



Canadian
Supply Chain
Sector Council

Conseil canadien
sectoriel de la chaîne
d'approvisionnement

Norme professionnelle

(Pour décrire des emplois de la chaîne d'approvisionnement, réaliser des évaluations du rendement, élaborer des plans de carrière, etc.)

Poste :	DIRECTEUR DE TERMINAL
Description du poste (selon la définition des intervenants du CCSCA)	<i>Les directeurs de terminal planifient, organisent, dirigent, gèrent et évaluent les activités administratives courantes ainsi que les opérations de fret qui se déroulent à l'extérieur et en sont responsables; ce qui comprend la planification de la direction stratégique, la gestion des employés, la prévision des activités opérationnelles, la planification du rapport coût-efficacité, la répartition opportune afin de combler les besoins des clients. Le titulaire de ce poste doit explorer les possibilités d'amélioration générale des opérations.</i>
Avancement	Il est possible d'atteindre des postes de cadres supérieurs en assumant des responsabilités croissantes et en acquérant de l'expérience en gestion.
Conditions d'accès à la profession :	(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)
Scolarité	Habituellement, un diplôme de niveau universitaire ou collégial est exigé. Cependant, une formation appropriée associée à une grande expérience en industrie peut être jugée équivalente. Des compétences supplémentaires acquises par diverses spécialisations dans la chaîne d'approvisionnement sont un avantage.
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	Plusieurs années d'expérience progressive en supervision et en opération des terminaux ainsi qu'une expérience de la mise en application des règlements sur la santé et la sécurité sont habituellement requises.
Tâches :	
Les directeurs de terminal exercent une partie ou	<ul style="list-style-type: none"> Planifier organiser diriger, gérer et évaluer les activités opérationnelles et le budget d'un service.

**l'ensemble des tâches
suivantes**

- Élaborer des politiques et des procédures de gestion du fret et les communiquer.
- Établir des politiques et des normes, notamment, déterminer les procédures de santé et sécurité relatives au maniement des produits dangereux et assurer la conformité aux règlements applicables au transport.
- Diriger et gérer la gouvernance d'entreprise et les procédures de conformité aux règlements visant les activités de gestion du fret.
- Élaborer et mettre en œuvre des plans d'accroissement des bénéfices et des plans de gestion du changement.
- Mettre au point des indicateurs clés du rendement afin de mesurer l'efficacité des activités de gestion du fret.
- Diriger les activités du personnel en lien avec les opérations de manutention du fret.
- Diriger l'embauche, la formation et les évaluations du rendement du personnel.
- Veiller à ce que ses collaborateurs reçoivent une formation parallèle pour toutes les fonctions opérationnelles requises.
- Surveiller les opérations afin de s'assurer que les membres du personnel se conforment aux politiques et procédures, aux règles de sécurité, aux conventions collectives et aux règlements gouvernementaux.
- Mener des enquêtes afin de découvrir les causes des accidents liés à la gestion du fret et pour améliorer les procédures en matière de sécurité.
- S'occuper des activités du service à la clientèle, de l'entreposage, de l'inventaire, du transport et de la planification stratégique.
- Mener des enquêtes pour vérifier les plaintes des clients et les traiter.
- Communiquer avec des clients existants et potentiels, le public, le gouvernement et d'autres sources externes de l'industrie et représenter l'entreprise auprès d'eux.
- Comprendre les besoins des clients, les satisfaire, maintenir et renforcer des relations d'affaires positives avec les clients et le personnel clé qui participe directement ou non à des activités de manutention de fret.
- Gérer les activités des entrepreneurs et des sous-traitants, mettre au point des exigences de rendement, servir de liaison avec les organisations.
- Rédiger des rapports de gestion et de projets et mettre au point des indicateurs de rendement clé (IRC).
- Collaborer avec le personnel, les autres services, la haute direction

	<p>et les décideurs afin d'échanger des renseignements, de résoudre des problèmes et de clarifier les objectifs de gestion;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer les tâches administratives courantes, comme tenir les dossiers et faire les écritures. • Maintenir à jour leur connaissance des derniers outils de gestion du fret ainsi que des dernières technologies et procédures. • Préparer des recommandations en matière de gestion, comme des propositions d'augmentation des frais et des tarifs ou de modifications d'horaire. • Élaborer et mettre en œuvre des exercices de renforcement de l'esprit d'équipe. • Préparer des plans de relève. • Préparer des plans de mesures exceptionnelles et de mesures d'intervention d'urgence. • Développer et maintenir 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 et fonction de recherches, courrier électronique, planification des ressources de l'entreprise, inventaire, systèmes de gestion d'entrepôt, gestion de projet, feuille de calcul, traitement de texte, présentations, ressources humaines, comptabilité et finance, application de la chaîne de valeur, amélioration des processus). • Appareils de communication.
Compétences requises :	(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)
Connaissances	Le directeur de terminal doit connaître les règles et les normes en vigueur, l'administration et la gestion, le transport, l'ingénierie et la technologie, le service à la clientèle et le service personnalisé, les outils et la technologie de manutention du fret, les mathématiques, la physique, les ressources humaines, l'économie et la comptabilité, l'informatique et l'électronique, l'anglais et toute autre langue nécessaire.
Compétences	Le directeur de terminal doit posséder les compétences suivantes : facilité de parole, compréhension de texte, écoute active et apprentissage actif, esprit scientifique, pensée critique, rédaction, supervision, vision sociale, résolution de problème, jugement et prise de décision, capacité de diagnostiquer les pannes, analyse des opérations, gestion du temps, encadrement et mentorat.

Qualités personnelles	(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)
Aptitudes	Le directeur de terminal doit posséder les aptitudes suivantes : expression et compréhension orales, expression écrite et compréhension de l'écrit, articulation nette et clarté auditive, raisonnement inductif et déductif, capacité de détecter les problèmes, aptitudes pour résoudre les 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 terminal doit travailler de la façon suivante : intégrité, attention portée aux détails, pensée analytique, fiabilité, qualités de chef, esprit d'initiative, esprit d'innovation, tolérance au stress, souplesse, adaptabilité et coopération.
Profil de compétences essentielles :	<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 Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) : http://www.edsc.gc.ca/fra/emplois/ace/index.shtml</p> <p>Les profils de compétences essentielles d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) sont axés sur les professions qui exigent tout au plus un diplôme d'études secondaires ou une formation sur place. Par conséquent EDSC n'a pas encore créé de profil de compétences essentielles officiel pour la fonction de directeur de terminal.</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. Son contenu n'est cependant pas associé aux profils de compétences essentielles d'EDSC.</p>
Lecture	Lecture fréquente de textes publiés dans des médias imprimés ou non : <ul style="list-style-type: none"> ✓ revues spécialisées; ✓ infolettres; ✓ périodiques; ✓ documents sur la gestion du fret;

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ conclusions d'enquêtes et recommandations; ✓ conventions collectives et contrats; ✓ curriculum vitæ; ✓ rapports sur le rendement; ✓ horaires du personnel; ✓ comptes rendus de réunions; ✓ demandes ou plaintes. <ul style="list-style-type: none"> • 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"> ✓ politiques et procédures; ✓ termes spécialisés; ✓ normes internationales; ✓ règlements (p. ex. travail, santé et sécurité, marchandises dangereuses, déversements); ✓ produits éducatifs et produits sur les techniques de gestion. • Lecture fréquente de paragraphes inscrits dans des fiches, des tableaux et des graphiques.
<p>Utilisation de documents</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents produits ou utilisés peuvent être des : graphiques, fiches, listes, tableaux, schémas, dessins, horaires, rapports, étiquettes, panneaux avertisseurs ou d'information, cartes, états de compte et états financiers provenant de médias imprimés ou non. • Capacité de lire des documents simples ou complexes pouvant exiger un niveau d'inférence considérable. • Capacité de lire, d'interpréter, de rédiger, de remplir ou de produire des documents. • Une connaissance spécialisée du contenu de certains documents est parfois nécessaire; de nombreux textes informatifs provenant de sources multiples sont synthétisés, la qualité de l'information doit parfois être vérifiée pour s'assurer de l'exactitude et détecter les omissions.
<p>Rédaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Écrire des notes à la haute direction sur le rendement opérationnel de la gestion du fret, pour rendre compte de problèmes qui requièrent l'attention ou demander des ressources, pour présenter des rapports sur la santé et la sécurité. • Rédiger les politiques en matière de gestion du fret, par exemple, déterminer 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 du fret, ainsi que des réponses aux plaintes. • Rédiger des évaluations du rendement.

	<ul style="list-style-type: none"> • Réviser les textes d'autres personnes pour vérifier l'exactitude des faits, la grammaire, l'orthographe et l'efficacité. • Rédiger des rapports à l'intention du personnel, de la haute direction, du 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 applicables à l'ordonnancement, aux budgets et aux opérations comptables. • Utiliser les mathématiques pour prendre des mesures et effectuer des calculs. • Utiliser les mathématiques applicables aux 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 service du personnel et aux autres services. • Communiquer de façon professionnelle avec des clients, le personnel et des collègues en utilisant divers médias et outils de communication. • Échanger des renseignements avec d'autres superviseurs et avec la haute direction. • Communiquer sur des questions ayant trait à la dotation en personnel. • Diriger des réunions du personnel et présenter des exposés. • Communiquer dans des situations très stressantes (déversements, incidents liés 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 gestion du fret. • Appliquer les connaissances générales en chaîne d'approvisionnement pour résoudre des problèmes. • Capacité de penser et de réagir rapidement et de modifier les horaires et les plans opérationnels pour intervenir en cas d'imprévu. • Le cas échéant, adapter les stratégies de négociation en fonction de nouvelles circonstances ou de problèmes qui surgissent.
Prise de décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre des décisions en harmonie avec la stratégie de l'organisation.

	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre des décisions en tenant compte du marché et de l'environnement économique, social et politique. • Décider la façon de gérer les opérations de gestion du fret. • Prendre des décisions à l'égard des besoins de dotation. • Répartir les tâches reliées aux opérations de gestion du fret. • 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 du fret.
Utilisation particulière de la mémoire	<ul style="list-style-type: none"> • Se souvenir des objectifs et de la vision de l'organisation. • Se souvenir des politiques et des procédures de l'organisation. • Se souvenir des taux et des prix en vigueur. • Se souvenir des renseignements sur le personnel. • Se souvenir des exigences réglementaires applicables.
Recherche de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> • Faire des recherches dans des bases de données pour s'assurer que l'information saisie dans le système est exacte et à jour. • Obtenir de l'information en parlant avec les clients et le personnel, en faisant des appels téléphoniques, en lisant de la correspondance et en effectuant des recherches dans des bases de données. • Obtenir des renseignements sur les lois et règlements pouvant influencer sur les décisions de la direction. • Trouver de l'information en vue de l'établissement de budgets.
Travail en équipe	Les directeurs de terminal 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 font preuve de reconnaissance lorsque les objectifs sont atteints. Ils consultent souvent des collègues bien informés pour connaître leur opinion ainsi que les préoccupations et les problèmes liés la gestion du fret. Les directeurs de terminal doivent établir des relations avec les clients et leur donner des conseils et des renseignements clairs et pertinents sur les opérations de gestion du fret.
Apprentissage continu	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, en suivant des cours à l'extérieur. La formation continue s'obtient en s'associant à des organisations professionnelles, en participant à des séminaires, en suivant des cours structurés, en assistant à des conférences et à des salons commerciaux. De plus, il est possible d'améliorer ses compétences en suivant des cours de gestion donnés par des maisons d'enseignement.

Renseignements supplémentaires	(Aspects physiques et attitudes)
Aspects physiques	Le directeur de terminal passe beaucoup de temps à faire du travail de bureau (p. ex. 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 courber ou de se baisser, toutefois, les directeurs de terminal doivent parfois se déplacer dans les installations afin de voir en personne ce qui se passe, ainsi que l'exige leur travail de gestion.
Attitudes	Le directeur de terminal doit accorder une grande importance au service à la clientèle, aux qualités de chef et à la gestion des personnes. Il doit aussi posséder d'excellentes aptitudes interpersonnelles, démontrer une connaissance des autres cultures et leur être sensible. De plus, il doit manifester d'excellentes habiletés organisationnelles et en matière de planification.
Tendances touchant les compétences essentielles :	Les directeurs de terminal 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. La compréhension des principes de durabilité liés aux questions de gouvernance environnementale, sociale et d'entreprise devient de plus en plus importante.

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

0731 - Directeurs/directrices des transports

Les directeurs des opérations du transport planifient, organisent, dirigent, contrôlent et évaluent, sous la direction d'un directeur général ou d'un autre cadre supérieur, les opérations d'entreprises ou de services de transport telles que des compagnies de chemin de fer ou d'aviation, des lignes d'autobus, des transports en commun, et des lignes maritimes et de camionnage. Les directeurs du transport de mouvement du fret planifient, organisent, dirigent, contrôlent et évaluent, sous la direction d'un directeur général ou d'un autre cadre supérieur, la circulation des marchandises. Ils travaillent dans des entreprises de transport et d'expédition de marchandises, des agences d'expédition et dans les sections d'expédition des commerces de détail et des secteurs de la fabrication et des utilités publiques.

Gestion du document :

Activité n°	Genre d'activité*	Remplace	Nom de la nouvelle version	Personne responsable
1.	Document créé	Sans objet	Le 15 janvier 2015	I. Vasileski (CSA)
2.	Document modifié	Le 15 janvier 2015	Le 3 août 2017	S. Keenan/P. Campbell (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.