



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 :	DIRECTEUR DES TRANSPORTS
Description du poste (selon la définition des intervenants du CCSCA)	<i>Les directeurs des transports planifient, organisent, dirigent, gèrent, évaluent et sont responsables des activités et du budget des services de transport chargés du transport et du déplacement des biens ou exercent ces activités dans des entreprises qui offrent des services de chaîne d'approvisionnement. Leur rôle est aussi de trouver des possibilités d'améliorer les opérations de transport.</i>
Avancement	Il est possible d'atteindre des postes de niveau supérieur en fournissant un bon rendement et en acquérant une solide expérience en gestion montrant une progression des responsabilités.
Conditions d'accès à la profession :	(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)
Scolarité	Un diplôme d'études collégiales ou universitaires en administration des affaires, en gestion du transport ou en ingénierie est habituellement demandé. Une formation appropriée associée à une grande expérience peut être considérée comme un équivalent. Des compétences additionnelles grâce à une spécialisation en chaîne d'approvisionnement sont utiles.
Formation	Les candidats ont généralement besoin de formation en milieu de travail, mais les entreprises demandent au préalable les compétences, la connaissance, l'expérience ou la formation nécessaires. Une formation spécialisée en systèmes de gestion du transport est un atout. Un certificat de conducteur pour un mode de transport, par exemple, pilote de ligne, capitaine de navire ou camionneur est habituellement exigé.
Expérience de travail	Il faut avoir assumé pendant plusieurs années et de façon progressive des postes de responsabilité dans les opérations de transport. Les directeurs des transports ont habituellement une vaste expérience en tant que contremaître de garage, superviseur de centre de distribution

***Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du transport et du trafic, directeur du transport d'une entreprise, directeur de la logistique de transport, directeur de la flotte de véhicules, directeur de l'exploitation du transport maritime, directeur du service de transport ferroviaire de marchandises, directeur de service d'expédition de fret, capitaine d'armement, directeur des opérations aériennes, etc.**

	ou analyste en logistique.
Tâches :	
Les directeurs des transports doivent accomplir toutes les tâches suivantes ou certaines d'entre elles	<ul style="list-style-type: none"> • Planification, développement, organisation, gestion et évaluation des opérations et du budget de services ou d'entreprises de transport. • Gestion des activités du personnel ayant trait aux opérations de transport, notamment la répartition, le tracé des itinéraires et le suivi des véhicules de transport. • Gestion de l'efficacité des systèmes de transporteurs privés, appartenant à un tiers ou embauchés sous contrat. • Collaboration avec des transporteurs internationaux et des transitaires pour simplifier le flux des biens qui traversent les frontières internationales et les douanes. • Planification, élaboration et mise en oeuvre de mesures, d'activités et de programmes ayant trait à la santé et à la sécurité du transport. • Élaboration et communication de procédures et de politiques de transport. • Surveillance des opérations dans le but de s'assurer que le personnel se conforme aux procédures et aux politiques, aux règles de sécurité, aux conventions collectives et aux règlements gouvernementaux. • Élaboration et mise en oeuvre des plans d'accroissement des bénéfiques et des plans de gestion du changement. • Négociation et autorisation de contrats, gestion de l'approvisionnement répondant aux besoins du service de transport. • Diriger et gérer la gouvernance de l'entreprise et les procédures de conformité aux règlements relatifs aux activités de transport. • Mise au point d'indicateurs clés de rendement pour mesurer l'efficacité des opérations de transport. • Enquêtes pour déterminer les causes des accidents de transport et pour améliorer les procédures de sécurité. • Diriger les enquêtes sur les plaintes des clients et rechercher des solutions. • Entrevues, sélection, encadrement, formation, gestion et évaluation du personnel de transport. • Encadrement du personnel sélectionné. • Développement de collaboration et de relations de travail

***Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du transport et du trafic, directeur du transport d'une entreprise, directeur de la logistique de transport, directeur de la flotte de véhicules, directeur de l'exploitation du transport maritime, directeur du service de transport ferroviaire de marchandises, directeur de service d'expédition de fret, capitaine d'armement, directeur des opérations aériennes, etc.**

	<p>constructives.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être constamment à jour avec les plus récentes procédures et les plus récents systèmes technologiques en matière de transport. • Négociation de services et de taux préférentiels avec les transporteurs, les entreposeurs et les représentants de compagnies d'assurance. • Préparation de recommandations, telles que l'augmentation des tarifs proposés et des changements d'horaire. • Recommandation ou autorisation de dépenses en capital en vue d'acquérir un nouvel équipement ou une propriété pour augmenter l'efficacité et les activités des services de transports. • Le cas échéant, participation aux négociations de conventions collectives. • Maintien d'une communication ouverte avec les autres gestionnaires du service dans le but de coordonner les activités et d'améliorer le rendement et la productivité.
Outils et technologie :	
	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique et logiciels appropriés (navigation routière, interface utilisateur et interrogation de base de données, systèmes de gestion des transports, planification des ressources de l'entreprise, ressources humaines, comptabilité analytique ou scientifique, courrier électronique, traitement de texte, tableur et présentation). • Assistants numériques personnels ou agendas électroniques. • Appareils de communication.
Compétences exigées :	(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)
Connaissances	Le directeur des transports doit connaître les règles touchant la santé et la sécurité, le service à la clientèle et le service personnalisé, les principes et méthodes de transport, la manutention, l'administration et la gestion, la chaîne d'approvisionnement, l'informatique et l'électronique, l'anglais, d'autres langues, les mathématiques, les ressources humaines et en personnel.
Habiletés	Le directeur des transports doit posséder des compétences dans les domaines suivants : compréhension de textes, gestion du temps, coordination, écoute active, pensée critique, expression orale, apprentissage actif, stratégies d'apprentissage, écriture, jugement et

***Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du transport et du trafic, directeur du transport d'une entreprise, directeur de la logistique de transport, directeur de la flotte de véhicules, directeur de l'exploitation du transport maritime, directeur du service de transport ferroviaire de marchandises, directeur de service d'expédition de fret, capitaine d'armement, directeur des opérations aériennes, etc.**

	prise de décisions.
Qualités personnelles	(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)
Aptitudes	Le directeur des transports doit posséder des aptitudes dans les domaines suivants : expression et compréhension verbales, capacité de détecter les problèmes, netteté de la parole et de l'audition, raisonnements inductif et déductif, expression écrite et compréhension de l'écrit, vision rapprochée.
Valeurs professionnelles	Pour réussir dans cette profession, il faut : <ul style="list-style-type: none"> • développer et maintenir des conditions de travail qui favorisent la santé et la sécurité; • habiliter les employés à travailler de façon autonome et à prendre des décisions; • exercer des qualités de chef en donnant l'exemple et en pratiquant la gestion solidaire; • encourager les employés à utiliser leurs meilleures aptitudes et valoriser la réussite et l'accomplissement.
Façons de travailler	Le directeur des transports doit adopter les façons de travailler suivantes : coopération, fiabilité, maîtrise de soi, capacité de diriger, service à la clientèle, souci des autres, attention portée aux détails, tolérance au stress, intégrité, sociabilité et autonomie.
Profil de compétences essentielles :	<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 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 : http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml</p> <p>Le projet de recherche sur les compétences essentielles de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) porte sur les professions qui exigent tout au plus un diplôme d'études secondaires ainsi qu'une formation sur place. C'est pourquoi RHDCC n'a encore créé aucun profil de compétences essentielles pour la fonction de directeur des transports.</p> <p>La partie suivante contient de l'information sur les compétences essentielles que l'on retrouve dans la norme professionnelle. Elle est divisée en neuf catégories de compétences essentielles. Il est à noter que le contenu n'est pas relié au projet de recherche sur les compétences essentielles de RHDCC.</p>

***Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du transport et du trafic, directeur du transport d'une entreprise, directeur de la logistique de transport, directeur de la flotte de véhicules, directeur de l'exploitation du transport maritime, directeur du service de transport ferroviaire de marchandises, directeur de service d'expédition de fret, capitaine d'armement, directeur des opérations aériennes, etc.**

Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture fréquente de textes présentés sous forme imprimée ou non : <ul style="list-style-type: none"> ✓ revues spécialisées; ✓ bulletins d'information; ✓ périodiques; ✓ documents sur le transport; ✓ conventions collectives et contrats; ✓ curriculum vitae; ✓ rapports sur le rendement; ✓ grilles horaires du personnel; ✓ procès-verbaux des réunions; ✓ demandes et plaintes. • Lecture et interprétation de textes denses et complexes, déductions de haut niveau faisant appel à des connaissances spécialisées : <ul style="list-style-type: none"> ✓ procédures normales d'utilisation; ✓ termes spécialisés; ✓ normes internationales; ✓ règlements (ayant trait, par exemple, à la santé et à la sécurité, aux matières dangereuses, aux déversements accidentels ou à l'entreposage); ✓ documentation didactique et sur les techniques de gestion. • Lecture fréquente de longs paragraphes insérés dans des tableaux, des graphiques et des tables.
Utilisation de documents	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents produits ou utilisés peuvent être des : formulaires, graphiques, tableaux, listes, tables, schémas, dessins, horaires, étiquettes, panneaux avertisseurs ou de direction, cartes, états financiers, etc., provenant de médias imprimés ou non. • Il faut pouvoir lire des documents simples ou complexes exigeant un niveau d'inférence considérable. • Il faut être en mesure de lire et de comprendre, de rédiger, de remplir et de produire des documents. • 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 parfois être vérifiée pour s'assurer de l'exactitude et éviter les omissions.
Rédaction	<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction de communiqués pour la haute direction l'informant du rendement de la division ou de problèmes exigeant son attention, pour lui présenter des demandes de ressources ou des rapports sur

***Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du transport et du trafic, directeur du transport d'une entreprise, directeur de la logistique de transport, directeur de la flotte de véhicules, directeur de l'exploitation du transport maritime, directeur du service de transport ferroviaire de marchandises, directeur de service d'expédition de fret, capitaine d'armement, directeur des opérations aériennes, etc.**

	<p>la santé et la sécurité, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédaction de politiques et de normes de transport, notamment des procédures pour le transport des marchandises dangereuses, et vérification de la conformité à tous les règlements applicables. • Rédaction de lettres sur de nombreux sujets, notamment, sur la politique de l'entreprise et pour répondre aux plaintes. • Rédaction d'ententes contractuelles et d'évaluations de rendement. • Révision de textes écrits par d'autres personnes pour en vérifier l'exactitude, la grammaire, l'orthographe et l'efficacité. • Rédaction de communiqués pour les employés, la haute direction, les membres du conseil d'administration; les rapports présentés au conseil peuvent comprendre, par exemple, l'évaluation mensuelle ou l'analyse d'une situation accompagnée de recommandations.
Notions de calcul	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des mathématiques financières et monétaires. • Utilisation des mathématiques pour réaliser des horaires, préparer des budgets et effectuer des opérations comptables. • Utilisation des mathématiques pour mesurer et calculer. • Utilisation des estimations numériques.
Communication verbale	<ul style="list-style-type: none"> • Instructions claires et concises données au personnel et aux autres services. • Communication professionnelle avec les clients, le personnel et les collègues en utilisant différents médias et appareils de communication. • Échange d'information avec les autres gestionnaires et avec la haute direction. • Discussions sur des questions ayant trait à la dotation. • Organiser des réunions du personnel et faire des présentations. • Communication en situation de haute tension (p. ex., chutes de matières dangereuses, incidents reliés 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"> • Réponse aux plaintes des clients et du personnel. • Traitement des problèmes reliés au transport. • Application d'une vaste connaissance de la chaîne d'approvisionnement à la résolution de problèmes.

***Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du transport et du trafic, directeur du transport d'une entreprise, directeur de la logistique de transport, directeur de la flotte de véhicules, directeur de l'exploitation du transport maritime, directeur du service de transport ferroviaire de marchandises, directeur de service d'expédition de fret, capitaine d'armement, directeur des opérations aériennes, etc.**

	<ul style="list-style-type: none"> • Habileté à penser et à répondre rapidement, ainsi qu'à modifier les horaires et les plans d'opération en fonction d'événements imprévus. • Modifier au besoin les stratégies de négociation en fonction de l'apparition de circonstances ou de problèmes nouveaux.
Prise de décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Les décisions sont prises en fonction de la stratégie de transport de l'organisation. • Recommandations et choix de méthodes de transport des biens et choix de fournisseurs offrant des services de transport des biens. • Prise de décisions ayant trait aux besoins en dotation de personnel. • Attribution des tâches rattachées aux projets de transport. • Prise de décisions en fonction des conditions du marché et des conditions économiques, sociales et politiques. • Prise de décisions relatives aux suggestions de changements.
Planification et organisation du travail	La communication avec le personnel et les autres membres de la direction sont nécessaires pour coordonner les activités de transport avec les autres activités de l'organisation.
Utilisation particulière de la mémoire	<ul style="list-style-type: none"> • Se rappeler des politiques de l'organisation, des lois et des règlements applicables au transport; se rappeler des systèmes d'exportation et d'importation ayant un rapport avec l'organisation; se rappeler des taux en vigueur, de renseignements sur les clients, des fournisseurs de services, du personnel, etc.
Recherche de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche de renseignements pour le budget. • Recherche de renseignements dans les procès-verbaux ou la correspondance afin d'établir une politique. • Évaluation du degré de satisfaction de la clientèle au moyen de sondages, de groupes de discussion, de chiffres de vente ou de commentaires des clients. • Recherche de règlements s'appliquant au transport de biens. • Recherche de fournisseurs de services qui font la livraison dans les régions éloignées ou hors circuit.
Travail d'équipe	Le directeur des transports travaille de façon autonome, même s'il fait toujours partie d'une grande équipe. Il encourage et soutient les membres de l'équipe et les aide à atteindre leurs objectifs personnels de travail et ceux de l'équipe, et il exprime sa reconnaissance lorsque les objectifs sont atteints. Il bâtit des relations solides avec les transporteurs, travaille étroitement avec eux pour établir des objectifs communs, supervise le rendement et procède à des mises au point. Il

***Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du transport et du trafic, directeur du transport d'une entreprise, directeur de la logistique de transport, directeur de la flotte de véhicules, directeur de l'exploitation du transport maritime, directeur du service de transport ferroviaire de marchandises, directeur de service d'expédition de fret, capitaine d'armement, directeur des opérations aériennes, etc.**

	consulte souvent les collègues concernés pour connaître leur point de vue, leurs questions et leurs préoccupations au sujet de projets de transport.
Formation continue	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 contact avec les associations de l'industrie et en suivant des cours en gestion donnés par des maisons d'enseignement.
Renseignements supplémentaires	(Aspects physiques et attitude)
Aspects physiques	Le directeur des transports travaille principalement dans un bureau (il demeure assis longtemps en effectuant un travail répétitif à l'ordinateur ou au téléphone). Normalement, sa tâche ne lui demande pas de soulever de lourdes charges ni de se pencher.
Attitude	Le directeur des transports doit avoir d'excellentes aptitudes interpersonnelles, des qualités de chef, des compétences en matière de gestion des ressources humaines, de négociation, de résolution de conflits, d'organisation et de planification. Il doit manifester de l'intérêt pour les diverses cultures et leur être sensible.
Tendances touchant les compétences essentielles :	L'accroissement de l'informatisation pourra obliger les directeurs des transports à améliorer leurs compétences en informatique afin de pouvoir travailler avec des logiciels complexes. De plus, la capacité de travailler avec des personnes d'une autre culture et de parler plus d'une langue est perçue comme un besoin grandissant à l'heure de la mondialisation.

Gouvernement du Canada - code CNP correspondant et description	0713 – Directeurs des transports Les directeurs du transport – opérations, 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 tels les compagnies de chemin de fer ou d'aviation, les lignes d'autobus, les transports en commun, les lignes maritimes et de camionnage. Les directeurs du transport de mouvement du fret planifient, organisent, dirigent, contrôlent et
---	---

***Remarque – la norme professionnelle s'applique aux autres postes suivants : directeur du transport et du trafic, directeur du transport d'une entreprise, directeur de la logistique de transport, directeur de la flotte de véhicules, directeur de l'exploitation du transport maritime, directeur du service de transport ferroviaire de marchandises, directeur de service d'expédition de fret, capitaine d'armement, directeur des opérations aériennes, etc.**

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, d'expédition de marchandises et 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	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 : directeur du transport et du trafic, directeur du transport d'une entreprise, directeur de la logistique de transport, directeur de la flotte de véhicules, directeur de l'exploitation du transport maritime, directeur du service de transport ferroviaire de marchandises, directeur de service d'expédition de fret, capitaine d'armement, directeur des opérations aériennes, etc.**