



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>DIRECTEUR DES VENTES ET DU MARKETING – CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT</b>
<b>Description du poste (selon la définition des intervenants du CCSCA)</b>	<i>Les directeurs des ventes et du marketing de la chaîne d'approvisionnement planifient, organisent, dirigent et évaluent les activités de services de chaîne d'approvisionnement d'un établissement ou d'une division d'entreprise et en sont responsables. Ils cherchent également des possibilités d'améliorer les opérations. Selon la nature, la grandeur et la complexité d'une organisation, il peut exister des spécialisations en gestion des ventes et en marketing.</i>
<b>Avancement</b>	Il est possible d'atteindre des postes de niveau supérieur en fournissant un bon rendement et en acquérant une solide expérience en gestion démontrant une progression des responsabilités.
<b>Conditions d'accès à la profession :</b>	<b>(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)</b>
<b>Scolarité</b>	Un diplôme d'études universitaires ou collégiales en administration des affaires ou dans un domaine connexe est exigé. Une formation appropriée associée à une grande expérience peut être considérée comme un équivalent. Des compétences additionnelles acquises grâce à une spécialisation en vente, en marketing ou en chaîne d'approvisionnement sont utiles.
<b>Formation</b>	Il est possible d'enrichir ses connaissances dans le cadre des activités habituelles de travail, par une formation offerte à l'interne, par la lecture ou d'autres formes d'autoformation ou par une formation externe dans des écoles de gestion, des collèges ou des universités.
<b>Expérience de travail connexe</b>	Il faut avoir assumé pendant plusieurs années et de façon progressive des postes de responsabilité en tant que représentant commercial et du marketing dans la chaîne d'approvisionnement. Une expérience à l'étranger est un atout.
<b>Tâches :</b>	

\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du développement de l'entreprise, directeur des comptes, directeur de l'assurance des entreprises, directeur du marketing et du commerce, directeur de district des ventes, directeur régional des ventes, directeur de la commercialisation Web, chef de la promotion, directeur de la commercialisation Web, directeur des ventes institutionnelles, etc.

**Les directeurs des ventes et du marketing – chaîne d'approvisionnement doivent accomplir toutes les tâches suivantes ou certaines d'entre elles :**

- Vente de services de transport, d'entreposage et de services spécialisés pour répondre aux besoins logistiques des clients.
- Planification, organisation, gestion et évaluation des activités et du budget des entreprises et des divisions de vente et de marketing des services de chaîne d'approvisionnement.
- Définition, élaboration, mise en oeuvre et évaluation des politiques, procédures et stratégies de vente et de marketing de la chaîne d'approvisionnement.
- Soutien aux réseaux de distribution des produits et services de la chaîne d'approvisionnement, études de marché et analyse des résultats; participation à l'élaboration des produits, gestion et évaluation des stratégies de marketing des entreprises.
- Mise en place d'indicateurs clés de rendement pour les services de vente et de marketing et supervision du rendement.
- Gestion de la production des documents d'information ayant trait à la vente et au marketing décrivant les produits et services de la chaîne d'approvisionnement offerts.
- Communication, en tant que représentant de l'organisation, avec les clients, les clients potentiels, le public, les gouvernements et d'autres intervenants ailleurs dans l'industrie.
- Gestion du développement des stratégies de prix, et gestion des négociations de prix et de niveaux de service avec les clients.
- Direction de l'établissement et de la négociation d'ententes contractuelles avec les clients en vue de gérer la distribution de produits.
- Réponse aux plaintes des clients au sujet du service.
- Gestion du personnel en matière de suivi des préférences du client, de consultation avec le personnel du service des achats, d'études de marché, d'utilisation des prévisions de ventes et d'élaboration de stratégie visant à orienter les efforts de marketing et de vente.
- Préparation des budgets et approbation des dépenses budgétaires.
- Évaluation des aspects financiers du développement d'un produit, tels que les budgets, les dépenses, les affectations de fonds à la recherche et au développement ainsi que les prévisions de rentabilité du capital investi et de profits et pertes.
- Étude des dossiers et des rapports sur les opérations pour la prévision des ventes et de la rentabilité.
- Représenter l'entreprise aux activités de promotion, par exemple, les salons professionnels et les réunions d'association pour faire la

**\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du développement de l'entreprise, directeur des comptes, directeur de l'assurance des entreprises, directeur du marketing et du commerce, directeur de district des ventes, directeur régional des ventes, directeur de la commercialisation Web, chef de la promotion, directeur de la commercialisation Web, directeur des ventes institutionnelles, etc.**

	<p>promotion des produits et des services.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de l'embauche, de la formation et de l'évaluation du rendement du personnel des ventes et du marketing, et supervision de leurs activités quotidiennes.</li> <li>• Développement de relations de travail constructives fondées sur la coopération.</li> <li>• Communication de renseignements aux employés et aux collègues, verbalement et au moyen de nombreux appareils et médias de communication modernes.</li> <li>• Maintien d'un dialogue ouvert avec les autres directeurs de services afin de coordonner les activités et d'améliorer le rendement et la productivité.</li> <li>• Être à jour pour en matière de technologies de l'industrie et chercher des occasions favorables à leur intégration.</li> </ul>
<b>Outils et technologie :</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel informatique et logiciels appropriés (horaires, gestion des relations avec les clients, interface utilisateur et interrogation de base de données, courrier électronique, ressources humaines, opérations analytiques ou scientifiques, planification des ressources de l'entreprise, gestion de projet, traitement de texte, tableur, présentation, etc.)</li> <li>• Assistants numériques personnels ou petits agendas électroniques.</li> <li>• Technologies et systèmes reliés aux centres d'appels (systèmes d'appels entrants et sortants, systèmes de gestion du rendement).</li> </ul>
<b>Compétences exigées :</b>	<b>(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)</b>
<b>Connaissances</b>	Un directeur des ventes et du marketing de la chaîne d'approvisionnement doit connaître la chaîne d'approvisionnement, la vente et le marketing, l'informatique et l'électronique, l'anglais et d'autres langues, les mathématiques, le service à la clientèle et le service personnalisé, l'administration et la gestion, les communications et les médias, l'enseignement et la formation, les ressources humaines et les ressources en personnel.
<b>Compétences</b>	Un directeur des ventes et du marketing de la chaîne d'approvisionnement doit posséder des compétences dans les domaines suivants : écoute active, pensée critique, expression verbale, présentation, rédaction, compréhension de l'écrit, sens social, coordination, résolution de conflits dans la collaboration, gestion des

**\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du développement de l'entreprise, directeur des comptes, directeur de l'assurance des entreprises, directeur du marketing et du commerce, directeur de district des ventes, directeur régional des ventes, directeur de la commercialisation Web, chef de la promotion, directeur de la commercialisation Web, directeur des ventes institutionnelles, etc.**

	ressources humaines, encadrement, persuasion, négociation, apprentissage actif, jugement et capacité de prendre des décisions.
<b>Qualités personnelles</b>	<b>(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)</b>
<b>Aptitudes</b>	Le directeur des ventes et du marketing de la chaîne d'approvisionnement doit posséder des aptitudes dans les domaines suivantes : expression et compréhension verbales, articulation nette, clarté auditive, compréhension de l'écrit et rédaction, raisonnements inductif et déductif, capacité de détecter les problèmes, mise en ordre de l'information, résolution de problèmes, suite dans les idées.
<b>Valeurs professionnelles</b>	Pour réussir dans cette profession, il faut : <ul style="list-style-type: none"> <li>• donner aux employés l'occasion de travailler de façon autonome et de prendre des décisions;</li> <li>• prendre la tête en donnant l'exemple et pratiquer la gestion solidaire;</li> <li>• créer un environnement qui favorise la croissance personnelle et professionnelle afin de préparer les employés pour qu'ils puissent saisir les possibilités d'avancement;</li> <li>• apprécier les qualités particulières de chaque employé et leur donner la possibilité d'utiliser leurs aptitudes et d'accomplir un travail valorisant afin qu'ils puissent éprouver un sentiment d'accomplissement et se sentir appréciés.</li> </ul>
<b>Façons de travailler</b>	Les directeurs des ventes et du marketing – chaîne d'approvisionnement doivent travailler de la façon suivante : importance accordée au service à la clientèle, attention portée aux détails, intégrité, maîtrise de soi, pensée analytique, souci des autres, coopération, autonomie, créativité, persévérance, adaptation, souplesse, capacité de diriger, esprit d'initiative, fiabilité, importance accordée à l'effort et au rendement, sociabilité.

**\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du développement de l'entreprise, directeur des comptes, directeur de l'assurance des entreprises, directeur du marketing et du commerce, directeur de district des ventes, directeur régional des ventes, directeur de la commercialisation Web, chef de la promotion, directeur de la commercialisation Web, directeur des ventes institutionnelles, etc.**

<p><b>Profil de compétences essentielles :</b></p>	<p>Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles ouvrent la porte à l'apprentissage de toutes les autres compétences, 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 directeur des ventes et du marketing – chaîne d'approvisionnement.</p> <p>La section suivante comporte des renseignements sur les compétences essentielles définies dans la norme professionnelle existante et classées selon les neuf catégories de compétences essentielles. Le contenu de cette section n'a cependant aucun 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 et compréhension de textes présentés sous forme imprimée ou par média électronique : communiqués, lettres, notes de service, courriers électroniques, tables, horaires, tableurs, listes, contrats, curriculum vitae, livres, rapports, documents contenant des instructions, documents de motivation, etc.</li> <li>• Lecture fréquente de : rapports sur les tendances du marché, études de marché, revues spécialisées, journaux, bulletins d'information, périodiques, lois, règlements, politiques et rapports financiers et comptables.</li> <li>• Lecture et interprétation de textes denses et complexes, déductions de haut niveau et utilisation de connaissances spécialisées.</li> </ul>
<p><b>Utilisation des documents</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation de : graphiques, listes, tables, schémas, dessins, horaires, correspondance ayant trait à l'exportation, demandes de devis, commande de soumissions, propositions, documents ayant trait au crédit et au recouvrement, états financiers et comptables, etc., provenant de médias imprimés ou non.</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</li> </ul>

**\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du développement de l'entreprise, directeur des comptes, directeur de l'assurance des entreprises, directeur du marketing et du commerce, directeur de district des ventes, directeur régional des ventes, directeur de la commercialisation Web, chef de la promotion, directeur de la commercialisation Web, directeur des ventes institutionnelles, etc.**

	parfois être vérifiée pour s'assurer de l'exactitude et éviter les omissions.
<b>Rédaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction de : notes de service pour le personnel, sondages auprès de la clientèle, textes courts, par exemple, matériel publicitaire, lettres traitant de sujets divers, réponses aux agences de réglementation, réponses aux plaintes, stratégies de vente et de marketing, offres de produits et services, ententes contractuelles, évaluations d'employés, rapports d'évaluation mensuelle, etc.</li> <li>• Révision des écrits d'autres personnes quant à l'exactitude de l'information, à la grammaire, à l'orthographe et à l'efficacité.</li> </ul>
<b>Notions de calcul</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation des mathématiques financières et monétaires.</li> <li>• Utilisation des mathématiques pour réaliser des horaires, planifier des budgets et effectuer des opérations comptables.</li> <li>• Mesures et calculs.</li> <li>• Estimations numériques.</li> </ul>
<b>Communication verbale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner des instructions claires et concises au personnel et aux autres services.</li> <li>• Communication professionnelle avec les clients, le personnel et les collègues par différents médias et appareils de communication.</li> <li>• Échange d'information avec d'autres directeurs et avec la haute direction.</li> <li>• Entrevues avec des candidats pendant le processus de recrutement;</li> <li>• Faire des présentations et organiser des réunions du personnel.</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>• Réponse aux plaintes des clients et du personnel.</li> <li>• S'entretenir avec le personnel lorsque surgissent des problèmes ayant trait à la paie.</li> <li>• Capacité de penser et de réagir rapidement, et de modifier les horaires et les plans d'opération lorsque surgissent des événements inattendus.</li> </ul>
<b>Prise de décisions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décider d'expédier ou non une commande incomplète en tenant compte de la possibilité que le client se plaigne et du risque de perdre des contrats.</li> <li>• Prendre des décisions en matière de dotation en personnel.</li> <li>• Prendre des décisions concernant les suggestions de changements, par ex., une proposition d'approche non traditionnelle en vue</li> </ul>

**\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du développement de l'entreprise, directeur des comptes, directeur de l'assurance des entreprises, directeur du marketing et du commerce, directeur de district des ventes, directeur régional des ventes, directeur de la commercialisation Web, chef de la promotion, directeur de la commercialisation Web, directeur des ventes institutionnelles, etc.**

	d'adapter la promotion à un secteur particulier.
<b>Planification et organisation du travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décider des priorités et de l'ordre d'exécution des tâches.</li> <li>• Faire les ajustements nécessaires 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.</li> </ul>
<b>Utilisation particulière de la mémoire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se souvenir des politiques de l'organisation.</li> <li>• Se souvenir de renseignements sur les clients ainsi que de leurs noms et de leurs visages.</li> <li>• Se souvenir des noms et des visages des membres du personnel.</li> <li>• Se souvenir des priorités de vente et de marketing.</li> <li>• Se souvenir des lois et règlements applicables.</li> <li>• Se souvenir des tarifs, des permis et des restrictions.</li> </ul>
<b>Recherche de renseignements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche d'information sur les clients potentiels dans les salons commerciaux ou dans les périodiques spécialisés.</li> <li>• Études de marché.</li> <li>• Recherche d'information budgétaire dans les rapports sur les ventes et les états financiers.</li> <li>• Recherche d'information dans les procès-verbaux et la correspondance dans le but d'élaborer des politiques.</li> <li>• Recherche d'information sur le degré de satisfaction des clients au moyen de sondages, de groupes de travail, de données sur les ventes et de commentaires des clients.</li> </ul>
<b>Travail d'équipe</b>	Manifester une attitude professionnelle et positive qui favorise l'esprit d'équipe, la collaboration et de bonnes relations interpersonnelles avec les fournisseurs, les clients, le personnel et les collègues.
<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. 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.

**\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du développement de l'entreprise, directeur des comptes, directeur de l'assurance des entreprises, directeur du marketing et du commerce, directeur de district des ventes, directeur régional des ventes, directeur de la commercialisation Web, chef de la promotion, directeur de la commercialisation Web, directeur des ventes institutionnelles, etc.**

Renseignements supplémentaires	(Aspects physiques et attitudes)
<b>Aspects physiques</b>	Le directeur des ventes et du marketing de la chaîne d'approvisionnement travaille essentiellement dans les bureaux (assis pendant de longues périodes, utilisant constamment le téléphone et l'ordinateur). Il doit aussi s'attendre à voyager.
<b>Attitudes</b>	Il doit avoir d'excellentes aptitudes interpersonnelles, du talent pour la négociation, la résolution de conflits et l'organisation; il doit manifester de l'intérêt pour les diverses cultures et de la sensibilité à leur égard.
<b>Tendances touchant les compétences essentielles :</b>	L'accroissement de l'informatisation pourra obliger les directeurs des ventes et du marketing de la chaîne d'approvisionnement à améliorer leurs compétences en informatique afin de pouvoir travailler avec des logiciels complexes. De plus, la capacité de parler plus d'une langue, jumelée à l'intérêt pour les différentes cultures et à la sensibilité à leur égard est perçue comme un besoin grandissant à l'heure de la mondialisation.

<b>Gouvernement du Canada -- code CNP correspondant et description</b>	<p><b>0611 Directeurs/directrices des ventes, du marketing et de la publicité</b></p> <p>Les directeurs des ventes, du marketing et de la publicité planifient, organisent, dirigent, contrôlent et évaluent les activités d'établissements et de services voués aux ventes commerciales, industrielles, électroniques et aux ventes en gros, au marketing, à la publicité et aux relations publiques. Ils travaillent dans des établissements de ventes commerciales, industrielles et ventes de gros, des entreprises de marketing et de relations publiques et dans la fonction publique.</p>
--	--

<b>Gestion du document :</b>				
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	5 janvier 2009	C. Sellar (CSA)
3	Document modifié	5 janvier 2009	1 <sup>er</sup> mars 2009	C. Sellar (CSA)
4	Document modifié	1 <sup>er</sup> mars 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	30 avril 2011	B. Myers (CSCSC)

\*Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du développement de l'entreprise, directeur des comptes, directeur de l'assurance des entreprises, directeur du marketing et du commerce, directeur de district des ventes, directeur régional des ventes, directeur de la commercialisation Web, chef de la promotion, directeur de la commercialisation Web, directeur des ventes institutionnelles, etc.

**\*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 du développement de l'entreprise, directeur des comptes, directeur de l'assurance des entreprises, directeur du marketing et du commerce, directeur de district des ventes, directeur régional des ventes, directeur de la commercialisation Web, chef de la promotion, directeur de la commercialisation Web, directeur des ventes institutionnelles, etc.**