



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 D'ENTREPÔT</b>
<b>Description du poste (selon la définition des intervenants du CCSCA)</b>	<i>Les directeurs d'entrepôt planifient, organisent, dirigent, gèrent et évaluent les activités d'entreposage et en sont responsables. Ils sont aussi responsables du budget des installations d'entreposage et doivent déterminer les possibilités d'amélioration des opérations.</i>
<b>Avancement</b>	Il est possible d'atteindre des postes de cadres supérieurs en assumant des responsabilités de plus en plus importantes et en acquérant de l'expérience en gestion.
<b>Conditions d'accès à la profession :</b>	<b>(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)</b>
<b>Scolarité</b>	Les directeurs d'entrepôt doivent avoir terminé un programme collégial ou universitaire en administration des affaires ou dans une discipline reliée à l'exploitation et à l'entretien des installations ou posséder un ensemble équivalent de formation technique et d'expérience en administration ou en entretien d'immeuble.
<b>Formation</b>	Le candidat doit généralement suivre une formation en cours d'emploi, même si, habituellement, ils doivent déjà posséder les compétences, les connaissances, l'expérience et la formation appropriées.
<b>Expérience de travail connexe</b>	Le candidat doit avoir assumé des responsabilités de façon progressive en exploitation des installations ou en entretien d'immeuble pendant plusieurs années.
<b>Tâches :</b>	
<b>Les directeurs d'entrepôt exercent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifient, mettent au point, organisent, dirigent, gèrent et évaluent les opérations et le budget des installations d'entrepôt.</li> <li>• Planifient, élaborent et mettent en œuvre des programmes et des activités de santé et sécurité et de sûreté.</li> <li>• Élaborent des politiques et des procédures d'exploitation d'entrepôt et les communiquent au personnel.</li> </ul>

\*Remarque – les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : directeur de la distribution et de l'entreposage, directeur d'un centre de distribution, directeur de la distribution – entreposage, directeur des activités de distributions – entreposage, directeur du service de distribution, directeur des installations, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborent et mettent en œuvre des plans d'accroissement des bénéfiques et des plans de gestion du changement.</li> <li>• Dirigent et administrent la gouvernance et les procédures de conformité aux règlements des activités du service d'entreposage.</li> <li>• Mettent au point des indicateurs clés du rendement afin de mesurer l'efficacité des activités d'entreposage.</li> <li>• Maintiennent à jour leur connaissance des derniers systèmes technologiques et des dernières procédures d'entreposage.</li> <li>• Planifient, organisent et dirigent les services administratifs connexes à l'entreposage, la signalisation, le nettoyage, les installations, l'entretien, les réparations, les inspections de sécurité, le stationnement et l'enlèvement de la neige.</li> <li>• Planifient, organisent, dirigent, gèrent et évaluent les projets de construction visant à modifier les installations de l'entrepôt.</li> <li>• Effectuent les tâches administratives quotidiennes, comme tenir les dossiers et faire les écritures.</li> <li>• Préparent ou dirigent la préparation de la correspondance, des rapports, des statistiques relevant du domaine de responsabilité de l'entreposage, ainsi que les manuels des opérations, de l'entretien et de la sécurité.</li> <li>• Réalisent des entrevues avec le personnel d'entrepôt et les superviseurs, le sélectionnent, l'encadrent, le forment, le gèrent et évaluent son rendement;</li> <li>• Encadrent le personnel d'entrepôt sélectionné.</li> <li>• Établissent des relations de travail constructives et coopératives.</li> <li>• Résolvent des problèmes, négocient et règlent les problèmes de personnel.</li> <li>• S'entretiennent avec les superviseurs des divers services afin de coordonner les activités d'entrepôt, comme la production, les ventes, le contrôle des documents et les achats.</li> <li>• Revoient les contrats, les factures, les bons de travail, les rapports de consommation et les prévisions de la demande afin d'estimer les périodes de pointe de livraison et d'émettre des affectations de travail.</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, logistique et chaîne d'approvisionnement, ressources humaines, gestion des stocks, courrier électronique, traitement de texte, tableur, présentations, comptabilité, service de</li> </ul>

**\*Remarque – les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : directeur de la distribution et de l'entreposage, directeur d'un centre de distribution, directeur de la distribution – entreposage, directeur des activités de distributions – entreposage, directeur du service de distribution, directeur des installations, etc.**

	localisation basée sur le réseau). • Appareils de communication.
<b>Compétences exigées :</b>	<b>(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)</b>
<b>Connaissances</b>	Le directeur d'entrepôt doit connaître les règlements en vigueur, la santé et la sécurité, la santé et la sécurité publiques, l'administration, la gestion, les principes et méthodes de transport, les principes et méthodes de gestion du changement, les ressources humaines et en personnel, les relations de travail, les mathématiques, le service à la clientèle et le service personnalisé, l'anglais et d'autres langues, le cas échéant, la production et la mise en œuvre.
<b>Compétences</b>	Le directeur d'entrepôt doit posséder les compétences suivantes : coordination, pensée critique, gestion du personnel, capacité de s'exprimer, jugement et prise de décision, sens social, résolution de problèmes complexes, négociation, gestion du temps et écoute active.
<b>Qualités personnelles</b>	<b>(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)</b>
<b>Aptitudes</b>	Le directeur d'entrepôt doit posséder les aptitudes suivantes : qualités de chef, gestion du changement, expression et compréhension verbales, articulation nette, clarté auditive, compréhension de textes, capacité de détecter les problèmes, raisonnement inductif et déductif, mise en ordre de l'information.
<b>Valeurs professionnelles</b>	Pour réussir dans cette profession, il faut : <ul style="list-style-type: none"> <li>• créer et conserver un environnement de travail où la santé et la sécurité sont importantes;</li> <li>• diriger par l'exemple et pratiquer la gestion solidaire;</li> <li>• habiliter les employés à rendre service aux autres et à travailler dans une ambiance amicale;</li> </ul>
<b>Façons de travailler</b>	Le directeur de la logistique doit travailler de la façon suivante : faire preuve d'intégrité, prendre la tête, avoir de la ténacité, être fiable, porter attention aux détails, se fixer des objectifs élevés, avoir l'esprit d'initiative et de coopération, être maître de soi, résister au stress, être souple et savoir s'adapter, être persévérant.
<b>Profil de compétences essentielles :</b>	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 RHDC :

\*Remarque – les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : directeur de la distribution et de l'entreposage, directeur d'un centre de distribution, directeur de la distribution – entreposage, directeur des activités de distributions – entreposage, directeur du service de distribution, directeur des installations, etc.

	<p><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 (RHDC) 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 RHDC n'a encore créé aucun profil de compétences essentielles pour la fonction de directeur d'entrepôt.</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. Le contenu de cette section n'a cependant pas de lien avec le projet de recherches sur les compétences essentielles de RHDC.</p>
<b>Lecture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecture fréquente de textes publiés dans médias imprimés ou non : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ revues spécialisées;</li> <li>✓ bulletins d'information;</li> <li>✓ périodiques;</li> <li>✓ documentation sur l'entreposage (exigences en matière de stockage, horaires, avis de répartition, statistiques, contrats, autres documents légaux);</li> <li>✓ conventions collectives;</li> <li>✓ curriculum vitæ;</li> <li>✓ rapports sur le rendement;</li> </ul> </li> <li>• 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"> <li>✓ procédures habituelles d'utilisation;</li> <li>✓ termes spécialisés;</li> <li>✓ normes internationales;</li> <li>✓ règlements (travail, santé et sécurité, marchandises dangereuses, chute de matériaux et autres se rapportant à l'entreposage);</li> <li>✓ produits éducatifs et produits sur les techniques de gestion.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Utilisation de documents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents produits ou utilisés peuvent comporter des : graphiques, tableaux, listes, tables, schémas, dessins, horaires, étiquettes, panneaux avertisseurs ou de direction, etc., publiés dans des 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</li> </ul>

**\*Remarque – les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : directeur de la distribution et de l'entreposage, directeur d'un centre de distribution, directeur de la distribution – entreposage, directeur des activités de distributions – entreposage, directeur du service de distribution, directeur des installations, etc.**

	<p>documents.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 parfois être vérifiée pour s'assurer de l'exactitude et éviter les omissions.</li> </ul>
<b>Rédaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Écrire des notes à la haute direction sur le rendement du service, pour rendre compte des difficultés qui requièrent l'attention ou demander des ressources, pour présenter des rapports sur la santé et la sécurité, etc.</li> <li>• Rédiger les politiques et les normes d'entreposage, notamment, déterminer les procédures de santé et de sécurité relatives au maniement et à l'entreposage de produits dangereux et assurer la conformité à tous les règlements en vigueur.</li> <li>• Rédiger des lettres sur divers sujets, entre autres, sur les politiques de l'entreprise, et pour répondre aux plaintes.</li> <li>• Rédiger des ententes contractuelles et des évaluations du rendement.</li> <li>• Réviser les textes d'autres personnes pour vérifier l'exactitude des faits, la grammaire, l'orthographe et l'efficacité.</li> <li>• Rédiger des rapports pour le personnel, la haute direction, le conseil d'administration. Les rapports au conseil d'administration peuvent contenir par exemple, une évaluation mensuelle ou une analyse de situation et des recommandations.</li> </ul>
<b>Notions de calcul</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les mathématiques du domaine monétaire et financier.</li> <li>• Utiliser les mathématiques pour façonner des horaires, établir des budgets et effectuer des opérations comptables.</li> <li>• Utiliser les mathématiques pour prendre des mesures et effectuer des calculs.</li> <li>• Effectuer des analyses statistiques, faire des prévisions et analyser les tendances.</li> <li>• Utiliser des estimations numériques.</li> </ul>
<b>Communication verbale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir des directives et des instructions concises et claires au personnel et aux autres services, parfois dans des situations stressantes.</li> <li>• Communiquer avec des clients, le personnel et des collègues en utilisant divers médias et outils de communication.</li> <li>• Échanger des renseignements avec d'autres superviseurs et avec la haute direction.</li> <li>• Communiquer à propos de la dotation de personnel.</li> </ul>

**\*Remarque – les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : directeur de la distribution et de l'entreposage, directeur d'un centre de distribution, directeur de la distribution – entreposage, directeur des activités de distributions – entreposage, directeur du service de distribution, directeur des installations, etc.**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diriger des réunions du personnel et faire des exposés.</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>• Répondre aux plaintes en discutant des détails avec le personnel et en recommandant une solution.</li> <li>• Déterminer quels sont les problèmes d'entreposage et prendre les mesures appropriées pour les régler.</li> <li>• Déterminer quelles sont les difficultés de mise en application des procédures de santé et de sécurité et prendre les mesures appropriées pour les régler.</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>• Quand des décisions sont prises, tenir compte du marché et de l'environnement économique, social et politique.</li> <li>• Aligner les décisions sur la stratégie de l'organisation en matière d'activités d'entreposage.</li> <li>• Prendre des décisions en matière de dotation.</li> <li>• Établir des critères d'évaluation des fournisseurs et des méthodes d'analyse.</li> <li>• Établir des paramètres applicables à la négociation des modalités.</li> <li>• Prendre des décisions relativement aux suggestions de changement (par ex., mettre à l'essai un nouveau fournisseur de services.)</li> </ul>
<b>Planification et organisation du travail</b>	La liaison avec le personnel et les autres gestionnaires est nécessaire pour coordonner les activités d'entreposage.
<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 modalités des contrats.</li> <li>• Se souvenir des règlements en matière de santé et de sécurité et des autres règlements pertinents.</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 et aux activités d'entreposage;</li> <li>• Trouver de l'information en vue de l'établissement de budgets.</li> <li>• Consulter d'autres membres du personnel, des gestionnaires de service et des fournisseurs.</li> <li>• Trouver de l'information dans des procès-verbaux et dans la</li> </ul>

**\*Remarque – les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : directeur de la distribution et de l'entreposage, directeur d'un centre de distribution, directeur de la distribution – entreposage, directeur des activités de distributions – entreposage, directeur du service de distribution, directeur des installations, etc.**

	correspondance en vue d'établir des politiques.
<b>Travail en équipe</b>	Les directeurs d'entrepôt travaillent généralement seuls, mais ils font toujours partie 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 démontrent leur gratitude une fois que les objectifs sont atteints. Ils consultent souvent les collègues qui sont concernés pour connaître leur opinion, leurs questions et leurs préoccupations sur des sujets relatifs aux activités d'entrepôt.
<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. Les 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>	Le directeur d'entrepôt doit parfois s'adapter à des environnements de travail où la température varie. Il passe beaucoup de temps à faire du travail de bureau, assis à effectuer 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 pencher ou de se courber.
<b>Attitudes</b>	Le directeur d'entrepôt doit accorder une grande importance au leadership et à la gestion des personnes. Il doit aussi posséder d'excellentes aptitudes interpersonnelles, et démontrer une connaissance des autres cultures et une sensibilité à leur égard. Il doit aussi faire preuve d'excellentes habiletés en matière de négociation, de résolution des conflits, de souplesse de planification et d'organisation lorsque cela est nécessaire.
<b>Tendances touchant les compétences essentielles :</b>	Les directeurs d'entrepôt devront acquérir des compétences informatiques avancées afin de pouvoir travailler avec des logiciels complexes et des outils en ligne. 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.

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

**0721 Directeur/directrice de l'exploitation et de l'entretien d'immeuble**

Les directeurs de l'exploitation d'immeubles planifient, organisent,

\*Remarque – les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : directeur de la distribution et de l'entreposage, directeur d'un centre de distribution, directeur de la distribution – entreposage, directeur des activités de distributions – entreposage, directeur du service de distribution, directeur des installations, etc.

dirigent, contrôlent et évaluent l'exploitation d'immeubles de commerce, de transport et de loisirs et des biens réels connexes. Ils travaillent dans un vaste éventail d'établissements, tels que des aéroports, des ports, des canaux, des centres commerciaux, des centres de congrès, des entrepôts et des installations de loisirs. Les directeurs de l'entretien d'immeubles planifient, organisent, dirigent, contrôlent et évaluent le service d'entretien des immeubles de commerce, de services et de loisirs, des installations industrielles et institutionnelles et d'autres immeubles. Ils travaillent dans une vaste gamme d'établissements, dont des immeubles de bureaux, des centres commerciaux, des aéroports, des ports, des entrepôts, des silos portuaires, des universités, des écoles et des centres de sports ainsi que dans les services d'entretien ou de génie mécanique d'entreprises de fabrication et d'autres installations industrielles.

### Gestion du document :

Activité n°	Genre d'activité* <sup>o</sup>	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	4 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 – les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : directeur de la distribution et de l'entreposage, directeur d'un centre de distribution, directeur de la distribution – entreposage, directeur des activités de distributions – entreposage, directeur du service de distribution, directeur des installations, etc.**