



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 MANUTENTION
Description du poste (selon la définition des intervenants du CCSCA)	<i>Les directeurs de la manutention planifient, organisent, dirigent, gèrent et évaluent les activités de manutention et en sont responsables. Ils sont aussi responsables du budget et doivent déterminer les possibilités d'amélioration des opérations. Ils doivent également superviser et coordonner les activités des superviseurs des manutentionnaires, et celles des manutentionnaires.</i>
Avancement	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.
Conditions d'accès à la profession :	(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)
Scolarité	Habituellement, un baccalauréat ou un diplôme de niveau collégial est exigé. Une formation appropriée associée à une grande expérience peut être considérée comme un équivalent. Un diplôme ou un grade pertinent pourrait être exigé des directeurs de la manutention responsables d'unités où des matériaux spéciaux sont utilisés.
Formation	Le candidat doit généralement suivre une formation en cours d'emploi, même si, habituellement, les organisations exigent qu'il possède 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 dans des emplois reliés à la chaîne d'approvisionnement pendant plusieurs années.
Tâches :	
Les directeurs de la manutention exercent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes	<ul style="list-style-type: none"> • Planifient, organisent, dirigent, gèrent et évaluent les activités de gestion de stocks et le budget de l'organisation. • Dirigent des fonctions de gestion de stocks, d'approvisionnement, d'achats, de gestion de la production et de planification d'entreposage reliées à la direction de la manutention, selon les

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur des services de chargement, directeur des services de fret, etc.

	<p>besoins de l'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborent des politiques et des procédures de direction de la manutention et les communiquent. • Dirigent et gèrent la gouvernance de l'entreprise et les procédures de conformité aux règlements relatifs aux activités de direction de la manutention. • Analysent le marché et les systèmes de livraison afin d'évaluer la disponibilité présente et future des matériaux. • Élaborent et mettent en œuvre des plans d'accroissement des bénéfiques et des plans de gestion du changement. • Mettent au point des indicateurs clés du rendement afin de mesurer l'efficacité des opérations de direction de la manutention. • Font des enquêtes afin de découvrir les causes des incidents relevant de la direction de la manutention et pour améliorer les procédures de sécurité. • Dirigent des enquêtes pour vérifier et résoudre les plaintes des clients. • Exercent des fonctions administratives, comme la préparation de propositions et de budgets, l'analyse des coûts de la main-d'œuvre et la rédaction de rapports. • Effectuent les tâches administratives quotidiennes, par exemple, tenir les dossiers et faire les écritures. • Maintiennent à jour leur connaissance des derniers outils et des dernières technologies et procédures de direction de la manutention. • Maintiennent un dialogue ouvert avec les autres gestionnaires pour coordonner les activités et améliorer le rendement et la productivité. • Réalisent des entrevues avec le personnel de direction de la manutention, le sélectionnent, l'encadrent, le forment, le gèrent et évaluent son rendement. • Encadrent le personnel sélectionné de la direction de la manutention. • Élaborent et mettent en œuvre des exercices de renforcement de l'esprit d'équipe; • Développent et font durer des relations de travail constructives et l'esprit de coopération.
Outils et technologie :	
	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique et logiciels pertinents (interface utilisateur, fonction de recherches, courrier électronique, planification des ressources de l'entreprise, inventaire, systèmes de gestion d'entrepôt, systèmes de gestion des stocks, approvisionnement,

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur des services de chargement, directeur des services de fret, etc.

	gestion de projet, tableur traitement de texte, présentations, ressources humaines, comptabilité et finance, application de la chaîne de valeur, amélioration des processus). • Appareils de communication.
Compétences exigées :	(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)
Connaissances	Le directeur de la manutention doit connaître les règles et les normes applicables, l'administration et la gestion, la production et les procédés, l'ingénierie et la technologie, le service à la clientèle et le service personnalisé, les outils et la technologie de manutention, la chimie, les mathématiques, la physique, les ressources humaines et en personnel, l'économie et la comptabilité, l'informatique et l'électronique, l'anglais et toute autre langue nécessaire.
Compétences	Le directeur de la manutention doit posséder les compétences suivantes : gestion des ressources matérielles, compréhension de texte, écoute active et apprentissage actif, compétences scientifiques, pensée critique, compétences en rédaction, capacité de résoudre des problèmes complexes, jugement et prise de décisions, capacité de diagnostiquer les pannes, gestion du temps, capacité d'analyser les opérations.
Qualités personnelles	(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)
Aptitudes	Le directeur de la manutention doit posséder les aptitudes suivantes : expression et compréhension verbales, expression écrite et compréhension, articulation nette, clarté auditive, raisonnement inductif et déductif, capacité de détecter les problèmes, résolution de conflits.
Valeurs professionnelles	Pour réussir dans cette profession, il faut : <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; • habiliter les employés à créer un environnement de travail où règne l'esprit de collaboration.
Façons de travailler	Le directeur de la manutention doit travailler de la façon suivante : attention portée aux détails, pensée analytique, fiabilité, qualités de chef, esprit d'initiative, être innovateur, tolérer le stress, souplesse adaptabilité et coopération.
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.

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur des services de chargement, directeur des services de fret, etc.

	<p>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 manutention.</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"> • Lecture fréquente de textes provenant de médias imprimés ou non : <ul style="list-style-type: none"> ✓ revues spécialisées; ✓ bulletins d'information; ✓ périodiques; ✓ documentation sur la gestion de la manutention; ✓ conventions collectives et contrats; ✓ curriculum vitæ; ✓ rapports sur le rendement; ✓ horaires de travail du personnel; ✓ comptes rendus de réunions; ✓ demandes ou plaintes. • 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"> ✓ politique et procédures; ✓ termes spécialisés; ✓ normes internationales; ✓ règlements (travail, santé et sécurité, marchandises dangereuses, déversements et autres se rapportant à la direction de la manutention); ✓ produits éducatifs et produits sur les techniques de gestion. • Lecture fréquente de textes inscrits dans des fiches, des tableaux et des graphiques.
Utilisation de documents	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents produits ou utilisés peuvent être des : formulaires, 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.

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur des services de chargement, directeur des services de fret, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de lire des documents simples ou complexes exigeant un niveau d'inférence considérable. • Capacité de lire, interpréter, rédiger, compléter 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 des notes à la haute direction sur le rendement opérationnel de la direction de la manutention, pour rendre compte des difficultés qui requièrent l'attention ou demander des ressources, pour présenter des rapports sur la santé et la sécurité, etc. • Rédiger les politiques de la direction de la manutention, par exemple, les procédures relatives à la sécurité et à la gestion des matières dangereuses et assurer la conformité à la réglementation en vigueur. • Rédiger des textes sur divers sujets, entre autres, sur les politiques de l'entreprise, les incidents liés à la gestion de la manutention, ainsi que des réponses aux plaintes. • Rédiger des ententes contractuelles et des évaluations du rendement. • Réviser les textes d'autres personnes pour vérifier l'exactitude des faits, la grammaire, l'orthographe et l'efficacité. • 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 monétaire et financier. • 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. • Effectuer des analyses des données numériques; • 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.

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur des services de chargement, directeur des services de fret, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer à propos de la dotation de personnel. • Diriger des réunions du personnel et faire des exposés. • Communiquer dans des situations très stressantes (déversements, incidents reliés à la santé et à la sécurité, etc.).
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. • Régler les difficultés se rapportant à la direction de la manutention. • Appliquer les connaissances générales en chaîne d'approvisionnement pour résoudre les problèmes. • Habilité à penser et à répondre rapidement et à modifier le calendrier et les plans d'activités pour réagir aux imprévus. • Le cas échéant, adapter les stratégies de négociation compte tenu de nouvelles circonstances ou de problèmes qui surgissent.
Prise de décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Aligner les décisions sur la stratégie de l'organisation. • Quand des décisions sont prises, tenir compte du marché et de l'environnement économique, social et politique. • Décider si les matériaux doivent être déplacés. • Prendre des décisions à l'égard des besoins de dotation. • Répartir les tâches reliées aux opérations de direction de la manutention. • Prendre des décisions à l'égard des suggestions de changement.
Planification et organisation du travail	La liaison avec les employés et d'autres directeurs est nécessaire pour coordonner les activités de gestion de la manutention de l'organisation.
Utilisation particulière de la mémoire	<ul style="list-style-type: none"> • Se rappeler des objectifs et de la vision de l'organisation. • Se souvenir des détails des commandes spéciales ou à façon comportant des demandes spéciales de matériaux. • Se rappeler des politiques et des procédures de l'organisation. • Se rappeler des exigences réglementaires applicables.
Recherche de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter les listes de fournisseurs pour savoir quels matériaux sont disponibles, en vente, en fin de série ou temporairement non disponibles. • Chercher dans des bases de données pour trouver les quantités qui sont en stock, des numéros de pièces ou de pigments et des descriptions de produits. • Obtenir de l'information sur des matériaux en parlant à des fournisseurs, en faisant des appels téléphoniques, en lisant des brochures et des publications spécialisées et en faisant des

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur des services de chargement, directeur des services de fret, etc.

	<p>recherches dans Internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtenir des renseignements sur les lois et règlements pouvant influencer sur les décisions de la direction de la manutention. • Trouver de l'information en vue de l'établissement de budgets.
Travail en équipe	Les directeurs de la manutention 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 leurs collègues qui sont concernés pour connaître leur opinion, leurs questions et leurs préoccupations sur les projets d'amélioration de la manutention.
Formation continue	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, en suivant des cours, en assistant à des conférences et à des salons commerciaux. De plus, les compétences peuvent être améliorées par des cours de gestion donnés par des maisons d'enseignement.
Renseignements supplémentaires	(Aspects physiques et attitudes)
Aspects physiques	Le directeur de la manutention 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, de se pencher ou de se courber, toutefois, les directeurs de la manutention doivent parfois se déplacer dans les installations afin de voir en personne ce qui se passe et d'accomplir leur travail de gestion.
Attitudes	Les directeurs de la manutention doivent démontrer de solides qualités de chef, la capacité de gérer des personnes, des aptitudes interpersonnelles, des aptitudes en négociation et en résolution de conflits. De plus, ils doivent démontrer d'excellentes habiletés organisationnelles et en matière de planification. Ils doivent également être sensibles aux autres cultures.
Tendances touchant les compétences essentielles :	Les directeurs de la manutention devront acquérir des compétences informatiques avancées afin de pouvoir travailler avec des logiciels complexes. La capacité de parler plus d'une langue est considérée comme un besoin croissant à l'heure où la mondialisation continue de prendre de l'ampleur. Une compréhension des principes de durabilité reliés aux questions de gouvernance environnementale, sociale et d'entreprise prend aussi de l'importance.

Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur des services de chargement, directeur des services de fret, etc.

