs, directeur de l'assurance de la qualité, etc.**

	<p>utilisant divers média et appareils de communication.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Échanger des renseignements avec d'autres superviseurs et avec la haute direction.</li> <li>• Communiquer à propos de la dotation de personnel.</li> <li>• Diriger des réunions du personnel et faire des exposés.</li> <li>• Communiquer dans des situations très stressantes (chute de matériaux, incidents reliés à la santé et à la sécurité, etc.);</li> </ul>
<b>Capacité de raisonnement</b>	<b>(Résolution de problèmes, prise de décisions, planification et organisation du travail, utilisation particulière de la mémoire, recherche de renseignements)</b>
<b>Résolution de problèmes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux plaintes des clients et du personnel.</li> <li>• Régler les difficultés se rapportant à la gestion de stocks.</li> <li>• Appliquer les connaissances générales en chaîne d'approvisionnement pour résoudre les problèmes.</li> <li>• Habilité à penser et à répondre rapidement, et à modifier le calendrier et les plans d'activités pour réagir aux imprévus.</li> <li>• Le cas échéant, adapter les stratégies de négociation compte tenu de nouvelles circonstances ou de problèmes qui surgissent.</li> </ul>
<b>Prise de décisions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aligner les décisions sur la stratégie de l'organisation.</li> <li>• Quand des décisions sont prises, tenir compte du marché et de l'environnement économique, social et politique.</li> <li>• Décider de la façon de gérer les stocks.</li> <li>• Prendre des décisions à l'égard des besoins de dotation.</li> <li>• Répartir les tâches reliées aux activités de gestion de stocks.</li> <li>• Prendre des décisions à l'égard des suggestions de changement.</li> </ul>
<b>Planification et organisation du travail</b>	La liaison avec le personnel, les autres gestionnaires et les clients est nécessaire pour coordonner les activités de gestion de stocks.
<b>Utilisation particulière de la mémoire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se rappeler des objectifs et de la vision de l'organisation.</li> <li>• Se rappeler des politiques et des procédures de l'organisation.</li> <li>• Se rappeler des exigences réglementaires applicables.</li> <li>• Se souvenir de l'information sur les produits qui arrivent régulièrement en stock.</li> <li>• Se souvenir de ce qui a été commandé et de ce qui est dans l'entrepôt afin de répondre aux éventuelles demande de renseignement.</li> </ul>
<b>Recherche de renseignements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chercher dans des bases de données d'inventaire pour trouver les quantités qui sont en stock, des numéros de pièces ou de pigments et des descriptions de produits.</li> </ul>

**Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants: directeur du contrôle des stocks, directeur du contrôle des matériaux, directeur des services administratifs, directeur de l'assurance de la qualité, etc.**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir de l'information sur des produits en parlant à des fournisseurs, en faisant des appels téléphoniques et en lisant des brochures et des publications spécialisées.</li> <li>• Obtenir de l'information sur la réglementation et les normes.</li> <li>• Trouver de l'information en vue de l'établissement de budgets.</li> </ul>
<b>Travail en équipe</b>	Les gestionnaires des stocks travaillent généralement de façon autonome au sein d'une équipe. Ils encouragent et soutiennent les membres de l'équipe et les aident à atteindre leurs objectifs professionnels personnels et ceux de l'équipe, et démontrent leur gratitude une fois que les objectifs sont atteints. Ils consultent souvent les collègues qui sont concernés pour connaître leur opinion, leurs questions et leurs préoccupations sur la gestion des stocks.
<b>Formation continue</b>	Il est possible d'enrichir ses connaissances dans le cadre des activités habituelles de travail, par la formation offerte en milieu de travail, la lecture ou d'autres formes d'autoformation, ou encore par des cours suivis à l'extérieur. La formation continue s'obtient en s'associant à des organisations professionnelles, en participant aux séminaires, aux cours donnés dans les écoles, aux conférences et aux salons commerciaux. Les compétences peuvent être améliorées par des cours de gestion donnés par des maisons d'enseignement.
<b>Renseignements supplémentaires</b>	<b>(Aspects physiques et attitudes)</b>
<b>Aspects physiques</b>	Le gestionnaire passe beaucoup de temps à faire du travail de bureau (il passe de longues heures assis et effectue des tâches répétitives à l'ordinateur et au téléphone). Habituellement, les postes de cette catégorie n'exigent pas de soulever des objets lourds ou de se vouter, toutefois, les gestionnaires de stocks doivent parfois se déplacer dans les installations afin de voir en personne ce qui se passe et d'accomplir leur travail de gestion.
<b>Attitudes</b>	Le gestionnaire des stocks doit accorder une grande importance au service à la clientèle, au leadership et à la gestion des personnes. Il doit aussi posséder d'excellentes aptitudes interpersonnelles et démontrer une connaissance des autres cultures et leur être sensible. De plus, il doit posséder d'excellentes habiletés organisationnelles et en matière de planification.
<b>Tendances touchant les compétences essentielles :</b>	Les gestionnaires de stocks devront acquérir des compétences informatiques avancées afin de pouvoir travailler avec des logiciels complexes. La capacité de parler plus d'une langue, la connaissance de la diversité des cultures internationales et la sensibilisation à leur égard sont considérées comme un besoin grandissant à l'heure de la mondialisation. Également, une compréhension des principes de durabilité reliés aux questions de gouvernance environnementale,

**Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants: directeur du contrôle des stocks, directeur du contrôle des matériaux, directeur des services administratifs, directeur de l'assurance de la qualité, etc.**

sociale et d'entreprise prend de l'importance.

**Gouvernement du Canada –  
code CNP correspondant et  
description**

**0114 Directeurs/directrices d'autres services administratifs**

Les directeurs d'autres services administratifs planifient, organisent, dirigent, contrôlent et évaluent les services d'une organisation responsable de l'exécution des politiques internes et de la conformité aux règlements, de la gestion des dossiers, des services de sécurité, des admissions et autres services administratifs non classés ailleurs. Ce groupe comprend aussi les directeurs responsables des services impliqués dans deux ou plus des activités suivantes : finance, ressources humaines, achats du matériel informatique ou services administratifs. Les directeurs de ce groupe sont employés dans le secteur public et dans le secteur privé.

**Gestion du document :**

Activité 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	2 avril 2009	C. Sellar (CSA)
3	Document modifié	2 avril 2009	29 juin 2009	C. Sellar (CSA)
4	Version définitive du document	29 juin 2009	29 juillet 2009	C. Sellar (CSA)
5	Document modifié	29 juillet 2009	30 avril 2011	B. Myers (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

**Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants: directeur du contrôle des stocks, directeur du contrôle des matériaux, directeur des services administratifs, directeur de l'assurance de la qualité, etc.**