



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 :	DIRECTEUR DE LA LOGISTIQUE
Description du poste (selon la définition des intervenants du CCSCA)	<i>Les directeurs de la logistique planifient, organisent, dirigent, gèrent, évaluent et sont responsables des activités et du budget des divisions ou des entreprises qui offrent des services du domaine de la chaîne d'approvisionnement, notamment, le service à la clientèle, l'entreposage, le contrôle des stocks, le transport, la manutention et la planification stratégique. Le titulaire de ce poste doit également déterminer les possibilités d'améliorer les opérations logistiques.</i>
Avancement	Il est possible d'atteindre des postes de cadres supérieurs en assumant des responsabilités de plus en plus importantes et en acquérant une grande expérience en gestion. Le cheminement de carrière sera influencé par la taille, le genre, l'étendue géographique, la culture et la structure organisationnelle de l'entreprise qui offre l'emploi.
Conditions d'accès à la profession :	(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)
Scolarité	Les directeurs de la logistique doivent avoir terminé un programme collégial ou universitaire en administration des affaires, en administration ou en ingénierie du transport ou posséder un ensemble équivalent de formation et d'expérience. Des études supérieures ou une expérience internationale sont considérées comme un atout.
Formation	Les directeurs de la logistique devront peut-être suivre une formation en cours d'emploi, même si la plupart des employeurs exigent qu'ils possèdent déjà les compétences, les connaissances, l'expérience et la formation requises.
Expérience de travail connexe	Le candidat doit avoir assumé des responsabilités de façon progressive en logistique pendant plusieurs années, y compris de l'expérience en supervision. Une grande expérience en tant que superviseur pourrait remplacer les études.

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur de la répartition, directeur de service d'expédition de fret, chef du service des expéditions, directeur du contrôle des stocks, directeur du service de réception, directeur du contrôle des approvisionnements, etc.

Tâches :	
<p>Les directeurs de la logistique effectuent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier, organiser, diriger, gérer et évaluer les activités et le budget de la division ou du service logistique d'une entreprise. • Prendre en mains les activités de service à la clientèle, d'entreposage, d'inventaire, de transport, de manutention et de planification stratégique. • Mettre au point la stratégie logistique de l'organisation. • Mettre au point et superviser les activités de planification, d'organisation et d'exécution • Établir des politiques et des normes, entre autres, déterminer les procédures de santé et de sécurité relatives au maniement de produits dangereux et assurer la conformité aux règlements applicables au transport. • Mettre au point et superviser les activités de planification, d'organisation et d'exécution du soutien logistique, comme la planification de l'entretien, l'analyse des réparations et les recommandations relatives au matériel de mesure. • Assurer une gestion saine et la conformité aux règlements. • Identifier et gérer le risque inhérent aux activités logistiques. • Se tenir au courant des avancées technologiques en logistique et adopter la technologie appropriée afin d'améliorer les procédés logistiques. • Établir des indicateurs clés du rendement, superviser le rendement et améliorer le rendement à l'égard des objectifs. • Élaborer et mettre en œuvre des plans d'accroissement des bénéfiques et des plans de gestion du changement. • Résoudre les problèmes liés au travail, préparer et soumettre des états d'avancement et d'autres rapports. • Communiquer avec des clients existants et potentiels, le public, le gouvernement et d'autres sources externes de l'industrie et représenter l'entreprise auprès d'eux. • Diriger la mise au point de stratégies de prix et la négociation des prix et des niveaux de service avec les clients. • Comprendre les besoins des clients, les satisfaire, maintenir et renforcer des relations d'affaires positives avec le personnel clé du client, qui relève directement des activités logistiques ou y est associé. • Diriger l'embauche, la formation et les évaluations du rendement du

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur de la répartition, directeur de service d'expédition de fret, chef du service des expéditions, directeur du contrôle des stocks, directeur du service de réception, directeur du contrôle des approvisionnements, etc.

	<p>personnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diriger, coordonner, assigner, superviser et réviser le travail des personnes qui accomplissent les tâches suivantes : expédition, réception, entreposage, distribution de matériaux, de pièces et de produits, répartition des équipes, établissement de l'horaire des équipes de transport et des routes, activités connexes; • Gérer les activités des fournisseurs et des sous-traitants, réviser les propositions, établir les exigences de rendement et la liaison avec les organisations. • Collaborer avec le personnel, les autres services, la haute direction et les décideurs afin d'échanger des renseignements, de résoudre des problèmes et de clarifier les objectifs de gestion. • Soutenir la mise au point de matériel technique ayant pour base la logistique. • Déterminer les projets potentiels qui permettraient d'apporter des changements et des améliorations à la chaîne d'approvisionnement et impartir les projets sélectionnés. • Améliorer la gestion et les rapports de projets. • Préparer et livrer des propositions écrites et des présentations orales. • Participer à l'évaluation et à l'examen de la portée des propositions de changements ou des variantes de réalisation. • Diriger la formulation de modèles mathématiques ou de simulation de processus, déterminer les constantes et les variables, les restrictions, les options, les objectifs conflictuels et leurs paramètres numériques. • Superviser la validation, les essais et la reformulation des modèles appliqués. • Gérer l'aspect logistique des cycles de vie des produits, y compris la coordination, la fourniture d'échantillons et la minimisation de l'obsolescence. • Réaliser des analyses de coût de la durée de vie d'un système.
Outils et technologie :	
	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique et logiciels pertinents (rapports informatisés, interface utilisateur, fonction de recherche, environnement de développement, développement orienté objet ou composantes, systèmes de gestion, planification des ressources, ressources humaines, comptabilité, analytique ou scientifique, création de cartes, courrier électronique, tableur, traitement de texte,

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur de la répartition, directeur de service d'expédition de fret, chef du service des expéditions, directeur du contrôle des stocks, directeur du service de réception, directeur du contrôle des approvisionnements, etc.

	<p>présentations).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistant numérique personnel (PDA) ou agenda électronique. • Appareils de communication.
Compétences exigées :	(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)
Connaissances	Le directeur de la logistique doit connaître les systèmes de gestion, les règlements en matière de santé et de sécurité, le service à la clientèle et le service personnalisé, les principes et méthodes de transport, la production et la mise en œuvre, l'enseignement et la formation, la manutention, l'administration et la gestion, la chaîne d'approvisionnement, l'informatique et l'électronique, l'anglais, d'autres langues, les mathématiques, les ressources humaines et en personnel.
Compétences	Le directeur de la logistique doit posséder les compétences suivantes : coordination, écoute active, pensée critique, compréhension de texte, rédaction, encadrement, être orienté vers le service, gestion du temps, bon jugement et prise de décision, apprentissage actif.
Qualités personnelles	(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)
Aptitudes	Le directeur de la logistique doit posséder les aptitudes suivantes : raisonnement inductif et déductif, expression et compréhension verbales, capacité de détecter les problèmes, compréhension de textes, mise en ordre de l'information, articulation nette, clarté auditive, vision rapprochée.
Valeurs professionnelles	<p>Pour réussir dans cette profession, il faut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • créer et conserver un environnement de travail où la santé et la sécurité sont importantes; • diriger par l'exemple et pratiquer la gestion solidaire; • habiliter les employés à travailler de façon autonome; • encourager les employés à utiliser leurs meilleures aptitudes et valoriser la réussite et l'accomplissement;
Façons de travailler	Le directeur de la logistique doit travailler de la façon suivante : faire preuve d'intégrité, de pensée analytique, de fiabilité, porter attention aux détails, à l'accomplissement et à l'effort, coopérer, avoir de la persévérance, de la maîtrise de soi et l'esprit d'initiative, être innovateur, résistant au stress, souple et savoir s'adapter.
Profil de compétences essentielles :	Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur de la répartition, directeur de service d'expédition de fret, chef du service des expéditions, directeur du contrôle des stocks, directeur du service de réception, directeur du contrôle des approvisionnements, etc.

	<p>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 : http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml</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 directeur de la logistique.</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>
Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Lire des textes écrits dans des médias imprimés ou non, notes, lettres, notes de service, courriels, cahiers des charges, livres, rapports, fiches, tableaux, graphiques, etc. • Être capable de lire et d'interpréter des textes denses et complexes, des revues spécialisées, des bulletins et des périodiques, des documents gouvernementaux, des états de compte et des états financiers, la terminologie et les normes internationales relatives au fret, à l'assurance et aux coûts.
Utilisation de documents	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents utilisés ou produits peuvent être des : graphiques, fiches, tableaux, listes, schémas, dessins, horaires, étiquettes, panneaux avertisseurs ou de direction, documents douaniers, etc., provenant de médias imprimés ou non. • Capacité de lire des documents simples ou complexes exigeant un niveau d'inférence considérable. • Capacité de lire, interpréter, rédiger, remplir ou produire des documents. • 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.
Rédaction	<ul style="list-style-type: none"> • Écrire sur des sujets variés : politiques de l'entreprise, réponses aux plaintes, estimations, propositions, ententes contractuelles,

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur de la répartition, directeur de service d'expédition de fret, chef du service des expéditions, directeur du contrôle des stocks, directeur du service de réception, directeur du contrôle des approvisionnements, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> évaluations du personnel, réponses aux questions des clients. Remplir les sections appropriées des documents douaniers. 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.
Notions de calcul	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les mathématiques du domaine financier ou 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"> Fournir des directives et des instructions concises et claires au personnel et aux autres services. Communiquer avec des clients, le personnel et des collègues en utilisant divers médias et appareils de communication. Échanger des renseignements avec d'autres superviseurs et avec la haute direction. Réaliser des entretiens d'embauche avec des candidats potentiels pendant les processus de recrutement. Diriger des réunions du personnel et faire des exposés.
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"> Répondre aux plaintes des clients et du personnel. Habilité à penser et à répondre rapidement, et à modifier le calendrier et les plans d'activités pour réagir aux imprévus. Déterminer les facteurs qui sont la cause d'impondérables dans les opérations logistiques (problèmes de flux, d'entreposage ou d'approvisionnement dans la chaîne d'approvisionnement) en utilisant les méthodes appropriées de résolution de problèmes et d'investigation.
Prise de décisions	<ul style="list-style-type: none"> Quand des décisions sont prises, tenir compte du marché et de l'environnement économique, social et politique. Aligner les décisions sur la stratégie logistique de l'organisation. Établir des critères d'évaluation des fournisseurs et des méthodes d'analyse. Sélectionner des fournisseurs de service pour l'entreposage et le

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur de la répartition, directeur de service d'expédition de fret, chef du service des expéditions, directeur du contrôle des stocks, directeur du service de réception, directeur du contrôle des approvisionnements, etc.

	<p>transport de la marchandise.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre des décisions à l'égard des besoins de dotation. • Attribuer des activités particulières aux employés et à d'autres personnes, comme des contractants ou des sous-traitants. • Établir des paramètres applicables à la négociation des modalités. • Prendre des décisions relativement aux suggestions de changement (stratégie logistique, politiques et procédures ministérielles, etc.)
Planification et organisation du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre des décisions relativement aux priorités et à l'ordre des tâches. • Faire des ajustements en raison d'interruptions fréquentes et de changements de priorités causés par des commandes urgentes, la disponibilité d'un produit, les retards de livraison, etc.
Utilisation particulière de la mémoire	<ul style="list-style-type: none"> • Se souvenir des politiques de l'organisation, des particularités des clients, du personnel, des priorités du service de logistique et de l'entreprise, des systèmes d'import-export, du droit contractuel et des lois et règlements applicables à la chaîne d'approvisionnement.
Recherche de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir des renseignements sur les lois et règlements actuels applicables aux activités logistiques de la chaîne d'approvisionnement. • Trouver de l'information en vue de l'établissement de budgets. • Trouver de l'information dans des procès-verbaux et dans la correspondance pour établir des politiques. • Mener des enquêtes sur la satisfaction des clients au moyen de sondages, de groupes de réflexion, de chiffres de ventes ou de commentaires des clients.
Travail en équipe	<p>Les directeurs de la logistique travaillent au sein d'une équipe afin de satisfaire les exigences du client, profiter des occasions de vente ou, en cas de pénuries, minimiser les effets négatifs sur l'entreprise. Ils jouent un rôle dans les équipes trans-organisationnelles, 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. Les directeurs de la logistique doivent établir des relations avec les clients de la logistique et leur donner des conseils et des renseignements clairs et pertinents sur les activités logistiques.</p>
Formation continue	<p>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</p>

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur de la répartition, directeur de service d'expédition de fret, chef du service des expéditions, directeur du contrôle des stocks, directeur du service de réception, directeur du contrôle des approvisionnements, etc.

	cours donnés dans les écoles, aux conférences et aux salons commerciaux. Il est aussi possible d'améliorer ses compétences en assistant à des congrès et par le réseautage, en étant en lien avec les associations de l'industrie et en suivant des cours en gestion donnés par des maisons d'enseignement.
Renseignements supplémentaires	(Aspects physiques et attitudes)
Aspects physiques	Le directeur de la logistique 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 pencher.
Attitudes	Les directeurs de la logistique doivent posséder des aptitudes interpersonnelles très fortes; ils doivent être persuasifs, avoir de l'empathie, être capables de gérer la pression, créatifs, être conscient de l'urgence, le cas échéant, et porter attention aux détails. Les directeurs de la logistique doivent démontrer des qualités de chef, de gestionnaire et des compétences avancées en négociation et en résolution de conflit, ainsi que des capacités en organisation et en planification. La souplesse s'avère très importante, car le directeur de la logistique travaille avec des personnes, des groupes et des intérêts diversifiés.
Tendances touchant les compétences essentielles :	Les directeurs de la logistique sont en demande et cette demande continuera de s'accroître sur le marché nord-américain. L'accroissement de l'informatisation pourrait obliger les directeurs de la logistique à acquérir des compétences informatiques avancées afin de pouvoir travailler avec des logiciels complexes. La connaissance de la loi sur le commerce international et des nouveaux instruments et outils financiers est essentielle et continuera de l'être en raison de l'étendue de l'économie mondialisée. 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, sociale et d'entreprise prend de l'importance.

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

1215 – Superviseurs/superviseuses de commis à la transcription, à la distribution et aux horaires

Les superviseurs de ce groupe supervisent et coordonnent le travail du personnel des groupes suivants : (1471) Expéditeurs/expéditrices

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur de la répartition, directeur de service d'expédition de fret, chef du service des expéditions, directeur du contrôle des stocks, directeur du service de réception, directeur du contrôle des approvisionnements, etc.

et réceptionnaires, (1472) Magasiniers/magasinières et commis aux pièces, (1473) Commis à la production, (1474) Commis aux achats et à l'inventaire, (1475) Répartiteurs/répartitrices et opérateurs radio/opératrices radio et (1476) Horairistes de trajets et préposés/préposées à l'affectation des équipages. Ils sont employés dans le secteur public et le secteur privé.

Gestion du document :

Activité n°	Genre d'activité*°	Remplace	Nom de la nouvelle version	Personne responsable
1	Document créé	Sans objet	30 septembre 2008	C. Sellar (CSA)
2	Document modifié	30 septembre 2008	1 ^{er} mars 2009	C. Sellar (CSA)
3	Document modifié	1 ^{er} mars 2009	29 juin 2009	C. Sellar (CSA)
4	Document modifié	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

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur de la répartition, directeur de service d'expédition de fret, chef du service des expéditions, directeur du contrôle des stocks, directeur du service de réception, directeur du contrôle des approvisionnements, etc.