



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 :	EXPÉDITEURS ET RÉCEPTIONNAIRES
Description du poste (selon la définition des intervenants du CCSCA)	<i>Les expéditeurs et les réceptionnaires expédient, reçoivent et enregistrent le roulement des pièces, des fournitures, de l'équipement et du stock de l'établissement. Les fonctions de réception et d'expédition peuvent être spécialisées selon la nature, la grandeur et la complexité des activités d'une organisation.</i>
Avancement	Il est possible d'atteindre des postes de supervision et de gestion en acquérant de l'expérience et en suivant une formation supplémentaire.
Conditions d'accès à la profession :	(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)
Scolarité	Le métier d'expéditeur ou de réceptionnaire exige un diplôme de fin d'études secondaires et parfois une formation professionnelle.
Formation	Les expéditeurs et les réceptionnaires devront recevoir une formation spécialisée, telle une formation en vue de l'application des règlements sur la santé et la sécurité. Un permis de conduire et un certificat d'opérateur de chariot élévateur à fourches sont parfois exigés.
Expérience de travail connexe	L'expérience des systèmes d'information est un atout.
Tâches :	
Les expéditeurs et les réceptionnaires doivent accomplir toutes les tâches suivantes ou certaines d'entre elles	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des activités physiques générales afin de charger, décharger, trier et déplacer la marchandise à la main ou à l'aide d'équipement de manutention. • Examiner le contenu des chargements pour voir s'il correspond aux registres – manifestes, factures, commandes, etc. – pour en vérifier l'exactitude. • Empaqueter, sceller et étiqueter la marchandise pour la préparer en vue de l'expédition. • Accomplir des tâches dans un lieu où la température varie. • Respecter les politiques et procédures d'expédition et de réception

* Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : réceptionnaire du fret, expéditeur de marchandises, commis aux marchandises d'importation, réceptionnaire, expéditeur, agent expéditeur, commis à la réception et à l'expédition.

	<p>et les procédures de conformité aux règlements.</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la conformité aux lois, aux règlements et aux normes, et remplir les documents exigés. • Préparer des documents, tels que les consignes de travail, les connaissements et les bordereaux d'expédition en vue de l'acheminement de la marchandise. • Remplir les registres journaliers d'expédition et de réception. • Déterminer au besoin le mode d'expédition, en faisant appel aux données sur les procédures d'expédition, les trajets et les tarifs. • Consigner les données sur l'expédition aux fins de rapports, comptabilité et tenue de livre. • Communiquer, au besoin, avec les représentants de transporteurs afin de conclure des arrangements et de donner des instructions pour l'expédition ou la livraison. • Communiquer et discuter avec les représentants des établissements pour régler des problèmes, par exemple, les dommages, pénuries et non-conformité aux devis. • Commander et entreposer suffisamment de fournitures de livraison. • Veiller au bon état des zones d'expédition et de réception. • Livrer de la marchandise à d'autres services à l'aide d'appareils de manutention ou tracer l'itinéraire de leur livraison. • Calculer l'espace disponible et les frais d'expédition, d'entreposage ou de surestaries. • Donner la formation en cours d'emploi aux nouveaux membres du personnel. • Remplir les rapports d'incidents ayant trait à la santé et à la sécurité ou aux déversements.
Outils et technologie :	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinateurs et logiciels appropriés (entrée de données, gestion des dossiers, fabrication d'étiquettes, commande de machine, système de gestion d'entrepôt, système de traitement des commandes, système de gestion des transports, balayage électronique, approvisionnement, feuille de calcul électronique, courrier électronique). • Appareils de communication (système vocal de préparation de commandes, identification par radiofréquence). • Équipement de balayage électronique (équipement de balayage de code à barres). • Outils d'emballage (agrafeuse, pistolet à agraffer, cerceuse,

*** Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : réceptionnaire du fret, expéditeur de marchandises, commis aux marchandises d'importation, réceptionnaire, expéditeur, agent expéditeur, commis à la réception et à l'expédition.**

	<p>marteau).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outils de mesure (balance, ruban gradué, thermomètre, jauge de température, jauge de pression d'air). • Équipement de manutention (plateau roulant, chariot à fourche, chariot à main, cric de levage, machine d'emballage).
Compétences exigées :	(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)
Connaissance	L'expéditeur ou le réceptionnaire doit connaître les procédures ayant trait à la santé et à la sécurité, les normes et les règlements, la santé et la sécurité publiques, le service à la clientèle et le service personnalisé, les procédures cléricales et administratives, les principes et les méthodes de transport, la production et la transformation, les principes des affaires et de la gestion, les mathématiques, l'anglais et d'autres langues le cas échéant.
Habiletés	L'expéditeur ou le réceptionnaire doit avoir des compétences dans les domaines suivants : écoute active, compréhension de texte, capacité de donner des instructions, coordination, gestion de temps, expression, écriture, mathématiques, surveillance, sens social et pensée critique.
Qualités personnelles	(aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)
Aptitudes	L'expéditeur ou le réceptionnaire doit posséder des aptitudes dans les domaines suivants : expression et compréhension verbales, capacité de détecter les problèmes, compréhension de texte, mise en ordre de l'information, articulation nette, clarté auditive, classement par catégories, raisonnement déductif, force, coordination des membres, vision rapprochée, précision et contrôle des mouvements, dextérité manuelle, sûreté de la main et du bras.
Valeurs professionnelles	Pour réussir dans cette profession, il faut aimer rendre service et travailler dans un milieu où règne la camaraderie.
Façons de travailler	Les expéditeurs et les réceptionnaires doivent travailler de la façon suivante : attention portée aux détails, précision, fiabilité, intégrité, coopération, maîtrise de soi, tolérance au stress, souci des autres, flexibilité et facilité d'adaptation, esprit d'initiative, résolution créative de problèmes, autonomie et sociabilité.
Profil de compétences essentielles :	Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles ouvrent la porte à 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

* Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : réceptionnaire du fret, expéditeur de marchandises, commis aux marchandises d'importation, réceptionnaire, expéditeur, agent expéditeur, commis à la réception et à l'expédition.

	compétences essentielles, veuillez visiter le site Web de RHDCC : http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml
Lecture de texte	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture fréquente de : notes des fournisseurs, formulaires de douane, instructions du superviseur, notes de collègues, contrats d'expédition, fiches de sécurité des matières dangereuses, recommandations d'entreposage et de manutention, procédures habituelles d'utilisation, manuels de politiques et procédures en santé et sécurité.
Utilisation des documents	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation ou lecture de : signes ou de symboles de mise en garde ou de direction, étiquettes, registres de réception, fiches d'inventaire hebdomadaire, factures, formulaires de commande, bordereaux de marchandises, connaissements, formulaires de douane, tableaux de tarifs, bordereaux d'expédition, horaires, calendriers, tableaux des poids, etc. • Inscrire les numéros et les codes sur les feuilles de chargement dans un format tabulaire.
Rédaction	<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction d'instructions et de notes de service aux chauffeurs, aux collègues, aux superviseurs ou au personnel du bureau de réception. • Rédaction de billets de livraison et de connaissements. • Inscriptions quotidiennes dans les registres d'expédition et de réception. • Rédaction de brefs rapports aux transporteurs au sujet des marchandises endommagées ou manquantes.
Notions de calcul	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des mathématiques financières et monétaires. • Utilisation des mathématiques pour façonner des horaires, dresser des budgets et effectuer des opérations comptables. • Utilisation des estimations numériques.
Communication verbale	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion avec des collègues et coordination des tâches. • Communication et échange d'information avec des clients et des transporteurs. • Communication avec des supérieurs pour recevoir des instructions. • Instructions données aux nouveaux employés sur l'exécution des tâches. • Participation aux réunions du personnel pour échanger de l'information.
Capacité de raisonnement	(Résolution de problèmes, prise de décisions, planification et organisation du travail, utilisation particulière de la mémoire, recherche de renseignements)

* Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : réceptionnaire du fret, expéditeur de marchandises, commis aux marchandises d'importation, réceptionnaire, expéditeur, agent expéditeur, commis à la réception et à l'expédition.

Résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner l'exécution de tâches complexes. • Organiser la recherche de marchandise manquante. • Chercher des solutions créatives lorsque la marchandise doit être déplacée dans un espace restreint. • Chercher des solutions créatives pour résoudre les problèmes de retard dans les livraisons. • Redresser la situation lorsque des articles sont mal emballés ou endommagés. • Chercher la meilleure façon de décharger rapidement les marchandises sans les endommager avec l'aide des employés disponibles.
Prise de décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux prises de décisions ayant trait à l'ordre de chargement et de déchargement des camions quand le nombre de camions dépasse celui des quais. • Participer aux prises de décisions ayant trait à la meilleure façon de transporter les marchandises en se basant sur la taille de la cargaison, les échéances convenues avec les clients, les retards de traitement, les coûts, etc. • Participer aux prises de décisions ayant trait au choix des transporteurs. • Participer aux prises de décision ayant trait à l'expédition d'une commande incomplète.
Planification et organisation du travail	<p>Les expéditeurs et les réceptionnaires travaillent sous la direction générale d'un superviseur; ils prennent toutefois leurs propres décisions quant aux priorités et à l'ordre des tâches. Ils suivent une routine et effectuent des tâches répétitives. Ils effectuent les adaptations nécessaires en raison d'interruptions fréquentes et de changements de priorités causés par l'arrivée de commandes urgentes ou des retards de production ou d'expédition. Ils doivent communiquer avec des collègues pour coordonner le déplacement des marchandises à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entrepôt.</p>
Utilisation particulière de la mémoire	<ul style="list-style-type: none"> • Se rappeler des règlements d'expédition. • Se rappeler de l'ordre de priorité des commandes. • Se rappeler des heures de réception et de livraison des diverses entreprises de transport. • Se rappeler les dimensions et les poids des articles afin d'estimer les charges.
Recherche de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> • Chercher des bons de commande afin d'assurer le suivi des coûts et d'éviter la double facturation. • Chercher dans les fichiers les renseignements sur les entreprises

* Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : réceptionnaire du fret, expéditeur de marchandises, commis aux marchandises d'importation, réceptionnaire, expéditeur, agent expéditeur, commis à la réception et à l'expédition.

	<p>avec qui des contacts ont autrefois été établis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chercher de l'information sur le transit des chargements en consultant d'autres membres du personnel. • Chercher dans divers manuels de l'information sur les codes de sécurité et de tarification. • Chercher dans les répertoires des entreprises de transport des renseignements sur les tarifs et sur les régions couvertes par la livraison.
Travail d'équipe	Les expéditeurs et les réceptionnaires travaillent surtout de manière autonome. Toutefois, le travail d'équipe s'avère important lorsqu'il faut déplacer du matériel lourd, charger ou décharger rapidement les camions ou lorsque des raisons de santé et de sécurité liées à l'expédition ou à la réception entrent en jeu. Les expéditeurs et les réceptionnaires forment au besoin les nouveaux employés ou leur assignent des tâches courantes.
Formation continue	Les expéditeurs et les réceptionnaires continuent de se former sur le lieu de travail, par la formation à l'interne et l'autoformation. Ils reçoivent une formation en premiers soins, une formation générale en sécurité au travail et une formation sur l'utilisation de l'équipement et des logiciels connexes. Ils reçoivent aussi une formation sur les règlements douaniers et la manutention des matières dangereuses. Une formation annuelle en santé et sécurité est fortement recommandée afin de réduire les accidents de travail.
Renseignements supplémentaires	(aspects physiques et attitudes)
Aspects physiques	Les expéditeurs et les réceptionnaires doivent parfois s'adapter à des environnements de travail soumis à des variations de température. Ils sont assis lorsqu'ils s'occupent des commandes, remplissent des formulaires et travaillent à l'ordinateur. Ils se tiennent debout, marchent, se penchent et se courbent pour charger et décharger.
Attitudes	Les expéditeurs et les réceptionnaires doivent avoir des talents d'organisateur et de bonnes qualités interpersonnelles. Ils doivent être patients, travailleurs, positifs et avoir le souci du service à la clientèle.
Tendances touchant les compétences essentielles :	Étant donné l'importance croissante des questions de sécurité sur le lieu de travail, les expéditeurs et les réceptionnaires devront s'informer davantage sur les règlements de sécurité. Ils devront peut-être perfectionner leurs compétences en matière de lecture et d'utilisation de documents afin d'accumuler suffisamment de connaissances pour obtenir un permis de transport des marchandises dangereuses. L'accroissement de l'informatisation obligera peut-être un nombre accru d'expéditeurs et de réceptionnaires à acquérir des compétences

* Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : réceptionnaire du fret, expéditeur de marchandises, commis aux marchandises d'importation, réceptionnaire, expéditeur, agent expéditeur, commis à la réception et à l'expédition.

en informatique en vue d'utiliser des formulaires et des factures informatisés, ainsi que des codes à barres.

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

1471 – Expéditeurs et réceptionnaires

Les expéditeurs et les réceptionnaires expédient, reçoivent et enregistrent le roulement des pièces, des fournitures, de l'équipement et du stock de l'établissement. Ils travaillent dans le secteur public et dans des établissements de vente au détail et en gros, dans des usines de fabrication, ainsi que dans d'autres établissements commerciaux et industriels.

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	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

* Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : réceptionnaire du fret, expéditeur de marchandises, commis aux marchandises d'importation, réceptionnaire, expéditeur, agent expéditeur, commis à la réception et à l'expédition.