



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>PRÉPOSÉ À LA PRISE DE COMMANDES/SÉLECTIONNEUR</b>
<b>Description du poste (selon la définition des intervenants du CCSCA)</b>	<i>Les préposés à la prise de commandes/sélectionneurs remplissent les commandes d'articles entreposés et les emballent selon les indications du bordereau de vente ou de commande.</i>
<b>Avancement</b>	En acquérant de l'expérience par l'obtention de nouvelles compétences et en suivant une formation spécialisée, le préposé à la prise de commandes/sélectionneur peut obtenir des postes exigeant toujours plus de responsabilités, entre autres, en supervision et en gestion.
<b>Conditions d'accès à la profession :</b>	<b>(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)</b>
<b>Scolarité</b>	Ces postes exigent habituellement que le candidat ait suivi des cours de base en mathématiques et en anglais. Le diplôme de fin d'études secondaires est considéré comme un atout, mais il n'est pas obligatoire.
<b>Formation</b>	En général, les employés qui occupent ce genre de poste doivent avoir travaillé de quelques semaines à un an auprès d'employés expérimentés.
<b>Expérience de travail connexe</b>	Des compétences, des connaissances et une expérience dans le domaine sont utiles, mais non obligatoires.
<b>Tâches :</b>	
<b>Les préposés à la prise de commandes/sélectionneurs accomplissent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer des activités physiques générales afin de charger, décharger, trier et déplacer des produits et des matériaux, à la main ou à l'aide d'accessoires de manutention.</li> <li>• Accomplir des tâches dans des lieux où la température varie.</li> <li>• Lire des consignes de travail ou recevoir des instructions orales sur les tâches attribuées.</li> <li>• Lire les commandes pour vérifier les numéros de catalogues, les formats, des couleurs et les quantités de marchandises.</li> </ul>

\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aussi aux autres postes suivants : préposé aux commandes, garnisseur de tablettes, manutentionnaire, commis, représentant au traitement des commandes, représentant au service à la clientèle, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplir les commandes de marchandises en entrepôt, remplir ou demander des reçus et mettre les commandes dans des conteneurs d'expédition.</li> <li>• Utiliser l'équipement de balayage électronique de code à barres pour faire l'inventaire informatisé du stock.</li> <li>• Envelopper et sécuriser les charges avant le transport.</li> <li>• Transporter les commandes qui sont prêtes à l'aire d'entreposage temporaire ou au service d'expédition.</li> <li>• Débiller la marchandise reçue, la compter, la peser et la classer.</li> <li>• Remplir les tablettes et maintenir les articles propres et en bon ordre.</li> <li>• Marquer ou étiqueter les conteneurs pour les identifier.</li> <li>• Faire fonctionner, piloter ou conduire de l'équipement mécanique de manutention.</li> <li>• Déclarer les problèmes d'équipement de manutention, de structures ou de matériaux.</li> <li>• Remplir les bulletins d'activités quotidiens ou les fiches de travail.</li> <li>• Effectuer du travail général de nettoyage.</li> <li>• Donner la formation en cours d'emploi aux nouveaux et aux débutants.</li> <li>• Donner les renseignements nécessaires à la rédaction de rapports d'accident relatifs à la santé et à la sécurité ou à des chutes de matériaux.</li> <li>• Échanger des renseignements en personne, par écrit, par téléphone ou par courriel.</li> </ul>
<b>Outils et technologie :</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs et logiciels appropriés (entrée de données, suivi des stocks, courrier électronique, traitement de texte, tableur).</li> <li>• Appareils de communication (système vocal de préparation de commandes).</li> <li>• Équipement de balayage électronique (équipement de balayage de code à barres).</li> <li>• Outils d'emballage (agrafeuse, pistolet-agrafeur, cerceuse, marteaux).</li> <li>• Outils de mesure (balance, ruban gradué).</li> <li>• Équipement de manutention (châssis roulant, élévateurs à fourches, chariots manuels, timons, transpalettes, machines d'emballage).</li> </ul>

**\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aussi aux autres postes suivants : préposé aux commandes, garnisseur de tablettes, manutentionnaire, commis, représentant au traitement des commandes, représentant au service à la clientèle, etc.**

<b>Compétences exigées :</b>	<b>(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)</b>
<b>Connaissances</b>	Le préposé à la prise des commandes/sélectionneur doit connaître les procédures de santé et sécurité, les normes et règlements, le service à la clientèle, les mathématiques de base, l'anglais et d'autres langues le cas échéant.
<b>Compétences</b>	Les préposés à la prise de commandes/sélectionneurs doivent posséder les compétences suivantes : compréhension de texte, écoute active, mathématiques, analyse du contrôle de la qualité, coordination et gestion du temps.
<b>Qualités personnelles</b>	<b>(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)</b>
<b>Aptitudes</b>	Le directeur de la manutention doit posséder les aptitudes suivantes : compréhension de texte, mise en ordre de l'information, expression et compréhension verbales, force, coordination, dextérité manuelle et sûreté de la main et du bras.
<b>Valeurs professionnelles</b>	Pour réussir dans cette profession, il faut aimer rendre service et travailler avec des collègues dans un milieu où règne l'esprit de camaraderie dans un esprit de gestion solidaire et dans des conditions de travail sécuritaires.
<b>Façons de travailler</b>	Le préposé à la prise de commande/sélectionneurs doit travailler de la façon suivante : être maître de soi et résistant au stress, coopératif, intègre, autonome, porter attention aux détails, être précis, fiable, persévérant, sociable, s'adapter et être souple.
<b>Profil de compétences essentielles :</b>	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 : <a href="http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml">http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml</a>
<b>Lecture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecture fréquente de précisions sur les commandes, lecture des procédures, politiques, normes et règlements applicables, fiches de données de sécurité du matériel, étiquettes, signes, listes de codes de produits, formulaires d'expédition, factures, bordereaux de marchandises, connaissements, inventaires informatisés, commandes spéciales, directives d'un superviseur.</li> </ul>
<b>Utilisation de documents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser, écrire ou lire des : étiquettes de produit, étiquettes sur des tablettes, panneaux avertisseurs ou de direction, fiches d'inventaire, factures, formulaires de commande, formulaires d'expédition, bordereaux de marchandises, connaissements, horaires de travail,</li> </ul>

**\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aussi aux autres postes suivants : préposé aux commandes, garnisseur de tablettes, manutentionnaire, commis, représentant au traitement des commandes, représentant au service à la clientèle, etc.**

	<p>etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire des renseignements dans des tableaux, des horaires ou autres.</li> </ul>
<b>Rédaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Écrire des notes à des superviseurs et à des compagnons de travail.</li> <li>• Prendre des notes détaillées sur les commandes sortantes.</li> <li>• Remplir le registre des activités pour consigner les tâches accomplies durant le quart de travail.</li> <li>• Remplir un formulaire de justification lorsqu'une commande n'est pas honorée et inscrire ce qui manque pour qu'elle soit complète.</li> </ul>
<b>Notions de calcul</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les mathématiques du domaine monétaire.</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>• Utiliser des estimations numériques.</li> </ul>
<b>Communication verbale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'entretenir avec des superviseurs pour obtenir des directives et résoudre des problèmes.</li> <li>• S'entretenir avec des compagnons de travail pour coordonner les tâches.</li> <li>• Parler avec les clients pour obtenir davantage de détails sur les particularités d'une commande.</li> <li>• Participer aux réunions du personnel mensuelles.</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>• Il est parfois impossible de trouver un article demandé dans une commande – il faut vérifier les codes à barres, les étiquettes sur les tablettes et les listes d'inventaire.</li> <li>• Lorsque nécessaire, trouver des solutions créatives lorsque le matériel doit être déplacé ou prélevé dans un espace restreint;</li> <li>• Le cas échéant, trouver des solutions créatives pour traiter les commandes en attente.</li> </ul>
<b>Prise de décisions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer combien de temps il faut pour qu'une commande soit remplie.</li> <li>• Participer à la prise de décision relative aux unités nécessaires pour remplir une commande.</li> <li>• Participer à la prise de décision sur la priorité et le placement des commandes à remplir.</li> <li>• Participer à la prise de décision lorsqu'il faut déterminer si la livraison d'une commande sera retardée jusqu'à ce que la</li> </ul>

**\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aussi aux autres postes suivants : préposé aux commandes, garnisseur de tablettes, manutentionnaire, commis, représentant au traitement des commandes, représentant au service à la clientèle, etc.**

	marchandise demandée soit disponible ou si elle sera expédiée incomplète.
<b>Planification et organisation du travail</b>	Les préposés à la prise de commandes/sélectionneurs reçoivent des directives de leurs superviseurs au début de chaque quart de travail et planifient l'ordre des tâches à accomplir afin de respecter les échéances. Dans certaines entreprises, ils utilisent un système vocal de préparation de commandes qui détermine pour eux à l'avance une séquence de préparation des commandes. Des ajustements peuvent être faits si des commandes urgentes arrivent. Le flux de travail est déterminé par le volume de commandes à remplir.
<b>Utilisation particulière de la mémoire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se rappeler où se trouvent les articles sur les tablettes et dans les compartiments de l'entrepôt; avoir une idée approximative des articles disponibles.</li> <li>• Se rappeler des numéros d'article des articles courants.</li> <li>• Garder en mémoire pendant quelque temps les articles qui ont été expédiés afin de pouvoir répondre aux questions des superviseurs.</li> </ul>
<b>Recherche de renseignements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulter les bons de commande pour obtenir des précisions sur les produits.</li> <li>• Utiliser un logiciel de suivi des commandes pour déterminer l'endroit où les produits commandés sont entreposés et s'ils sont en quantité suffisante.</li> <li>• Utiliser des catalogues, des listes de produits et des bases de données informatiques pour trouver des renseignements sur des produits, par exemple, des numéros d'article;</li> <li>• Consulter des compagnons de travail et des superviseurs pour savoir quand de nouveaux chargements ou de nouveaux articles seront disponibles pour remplir les commandes.</li> </ul>
<b>Travail en équipe</b>	Les préposés à la prise des commandes/sélecteurs travaillent seuls. Ils coordonnent certaines activités avec des compagnons de travail, des superviseurs ou des directeurs. Toutefois, le travail en équipe s'avère important lorsqu'il faut prendre des matériaux lourds, essayer de sélectionner rapidement des articles commandés ou lorsque des raisons de santé et de sécurité entrent en jeu.
<b>Formation continue</b>	Les préposés à la prise de commandes/sélectionneurs sont formés en cours d'emploi par leurs compagnons de travail. Ils peuvent aussi participer à des programmes de formation sur les procédures et les produits. Une formation annuelle en santé et sécurité est parfois exigée et est fortement recommandée pour réduire le nombre d'accidents de travail.
<b>Renseignements supplémentaires</b>	<b>(Aspects physiques et attitudes)</b>

**\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aussi aux autres postes suivants : préposé aux commandes, garnisseur de tablettes, manutentionnaire, commis, représentant au traitement des commandes, représentant au service à la clientèle, etc.**

<b>Aspects physiques</b>	Les préposés à la prise de commandes/sélectionneurs doivent parfois s'adapter à des environnements de travail où la température varie. Ils doivent se tenir debout et marcher pour effectuer leurs tâches. Ils doivent aussi parfois se pencher, se baisser, s'agenouiller et s'accroupir pour déplacer ou empiler les articles nécessaires pour remplir une commande.
<b>Attitudes</b>	Les préposés à la prise de commandes/sélectionneurs doivent être bien organisés et avoir une attitude positive, être orientés vers le service à la clientèle. Ils doivent être patients et capables d'effectuer un travail répétitif sans se lasser. De plus, ils doivent pouvoir travailler sous pression afin de respecter des échéances serrées. Il est très important qu'ils soient soucieux des détails et précis lorsqu'ils effectuent leurs tâches.
<b>Tendances touchant les compétences essentielles :</b>	La généralisation de l'informatisation pourrait obliger les préposés à la prise des commandes/sélectionneurs à acquérir des compétences informatiques afin de travailler avec les technologies de systèmes vocaux, les factures et les formulaires informatisés et pour utiliser les codes à barres.

<b>Gouvernement du Canada – code CNP correspondant et description</b>	<b>7452 – Manutentionnaires</b> Les manutentionnaires manipulent, déplacent, chargent et déchargent des matériaux à la main ou à l'aide de divers appareils de manutention. Ils travaillent dans des entreprises de transport et d'entreposage et des compagnies de déménagement ainsi que dans une gamme variée d'usines de fabrication et de traitement et dans des entrepôts de commerce de détail et de gros.
	<b>6622 – Commis d'épicerie et autres garnisseurs/garnisseuses de tablettes – commerce de détail</b> Les commis d'épicerie et les autres garnisseurs de tablettes – commerce de détail emballent les achats des clients, apposent les prix sur les produits, garnissent les étagères et remplissent les commandes postales et téléphoniques. Ils sont employés dans des établissements de commerce de détail, comme des épicerie, des quincailleries et des grands magasins, ainsi que dans des entrepôts.

<b>Gestion du document :</b>				
<b>Activité n°</b>	<b>Genre d'activité*°</b>	<b>Remplace</b>	<b>Nom de la nouvelle version</b>	<b>Personne responsable</b>
1	Document créé	Sans objet	16 janvier 2009	C. Sellar (CSA)
2	Document modifié	16 janvier 2009	4 février 2009	C. Sellar (CSA)

**\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aussi aux autres postes suivants : préposé aux commandes, garnisseur de tablettes, manutentionnaire, commis, représentant au traitement des commandes, représentant au service à la clientèle, etc.**

<b>3</b>	Document modifié	4 février 2009	27 février 2009	C. Sellar (CSA)
<b>4</b>	Document modifié	27 février 2009	29 juin 2009	C. Sellar (CSA)
<b>5</b>	Version définitive du document	29 juin 2009	29 juillet 2009	C. Sellar (CSA)
<b>6</b>	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 aussi aux autres postes suivants : préposé aux commandes, garnisseur de tablettes, manutentionnaire, commis, représentant au traitement des commandes, représentant au service à la clientèle, etc.**