



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>SUPERVISEUR DES MANUTENTIONNAIRES</b>
<b>Description de la CNP révisée pour la rédaction des normes professionnelles</b>	<b><i>Superviseurs qui assurent la supervision et la coordination des activités des manutentionnaires.</i></b>
<b>Avancement</b>	Il est possible d'atteindre des postes de niveau supérieur en acquérant de l'expérience, en fournissant un bon rendement et en suivant une formation supplémentaire.
<b>Conditions d'accès à la profession :</b>	<b>(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)</b>
<b>Scolarité</b>	Les superviseurs des manutentionnaires doivent posséder un diplôme de fin d'études secondaires.
<b>Formation</b>	Les superviseurs des manutentionnaires doivent avoir reçu une formation de deux ans en cours d'emploi et une formation informelle dispensée par des employés expérimentés. Un certificat de qualification dans un domaine approprié au poste pourrait être exigé.
<b>Expérience de travail connexe</b>	Le candidat doit avoir assumé des responsabilités de façon progressive dans ce poste pendant plusieurs années.
<b>Tâches :</b>	
<b>Les superviseurs des manutentionnaires assurent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diriger, conseiller, encadrer, former, superviser les manutentionnaires; coordonner leurs activités et établir les horaires de travail; coordonner les tâches avec les autres superviseurs ou directeurs.</li> <li>• Accomplir des tâches dans des lieux où la température varie.</li> <li>• Mettre en œuvre et appliquer des politiques et procédures de manutention et des procédures de conformité aux règlements.</li> <li>• Établir la conformité aux lois, aux règlements et aux normes, et remplir la documentation nécessaire, le cas échéant.</li> <li>• Réquisitionner des matériaux et des fournitures et effectuer des tâches administratives quotidiennement.</li> </ul>

**Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants, chefs d'équipe, chef de groupe, de section, surveillant de la manutention de fret, contremaître de la manutention des marchandises, contremaître au chargement de fret, contremaître de gare de marchandises – manœuvres, contremaîtres – débardeurs, etc.**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspecter l'équipement de manutention, les structures et le matériel pour déterminer la cause des erreurs, des problèmes ou des défauts.</li> <li>• Collaborer à la résolution de problèmes et recommander des solutions.</li> <li>• Examiner le déroulement du travail à toutes les étapes et le travail terminé afin de s'assurer que tout a été fait comme il convient.</li> <li>• Vérifier les particularités des matériaux chargés et déchargés d'après l'information contenue dans les bons de travail.</li> <li>• Recommander des activités de dotation, évaluer le rendement du personnel et élaborer des plans de planification de la relève.</li> <li>• Résoudre les problèmes de dotation.</li> <li>• Développer des relations de travail constructives et coopératives.</li> <li>• Préparer des rapports de production et d'autres rapports informatifs, par exemple, sur le temps et le salaire des employés, les entrées quotidiennes et les résultats d'inspection.</li> <li>• Fournir des renseignements à ses collègues et au personnel par téléphone, par écrit, par courriel ou en personne.</li> <li>• Examiner les marchandises pour déterminer les séquences de chargement.</li> </ul>
<b>Outils et technologie :</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel informatique et logiciels pertinents (planification des ressources de l'entreprise, ressources humaines, gestion des stocks, courrier électronique, traitement de texte, feuilles de calcul, comptabilité de la main-d'œuvre, service de localisation basée sur le réseau, codage par code à barres).</li> <li>• Appareils de communication.</li> <li>• Formation et connaissance de l'équipement de manutention.</li> <li>• Outils de mesure (balance, ruban gradué, thermomètre, jauge de température, jauge de pression d'air)..</li> </ul>
<b>Compétences exigées :</b>	<b>(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)</b>
<b>Connaissances</b>	Le superviseur des manutentionnaires doit connaître les règles relatives à la santé et à la sécurité, à la santé et à la sécurité publiques, l'administration et la gestion, le service à la clientèle et le service personnel, l'informatique, la production et la transformation, les principes et méthodes de transport, l'anglais ou toute autre langue nécessaire, la gestion du personnel et des ressources humaines,

**Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants, chefs d'équipe, chef de groupe, de section, surveillant de la manutention de fret, contremaître de la manutention des marchandises, contremaître au chargement de fret, contremaître de gare de marchandises – manœuvres, contremaîtres – débardeurs, etc.**

	certain concepts légaux (p. ex., responsabilité personnelle), l'enseignement et la formation, les mathématiques, l'économie et la comptabilité.
<b>Compétences</b>	Le superviseur des manutentionnaires doit posséder les compétences suivantes : capacité de diriger et d'encadrer, bonne gestion du temps, supervision et évaluation du rendement, bon jugement et capacité de prendre des décisions, écoute active, capacité de s'exprimer, pensée critique, gestion du personnel, persuasion, compréhension de textes, être orienté vers le service, coordination, sens social, capacité de négocier et de donner des instructions.
<b>Qualités personnelles</b>	<b>(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)</b>
<b>Aptitudes</b>	Les aptitudes suivantes sont importantes pour le rôle de superviseur des manutentionnaires : expression et compréhension verbales, capacité de détecter les problèmes, articulation nette, clarté auditive, raisonnement inductif et déductif, mise en ordre de l'information, vision rapprochée, compréhension et rédaction de textes.
<b>Valeurs professionnelles</b>	Pour réussir dans cette profession, il faut : <ul style="list-style-type: none"> <li>• être autonome et prendre des décisions;</li> <li>• soutenir le personnel;</li> <li>• encourager les employés à rendre service aux autres et à travailler dans une ambiance amicale;</li> </ul>
<b>Façons de travailler</b>	Le superviseur des manutentionnaires doit travailler de la façon suivante : être responsable, fiable, s'adapter, être souple, capable de diriger, tolérer le stress, coopérer, porter attention aux détails, être maître de soi, faire preuve d'esprit d'initiative, d'intégrité et de détermination.
<b>Profil de compétences essentielles :</b>	<p>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 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 superviseur des manutentionnaires.</p>

**Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants, chefs d'équipe, chef de groupe, de section, surveillant de la manutention de fret, contremaître de la manutention des marchandises, contremaître au chargement de fret, contremaître de gare de marchandises – manœuvres, contremaîtres – débardeurs, etc.**

	<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 aucun lien avec le projet de recherches sur les compétences essentielles de RHDCC.</p>
<b>Lecture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecture fréquente de textes provenant de médias imprimés ou non : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ notes, lettres, notes de service, courrier électronique;</li> <li>✓ diagrammes, tableaux, graphiques;</li> <li>✓ revues spécialisées et bulletins d'information;</li> <li>✓ documentation sur l'entreposage (exigences en matière de stockage, horaires, avis de répartition);</li> <li>✓ curriculum vitæ et rapports sur le rendement.</li> </ul> </li> <li>• Lire et interpréter des textes denses et complexes et pouvoir faire des déductions de haut niveau grâce à des connaissances spécialisées : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ fiche de sécurité des marchandises dangereuses;</li> <li>✓ procédures habituelles d'utilisation;</li> <li>✓ termes spécialisés;</li> <li>✓ normes nationales ou internationales;</li> <li>✓ règlements (travail, santé et sécurité, marchandises dangereuses, déversements et diverses instructions se rapportant à l'entreposage et à la supervision).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Utilisation de documents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents utilisés peuvent comporter des graphiques, tableaux, listes, tables, schémas, dessins, horaires, étiquettes, panneaux avertisseurs ou de direction, etc., provenant de médias imprimés ou non;</li> <li>• capacité de lire des documents simples ou complexes exigeant un niveau d'inférence considérable;</li> <li>• capacité de lire, interpréter, rédiger, compléter ou produire des documents et des formulaires.</li> </ul>
<b>Rédaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Écrire des notes à la direction au sujet du rendement de la division ou pour rendre compte des difficultés qui requièrent l'attention, rédiger des demandes de ressources, des rapports d'accident ou des rapports sur la santé et la sécurité, etc.;</li> <li>• rédiger des notes de service pour le personnel afin de donner des renseignements sur divers sujets, entre autres, les politiques de l'entreprise ou des réponses aux plaintes;</li> <li>• remplir des formulaires de justification;</li> <li>• rédiger des évaluations du rendement des employés.</li> </ul>

**Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants, chefs d'équipe, chef de groupe, de section, surveillant de la manutention de fret, contremaître de la manutention des marchandises, contremaître au chargement de fret, contremaître de gare de marchandises – manœuvres, contremaîtres – débardeurs, etc.**

<b>Notions de calcul</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les mathématiques du domaine financier et monétaire, en plus des mathématiques nécessaires pour façonner des horaires, établir des budgets, faire la comptabilité, prendre des mesures et faire des calculs;</li> <li>• utiliser des estimations numériques.</li> </ul>
<b>Communication verbale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner des directives et des instructions aux employés;</li> <li>• S'entretenir avec des clients et des fournisseurs en personne ou au téléphone;</li> <li>• échanger des renseignements avec d'autres superviseurs et avec la direction;</li> <li>• réaliser des entretiens d'embauche avec des candidats potentiels pendant le processus de recrutement;</li> <li>• organiser des réunions en tête à tête ou avec le personnel afin de faire des annonces, de revoir les politiques et procédures et de discuter du rendement;</li> <li>• Communiquer et donner des directives de vive voix au personnel lorsque surviennent des événements très stressants (déversements de matériaux, incidents liés à la santé et à la sécurité, etc.).</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>• Déterminer quels sont les problèmes liés aux activités de manutention en utilisant les méthodes d'enquête et de résolution des problèmes appropriés, et agir en conséquence;</li> <li>• adapter les stratégies de négociations aux nouvelles circonstances;</li> <li>• trouver des solutions pratiques en établissant des priorités et en rationalisant lorsque le travail s'est accumulé.</li> </ul>
<b>Prise de décisions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les décisions doivent correspondre à la stratégie de manutention de l'entreprise.</li> <li>• S'il y a lieu, décider de l'endroit où placer les marchandises et de la façon dont elles seront placées dans l'entrepôt selon qu'elles doivent être entreposées pendant une longue ou une courte période.</li> <li>• Décider s'il faut décharger un chargement qui est arrivé endommagé ou le refuser tant qu'une enquête n'a pas été effectuée.</li> <li>• Prendre des décisions en matière de dotation de personnel.</li> <li>• Attribuer des activités professionnelles précises à soi-même, aux employés et à d'autres personnes, comme des contractants et des sous-traitants.</li> </ul>
<b>Planification et organisation</b>	Les superviseurs des manutentionnaires reçoivent régulièrement des

**Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants, chefs d'équipe, chef de groupe, de section, surveillant de la manutention de fret, contremaître de la manutention des marchandises, contremaître au chargement de fret, contremaître de gare de marchandises – manœuvres, contremaîtres – débardeurs, etc.**

<b>du travail</b>	directives de la haute direction et planifient l'ordre des tâches à accomplir afin de respecter les échéances. Ils doivent parfois modifier leurs plans lorsque surviennent des imprévus, mais la plupart des activités suivent un programme régulier et des procédures déjà établies. La communication avec les employés et d'autres superviseurs est nécessaire pour coordonner le mouvement des marchandises dans l'entrepôt et à l'extérieur.
<b>Utilisation particulière de la mémoire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se rappeler des politiques et des procédures de l'organisation;</li> <li>• se souvenir de renseignements sur les clients ainsi que des noms et des visages des employés;</li> <li>• se souvenir des systèmes d'import-export qui touchent l'entreprise;</li> <li>• se souvenir des règlements en matière de santé et de sécurité et se souvenir des autres règlements pertinents;</li> <li>• se souvenir de l'endroit où sont rangés les articles dans l'entrepôt;</li> <li>• se rappeler pendant quelque temps des articles qui sont sortis afin de pouvoir répondre aux questions de la direction;</li> </ul>
<b>Recherche de renseignements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir des renseignements sur les lois et règlements actuels applicables à la manutention;</li> <li>• consulter les listes de clients et les répertoires téléphoniques;</li> <li>• utiliser des catalogues, des listes de produit et des bases de données informatiques pour trouver des renseignements ou des produits, par exemple, des numéros d'articles;</li> <li>• consulter les autres superviseurs, des membres de la direction et les fournisseurs pour connaître le moment prévu d'arrivée des chargements.</li> </ul>
<b>Travail en équipe</b>	Les superviseurs des manutentionnaires travaillent souvent avec une équipe et sous la direction de cadres supérieurs. Toutefois, une partie de leur travail est effectuée de façon autonome. Ils recourent au travail d'équipe afin de préparer le matériel pour qu'il soit déplacé efficacement. De plus, ils encouragent et soutiennent les membres de l'équipe et les aident à atteindre leurs objectifs professionnels personnels et ceux du groupe, et démontrent leur gratitude une fois ces objectifs 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.
<b>Formation continue</b>	Ils peuvent enrichir leurs 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 par la participation aux organisations professionnelles, aux séminaires, aux cours donnés dans les écoles, aux conférences et aux salons commerciaux. Les

**Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants, chefs d'équipe, chef de groupe, de section, surveillant de la manutention de fret, contremaître de la manutention des marchandises, contremaître au chargement de fret, contremaître de gare de marchandises – manœuvres, contremaîtres – débardeurs, etc.**

	compétences peuvent être améliorées par des cours de gestion donnés par des maisons d'enseignement.
<b>Renseignements supplémentaires</b>	<b>(Aspects physiques et attitudes)</b>
<b>Aspects physiques</b>	Les superviseurs des manutentionnaires doivent parfois s'adapter à des environnements de travail où la température varie. Les superviseurs des manutentionnaires doivent parfois soulever des charges lourdes, se pencher ou se courber pour accomplir leurs tâches. De plus, ils peuvent aussi travailler dans un bureau pour effectuer le travail administratif qu'exige leur poste.
<b>Attitudes</b>	Les superviseurs des manutentionnaires doivent se soucier de la sécurité, être bien organisés et avoir une attitude positive, être orientés vers le service à la clientèle, patients et être de bons travailleurs. Leurs aptitudes interpersonnelles doivent être bien développées; ils doivent être capables de gérer la pression et le sentiment d'urgence, et porter attention aux détails. Ils doivent souvent faire appel à leurs aptitudes à régler les problèmes et à négocier.
<b>Tendances affectant les compétences essentielles :</b>	Étant donné l'importance croissante des questions de sécurité sur le lieu de travail, les superviseurs des manutentionnaires devront connaître et appliquer les règlements relatifs à la santé et à la sécurité, par exemple, ceux qui concernent le transport de marchandises dangereuses (TMD). Les superviseurs des manutentionnaires doivent parfois aussi posséder des compétences informatiques avancées afin de pouvoir travailler avec des logiciels complexes.

<b>Gouvernement du Canada – code CNP correspondant et description</b>	<p><b>7217 Entrepreneurs/entrepreneuses et contremaîtres/contremaîtresses des équipes de construction lourde</b></p> <p>Ce groupe de base comprend les entrepreneurs en excavation, en terrassement, en pavage, en forage et en dynamitage qui possèdent et gèrent leur propre entreprise. Il comprend aussi les <u>contremaîtres qui supervisent et coordonnent le travail des ouvriers</u> classés dans les groupes de base suivants : (7371) grutiers/grutières, (7372) foreurs/foreuses et dynamiteurs/dynamiteuses des mines à ciel ouvert, des carrières et des chantiers de construction, (7421) conducteurs/conductrices d'équipement lourd (sauf les grues), (7451) débardeurs/débardeuses, (7452) manutentionnaires, (7422) conducteurs/conductrices de machinerie d'entretien public, (7432) ouvriers/ouvrières à l'entretien de la voie ferrée, (7373) foreurs/foreuses de puits d'eau. Ils travaillent dans une gamme variée d'entreprises; leur milieu de travail est indiqué dans la description des</p>
---	---

**Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants, chefs d'équipe, chef de groupe, de section, surveillant de la manutention de fret, contremaître de la manutention des marchandises, contremaître au chargement de fret, contremaître de gare de marchandises – manœuvres, contremaîtres – débardeurs, etc.**

	groupes de base susmentionnés.
--	--------------------------------

Gestion du document :				
Activité n°	Genre d'activité*	Remplace	Nom de la nouvelle version	Personne responsable
1	Document créé	Sans objet	16 janvier 2009	C. Sellar (CSA)
2	Document modifié	16 janvier 2009	04 février 2009	C. Sellar (CSA)
3	Document modifié	4 février 2009	27 février 2009	C. Sellar (CSA)
4	Document modifié	27 février 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)

**\*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, chefs d'équipe, chef de groupe, de section, surveillant de la manutention de fret, contremaître de la manutention des marchandises, contremaître au chargement de fret, contremaître de gare de marchandises – manœuvres, contremaîtres – débardeurs, etc.**