

17 **TRANSPORT**

TECHNICIENNE ET TECHNICIEN EN LOGISTIQUE DE DISTRIBUTION

ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

**RAPPORTS D'ANALYSE DE LA SITUATION DE TRAVAIL
DES TECHNICIENNES ET DES TECHNICIENS EN LOGISTIQUE
DE DISTRIBUTION**

Septembre 1996
Ministère de l'Éducation
Direction générale de la formation professionnelle et technique

ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes.

Coordination

Colette Gélinas
Responsable du secteur de formation
Transport
Direction générale de la formation
professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation

Animation et rédaction du rapport

Nicole Gendron
Conseillère en élaboration de
programmes d'études
Direction générale de la formation
professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation

Organisation de l'atelier

Régine Mariani
Enseignante
Cégep François-Xavier Garneau

Secrétariat de l'atelier

Adèle Meloche
Conseillère en élaboration de programmes
d'études
Direction générale de la formation
professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation

Révision linguistique (*à venir*)

Charlotte Gagné
Direction générale de la formation
professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation

REMERCIEMENTS

L'élaboration du présent ouvrage a été possible grâce à la participation de nombreuses personnes. La liste des personnes qui ont participé aux ateliers paraît à la page suivante.

La Direction des programmes de la Direction générale de la formation professionnelle et technique tient à souligner la pertinence des renseignements fournis par les personnes consultées et désire les remercier de leur collaboration. Elle remercie également les observatrices et les observateurs pour leur présence aux rencontres.

LISTE DES PERSONNES PRÉSENTES AUX ATELIERS

Liste des personnes présentes à l'atelier A : Compagnies de transport, transitaires et maisons de courtage en douanes

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail des techniciennes et des techniciens en logistique de distribution, Volet A : Compagnies de transport, transitaires et maisons de courtage en douanes. L'atelier a été tenu à Québec les 12, 13 et 14 avril 1996.

François Bolduc

Superviseur transport
Starber Fritz inc.
2800, rue Einstein, bureau 140
Québec (Québec)
G1X 4N8

Richard Bureau

Représentant des ventes
Fédéral Express
5205, rue Rideau
Québec (Québec)
G2E 5H5

Michaël Chebin

Courtier en transport international
Transitaire
Société de Logistique Nibech inc.
300, rue St-Sacrement, bureau 403
Montréal (Québec)
H2Y 1X4

Julie Coulombe

Représentante des ventes
TNT Overland Express
380, rue Desrochers
Ville Vanier (Québec)
G1M 1C2

Nathalie Daigle

Technicienne au service à la clientèle
Transport et Entrepôt Idéal
1985, A.R. Décary
Québec (Québec)
G1N 3Z8

André Gauvreau

Directeur du terminus
Cabano - Kingsway
6205, boul. Hamel ouest
Ancienne-Lorette (Québec)
G2E 5G8

Lise Hamel

Consultante en douanes
Groupe PBB
300, rue St-Sacrement
bureau 222
Montréal (Québec)
H2Y 3L5

Daniel Lareau

Représentant des ventes
Transport Besner inc.
354, route du Pont
Saint-Nicolas (Québec)
G0S 2Z0

Nathalie Lévesque

Technicienne en développement
Société de transport de la communauté
urbaine de Québec
720, rue des Rocailles
Québec (Québec)
G2J 1A5

Hélène Lortie

Commis à la tarification
Transport Besner inc.
354, route du Pont
Saint-Nicolas (Québec)
G0S 2Z0

Louis Machado

Responsable de la formation
Canadien National
1060, rue University, bureau 8.486
Montréal (Québec)
H3B 3A2

Yves Pétrin

Gérant du service de camionnage
CAST
10 595, boul. des Mille-Îles
Laval (Québec)
H7A 4C6

Julien St-Amant

Chef répartiteur
Le groupe Guilbault
435, rue Faraday
Ste-Foy (Québec)
G1N 4G6

Observatrices et observateurs

Léane Arsenault

Directrice-adjointe à l'enseignement
régulier
Institut maritime du Québec
53, rue St-Germain ouest
Rimouski (Québec)
G5L 4B4

Hélène Hamel

Conseillère en formation pour le secteur
Transport
Service de la formation continue
Cégep André-Laurendeau
1111, rue Lapierre
La Salle (Québec)
H8N 2J4

Gaston Faucher

Coordonnateur
Cégep François-Xavier Garneau
1580, boul. de l'Entente
Québec (Québec)
G1S 4S3

Alain Girard

Enseignant
Cégep Lionel Groulx
100, rue Duquet
Ste-Thérèse (Québec)
J7E 3G6

Gilles Lamontagne

Enseignant
Cégep François-Xavier Garneau
1580, boul. de l'Entente
Québec (Québec)
G1S 4S3

Jacques Paquin

Enseignant
Institut maritime du Québec
53, rue St-Germain ouest
Rimouski (Québec)
G5L 4B4

Liste des personnes présentes à l'atelier B : Entreprises manufacturières, centres de distribution et compagnies d'entreposage

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail des techniciennes et des techniciens en logistique de distribution, Volet B : Entreprises manufacturières, centres de distribution et compagnies d'entreposage. L'atelier a été tenu à Québec les 26, 27 et 28 avril 1996.

Yves Beaucaire

Directeur-adjoint
Société des alcools du Québec
2021, rue des Futailles
Montréal (Québec)
H1N 3M7

Louis Bougie

1037, chemin Morgan
Saint-Adolphe-d'Howard (Québec)
J0T 3B0

Yannick Jacques

Responsable du transport
Les Associés transporteurs du Québec
8575, rue Pascal-Gagnon
Saint-Léonard (Québec)
H1P 1Y6

Marcel Jean

Responsable de la gestion des stocks et du transport
Société des alcools du Québec
2021, rue des Futailles
Montréal (Québec)
H1N 3M7

Michel Lefrançois

Contremaître
Ameublements Tanguay
7200, rue Armand-Viau
Québec (Québec)
G2C 2A7

Pierre Manseau

Responsable de la réception et de l'expédition
Ralston Purina Canada inc.
1875, 2e Rue
Centre industriel Saint-Romuald
(Québec)
G6W 5M6

Andrée Paquet

Responsable du transport
AFG Industries
255, rue de Copenhague
Saint-Augustin (Québec)
G3A 2H3

Gérard Petit

Responsable de la réception et de l'expédition
Boeuf Mérite
865, rue Ducharme
Ville-Vanier (Québec)
G1M 2V3

Réjean Savoie

Directeur
Culinar inc.
380, rue Notre-Dame
Sainte-Marie-de-Beauce (Québec)
G6E 3B1

Yannick Tremblay

Analyste en transport et douanes
Bell Hélicoptères Textron
12 800, rue de l'Avenir
Mirabel (Québec)
J7J 1R4

Observatrices et observateurs

Louis Beaupré

Enseignant
Cégep André-Laurendeau
1111, rue Lapierre
La Salle (Québec)
H8N 2J4

Johanne Cormier

Conseillère pédagogique
Institut maritime du Québec
53, rue St-Germain ouest
Rimouski (Québec)
G5L 4B4

Hélène Hamel

Conseillère en formation pour le secteur
Transport
Service de formation continue
Cégep André-Laurendeau
1111, rue Lapierre
La Salle (Québec)
H8N 2J4

Alain Girard

Enseignant
Cégep Lionel Groulx
100, rue Duquet
Ste-Thérèse (Québec)
J7E 3G6

Gilles Lamontagne

Enseignant
Cégep François-Xavier Garneau
1580, boul. de l'Entente
Québec (Québec)
G1S 4S3

Serge Le Brun

Enseignant
Institut maritime du Québec
53, rue St-Germain ouest
Rimouski (Québec)
G5L 4B4

Liste des personnes présentes à la rencontre relative au transport de personnes

Les personnes suivantes ont participé à la rencontre relative au transport de personnes tenue à Québec, le 23 mai 1996.

Sylvie Corbin

Directrice des ressources humaines
Groupe Orléans Express inc.
320, rue Abraham-Martin
Québec (Québec)
G1K 8N2

Jacinthe Bergeron

Adjointe au régisseur
Commission scolaire des Chutes-de-la-
Chaudière
Les Services du transport
2115, chemin du Sault
Saint-Romuald (Québec)
G6W 2K7

Nathalie Lévesque

Technicienne en développement
Société de transport de la communauté
urbaine de Québec
720, rue des Rocailles
Québec (Québec)
G2J 1A5

Liste des personnes présentes aux rencontres relatives à la gestion des stocks

Les personnes suivantes ont participé aux rencontres relatives à la gestion des stocks. Une rencontre a eu lieu à Sainte-Marie de-Beauce, le 28 mai 1996. Une autre rencontre a été tenue à Montréal, le 6 juin 1996.

Réjean Savoie

Directeur
Culinar inc.
380, rue Notre-Dame
Sainte-Marie-de-Beauce (Québec)
G6E 3B1

Yves Beaucaire

Directeur-adjoint
Société des alcools du Québec
2021, rue des Futailles
Montréal (Québec)
H1N 3M7

Liste des personnes présentes à la rencontre relative au courtage en douanes

Les personnes suivantes ont participé à la rencontre relative au courtage en douanes tenue à Montréal, le 5 juin 1996.

André Goguen

Consultant en douanes
Action service en douanes inc.
492, rue Lépine
Dorval (Québec)
H9P 2V6

Lise Hamel

Consultante en douanes
Groupe PBB
1869, 32^e Avenue
Lachine (Québec)
H8T 3J1

Steve Langlois

Consultant en informatique
LIV 30
11 955, rue Cargo A6
Édifice D
bureau 214
Aéroport international de Montréal
Mirabel (Québec)
J7N 1G3

Jean-Guy Morin

Consultant en douanes
Eurofret Canada inc.
12 005, rue Cargo A3
Édifice C
bureau 220
Aéroport international de Montréal
Mirabel (Québec)
J7N 1H2

Johanne Morin

Enseignante
Cégep Lionel Groulx
100, rue Duquet
Ste-Thérèse (Québec)
J7E 3G6

Liste des personnes présentes à la rencontre relative aux transitaires

Les personnes suivantes ont participé à la rencontre relative aux transitaires tenue à Québec, le 14 juin 1996.

François Bolduc

Superviseur Transport
Starber Fritz inc.
2800, rue Einstein, bureau 140
Québec (Québec)
G1X 4N8

Richard Prévost

Gérant à l'exportation
Kuehne & Nagel International ltée
Division de transit
3023, boulevard Hamel, bureau 201
Québec (Québec)
G1P 4C6

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1 PRÉSENTATION DE LA PROFESSION	3
1.1 Définition de la logistique	3
1.2 Définition de la profession	5
1.3 Appellations d'emplois	7
2 SITUATION DE TRAVAIL DES TECHNICIENNES ET DES TECHNICIENS EN LOGISTIQUE, DANS LES COMPAGNIES DE TRANSPORT, CHEZ LES TRANSITAIRES ET DANS LES MAISONS DE COURTAGE EN DOUANES	9
2.1 Description générale de la profession	9
2.1.1 Description des conditions de travail	9
2.1.2 Motivation et qualités	17
2.1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail et sélection des candidates et des candidats	18
2.1.4 Rémunération et perspectives d'emploi	19
2.1.5 Associations professionnelles	20
2.2 Analyse des tâches et des opérations	22
2.2.1 Tâches et opérations	22
2.2.2 Liste des tâches et opérations en transport de marchandises	22
2.2.3 Liste des tâches et opérations en transport de personnes	52
2.2.4 Liste des tâches et opérations en courtage en douanes	58
2.2.5 Liste des tâches et opérations chez les transitaires	66
2.3 Habiletés et comportements socioaffectifs	72
2.3.1 Connaissances, habiletés et attitudes en transport de marchandises	72
2.3.2 Connaissances, habiletés et attitudes en transport de personnes	74
2.3.3 Connaissances, habiletés et attitudes en courtage en douanes	75
2.4 Suggestions relatives à la formation	77

3 SITUATION DE TRAVAIL DES TECHNICIENNES ET DES TECHNICIENS EN LOGISTIQUE, DANS LES ENTREPRISES MANUFACTURIÈRES, DANS LES CENTRES DE DISTRIBUTION ET DANS LES COMPAGNIES D'ENTREPOSAGE . 78

3.1 Description générale de la profession	78
3.1.1 Description des conditions de travail	78
3.1.2 Motivation et qualités	83
3.1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail et sélection des candidates et des candidats	84
3.1.4 Rémunération et perspectives d'emploi	85
3.1.5 Associations professionnelles	86
3.2 Analyse des tâches et des opérations	88
3.2.1 Tâches et opérations	88
3.2.2 Liste des tâches et opérations propres au service à la clientèle	88
3.2.3 Liste des tâches et opérations propres à la gestion des stocks	96
3.2.4 Liste de tâches et opérations propres à la gestion du transport	100
3.2.5 Liste des tâches et opérations propres à la distribution physique	116
3.3 Habiletés et comportements socioaffectifs	126
3.4 Suggestions relatives à la formation	128

4 SITUATION DE TRAVAIL DES TECHNICIENNES ET DES TECHNICIENS EN LOGISTIQUE, DANS LES COMPAGNIES DE TRANSPORT DE PERSONNES 129

4.1 Transport scolaire	129
4.1.1 Présentation du milieu de travail en transport scolaire	129
4.1.2 Liste de tâches et opérations en transport scolaire	130
4.2 Transport interurbain	137
4.2.1 Présentation du milieu de travail en transport interurbain	137
4.2.2 Liste de tâches et opérations en transport interurbain	138
4.3 Transport urbain	143
4.3.1 Présentation du milieu de travail en transport urbain	143
4.3.2 Liste de tâches et opérations en transport urbain	143

5 SITUATION DE TRAVAIL DES TECHNICIENNES ET DES TECHNICIENS EN LOGISTIQUE, DANS LES MAISONS DE COURTAGES EN DOUANES	146
5.1 Présentation du milieu de travail en courtage en douanes	146
5.2 Formation actuelle	147
5.3 Conditions de travail	148
5.4 Qualités	149
5.5 Liste de tâches et opérations en courtage en douanes	149
 6 SITUATION DE TRAVAIL DES TECHNICIENNES ET DES TECHNICIENS EN LOGISTIQUE, CHEZ LES TRANSITAIRES	 154
6.1 Présentation du milieu de travail chez les transitaires	154
6.2 Présentation des marchandises	155
6.3 Caractéristiques de l'environnement	155
6.4 Qualités	156
6.5 Liste des tâches et opérations chez les transitaires	156
 7 RENCONTRES RELATIVES À LA GESTION DES STOCKS	 167
7.1 Présentation de la gestion des stocks dans une entreprise manufacturière	167
7.2 Présentation de la gestion des stocks dans un centre de distribution	170
 CONCLUSION	 172
 ANNEXE 1 Tableaux produits par les équipes lors de la deuxième rencontre	 174
ANNEXE 2 Définitions	176

INTRODUCTION

La Direction générale de la formation professionnelle et technique a invité des représentantes et des représentants des entreprises manufacturières, des centres de distribution, des compagnies d'entreposage, des compagnies de transport, des maisons de courtage en douanes et des transitaires à participer à des ateliers d'analyse de situation de travail et ce, afin de dresser un portrait fidèle des principaux maillons de la chaîne logistique, dans les entreprises québécoises.

L'objectif de ces rencontres était de recueillir des renseignements sur la situation de travail des techniciennes et des techniciens en logistique de distribution. Il s'agissait pour ce faire :

- de connaître les conditions de travail;
- d'esquisser un portrait général de ces techniciennes et de ces techniciens (motivation, qualités, etc.);
- d'établir un consensus sur les tâches exercées, sur les conditions d'exercice de ces tâches et sur les critères de performance;
- de déterminer les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à l'exercice de ces tâches.

Ces éléments serviront à préciser l'éventail des compétences à faire acquérir aux élèves à l'intérieur d'un futur programme en *Technique de logistique*.

Le présent rapport expose les résultats de cette analyse ainsi que les suggestions relatives à la formation des techniciennes et techniciens. Il se divise en sept parties.

La première partie présente une définition de la logistique et des techniciennes et des techniciens qui travaillent dans ce domaine.

La seconde partie illustre la situation de travail des techniciennes et des techniciens en logistique qui travaillent dans les compagnies de transport, chez les transitaires et dans les maisons de courtage. Cette rencontre a eu lieu à Québec les 12, 13 et 14 avril. Les participantes et les participants provenaient de compagnies fournisseuses de services logistiques. Ces personnes ont été choisies, entre autres, à partir des critères suivants : la taille et le type d'entreprises dans lesquelles elles travaillent : transporteurs routiers, transporteur ferroviaire, transporteur aérien, organisme de transport en commun, agence maritime, transitaire et maison de courtage en douanes. De plus, puisque le transport routier représente environ 80 % du trafic nord-américain, nous avons invité un nombre plus élevé de transporteurs routiers.

La troisième partie illustre la situation de travail des techniciennes et des techniciens en logistique, dans les entreprises manufacturières, dans les centres de distribution et dans les compagnies d'entreposage. Cette rencontre a eu lieu à Québec les 26, 27 et 28 avril. Les participantes et les participants provenaient de compagnies utilisatrices de services logistiques. Ces personnes ont été choisies, entre autres, à partir des critères suivants : la taille des entreprises dans lesquelles elles travaillent et les différents types de produits fabriqués ou distribués : produits périssables et produits non périssables.

La quatrième partie précise le contexte de travail des techniciennes et des techniciens en logistique, dans les compagnies de transport de personnes. La rencontre a eu lieu à Québec le 23 mai.

La cinquième partie montre le contexte de travail des techniciennes et des techniciens en logistique, dans les maisons de courtage en douanes. La rencontre a eu lieu à Montréal le 5 juin.

La sixième partie montre le contexte de travail des techniciennes et des techniciens en logistique chez les transitaires. La rencontre a eu lieu à Québec le 14 juin.

Finalement, la septième partie fournit des données sur la gestion des stocks. Deux rencontres ont eu lieu à ce sujet, soit le 28 mai à Ste-Marie-de-Beauce et le 6 juin à Montréal.

1 PRÉSENTATION DE LA PROFESSION

1.1 Définition de la logistique

«La logistique est un ensemble de méthodes et de techniques ayant pour objet de régler de manière optimale, dans le temps et dans l'espace, des flux de biens matériels, de personnel et de services. (Fernand Sylvain, 1982, Fichier de diffusion)».

«La logistique est le groupe des services qui assurent le mouvement efficace des matériaux et de l'information, de la source au point de consommation. Elle comprend : les achats, la planification de la production, le contrôle des stocks, la manutention des matériaux, l'entreposage, le transport, la distribution, le traitement des commandes et le service à la clientèle.» ¹

Enfin, «Aujourd'hui, pour le management moderne, le système de transport n'est que l'un des sous-systèmes indispensables du processus de logistique.» ²

Le schéma de la page suivante illustre ce processus.

¹ Canada, Développement des ressources humaines et Institut canadien des professionnels de la logistique, *Série d'analyse des professions*, 1992, page XV.

² Ibid. page 23.

PROCESSUS DE LA LOGISTIQUE

Utilisateurs-utilisatrices : expédition-fabrication / grossistes / détaillants-détaillantes/
distributeurs-distributrices

Achats	Transport entrant	Contrôle de la production	Contrôle des inventaires	Manutention Emballage	Transport sortant	Distrubution Entreposage	Traitement des commandes	Service à la clientèle
--------	-------------------	---------------------------	--------------------------	-----------------------	-------------------	--------------------------	--------------------------	------------------------

Fournisseurs-founisseuses : transporteurs-transporteuses / transitaires / courtiers-courtières / entreposeurs-entreposeuses / messagers-messagères

1.2 Définition de la profession

Les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution exercent des tâches liées à l'exploitation des différentes étapes du processus de la logistique. Elles ou ils sont responsables des flux physiques (personnes et marchandises) et des flux d'information.

Elles ou ils sont appelés à travailler dans des entreprises manufacturières, des centres de distribution, des entrepôts, des entreprises de transport (routier, maritime, ferroviaire et aérien) ou chez des intermédiaires (transitaire ou courtier en douanes). Elles ou ils peuvent également travailler pour des compagnies de transport de personnes.

Dans les compagnies de transport de personnes, les techniciennes et les techniciens s'occupent des aspects suivants :

- la répartition;
- la planification et l'organisation du service;
- la tarification;
- les horaires;
- la vente des services;
- le suivi et le service à la clientèle;
- la gestion du personnel.

Dans les compagnies de transport de marchandises, les techniciennes et les techniciens s'occupent des aspects suivants :

- la répartition, locale et longue distance;
- l'élaboration des plans de chargement des remorques;
- la tarification;
- la documentation : les connaissements, etc.;
- les réclamations;
- les achats (l'essence, les pneus, etc.);
- la facturation;
- la gestion de la sécurité;
- la gestion du personnel;
- la vente des services;
- le suivi et le service à la clientèle.

Dans les entreprises manufacturières, les compagnies d'entreposage et les centres de distribution, les techniciennes et les techniciens s'occupent des aspects suivants :

- la prise de commande;
- la facturation;

- la planification de la production;
- l'approvisionnement en matières premières et en produits d'emballage;
- la réception des marchandises;
- l'entreposage;
- la planification des expéditions;
- la gestion du transport;
- les expéditions.

Les participantes et les participants ont également ajouté divers points à cette définition : la gestion de l'information, la gestion des stocks, la gestion du parc de véhicules, la gestion de la cours, le service à la production, le processus de dédouanement, etc. Ces aspects seront traités dans la partie relative aux tâches.

Chez les transitaires et les courtiers en transport, les techniciennes et les techniciens s'occupent de la vente et des achats de service de transport, soit :

- la négociation des taux;
- l'évaluation des besoins;
- la documentation relative à l'import et à l'export, etc.;
- le suivi et le service à la clientèle et aux fournisseurs.

Dans les maisons de courtage en douanes, les techniciennes et les techniciens s'occupent des aspects suivants :

- l'obtention de la documentation;
- le dédouanement et la confirmation des entrées;
- l'information à la clientèle;
- la coordination des opérations;
- la vérification du respect des règlements;
- les communications avec le personnel des douanes.

Les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution évoluent donc dans des milieux qui, quoique comportant bien des différences, sont étroitement liés. Dans les petites et les moyennes entreprises, ces personnes doivent être polyvalentes; tandis que dans les grandes entreprises, on peut parfois compter au-delà de 30 personnes qui s'occupent chacune d'un des aspects de la chaîne logistique.

1.3 Appellations d'emplois

Selon le *Portrait de la division logistique de distribution et de transport du secteur Transport*, les titres les plus fréquemment utilisés sont les suivants :

- commis (31,8 %);
- gérante ou gérant (24,2 %);
- coordonnatrice ou coordonnateur (22,2 %);
- préposée ou préposé (17,5 %);
- contrôlease ou contrôleur (15,9 %);
- technicienne ou technicien (11,3 %);
- agente ou agent (7,3 %);
- surintendante ou surintendant (7,3 %);
- directrice ou directeur (5 %);
- superviseuse ou superviseur (3 %);
- répartitrice ou répartiteur (2,6 %);
- contremaîtresse ou contremaître (1,7 %).

Selon les participantes et les participants, d'autres titres sont également utilisés, soit :

- représentante ou représentant des ventes;
- préventionniste;
- tarificatrice ou tarificateur (milieu du courtage en douanes);
- technicienne ou technicien en mainlevée.

En fait, l'ensemble de ces personnes peuvent se regrouper sous l'appellation technicienne et technicien en logistique de distribution.

2 SITUATION DE TRAVAIL DES TECHNICIENNES ET DES TECHNICIENS EN LOGISTIQUE, DANS LES COMPAGNIES DE TRANSPORT, CHEZ LES TRANSITAIRES ET DANS LES MAISONS DE COURTAGE EN DOUANES

2.1 Description générale de la profession

2.1.1 Description des conditions de travail

2.1.1.1 Les caractéristiques de l'environnement physique et humain

L'environnement de travail varie d'une compagnie à l'autre. Les participantes et les participants ont fait ressortir les aspects relatifs à l'environnement physique, aux relations humaines et aux horaires.

A) L'environnement physique

La majorité des techniciennes et des techniciens en logistique de distribution travaillent dans des bureaux. Ceux-ci sont généralement aménagés en aires ouvertes où les espaces de travail sont restreints; les bureaux sont souvent exigus. Un niveau élevé de bruit caractérise cet environnement : sonneries du téléphones, cliquetis des imprimantes, ronronnement des ordinateurs, cris et interpellations des personnes voulant communiquer sans se déplacer, etc. Les ordinateurs, les imprimantes, les télécopieurs, les téléphones font naturellement partie intégrante de l'environnement de travail.

L'ameublement est plutôt désuet; dans le contexte économique actuel, les présidentes et présidents de compagnies préfèrent investir dans des aspects plus rentables que les plantes vertes, la peinture fraîche, les tables modernes, etc. L'aspect esthétique est pris en compte lorsque cela améliore le rendement des employées et des employés.

Dans quelques entreprises, le personnel occupe des bureaux à proximité des garages, des quais de chargement, des entrepôts, des bonbonnes de gaz, des cours de stationnement des véhicules, etc. Les techniciennes et les techniciens travaillent alors dans un environnement plus bruyant où émanent souvent des odeurs d'essence et d'huile.

Une entreprise occupe actuellement de nouveaux bureaux; ceux-ci sont naturellement bien conçus et très confortables.

Les techniciennes et les techniciens responsables de la représentation et de la vente sont, en général, au volant de leur automobile. Elles et ils se servent alors d'un ordinateur portable.

B) Les relations humaines

Cet environnement qui semble à priori peu attirant, est compensé par une certaine qualité au plan des relations humaines : une participante a souligné que son entreprise manifeste beaucoup de respect envers son personnel et, dans la plupart des cas, les clubs sociaux permettent aux gens de se retrouver, d'échanger et de développer un esprit d'équipe.

Une personne souligne l'importance de la réussite économique sur l'atmosphère des bureaux : si l'économie va bien, tout va bien.

C) Les horaires

Les grosses entreprises offrent des services de transport 24 heures par jour, tout au long de l'année. Les petites et les moyennes entreprises peuvent offrir des services sur semaine ou, en partie, la fin de semaine.

Les horaires de travail varient en fonction des emplois exercés. Ainsi, le personnel administratif bénéficie d'un horaire stable : le travail débute à 8 heures et se termine à 17 heures. Mais il suffit qu'un problème surgisse, pour que la travailleuse ou le travailleur voit son temps de travail allongé. «On sait quand on commence, mais on ignore souvent quand on finit.» De plus, certaines personnes doivent être «de garde», de nuit et durant la fin de semaine.

Quant aux répartitrices et aux répartiteurs, elles et ils travaillent généralement sur des quarts; par exemple, on retrouve des quarts de 12 heures et des semaines de travail de quatre jours; les personnes travaillent une fin de semaine sur deux.

Enfin, dans le milieu du courtage en douanes et du transport international, les heures de travail fluctuent : certains appels doivent être acheminés de nuit pour tenir compte du décalage horaire. De plus, la présentation des documents aux douanes se fait au moment où la marchandise arrive aux postes des douanes (ports, aéroports, et villes frontalières) et dans le délai prescrit; les courtières et les courtiers doivent donc être présents autant le jour, que le soir ou la fin de semaine.

2.1.1.2 Les facteurs de stress

Voici les principaux facteurs de stress vécus par les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution.

A) La clientèle

Selon les participantes et les participants, il faut savoir s'adapter à une clientèle très variée et exigeante. La compréhension des besoins de cette clientèle, l'évaluation des meilleurs moyens pour répondre aux besoins, la prise en compte des particularités de chaque cliente ou client, l'efficacité dans le service à la clientèle, etc. occasionne bien du stress. Et ce, d'autant plus que chaque cliente ou client se considère unique.

B) L'environnement

Travailler dans un environnement bruyant représente un facteur de stress sournois; en effet, c'est au sortir des bureaux le soir, que l'on s'aperçoit du niveau de bruit élevé qui y règne.

C) Le type de travail

La fonction logistique d'une entreprise crée une interrelation constante entre tous les maillons de la chaîne; une erreur commise par une technicienne ou un technicien se répercutera nécessairement sur le travail de la personne qui lui succède dans la chaîne. Il est ainsi stressant de vivre dans un environnement où la qualité de son travail influence celle du travail des autres, et vice et versa.

Le personnel travaille habituellement sous pression : respect des délais, absence d'erreurs, choix judicieux, décisions opportunes, etc. Cela a pour effet d'augmenter les risques d'épuisement professionnel.

En logistique, l'importance de la communication n'est pas à démontrer : communication avec la clientèle, mais aussi communication à l'intérieur de l'entreprise, entre les commis et le personnel de répartition, entre les commis et le personnel des ventes, etc. Un malentendu à ce niveau peut occasionner beaucoup de problèmes.

D) Le respect des délais

Pour que l'ensemble de la chaîne logistique fonctionne bien, chaque personne doit avoir le souci du respect des délais prescrits : délais de livraison, délais de dédouanement des marchandises, etc. Un grain de sable dans l'engrenage perturbe l'ensemble des opérations. Une routière ou un routier impliqué dans un accident ou qui se trouve coincé dans un embouteillage, dans la neige, etc.; une livreuse ou un livreur qui se présente à un quai de déchargement déjà occupé par d'autres transporteurs, voici quelques exemples de situations qui provoqueront des retards et donc de multiples problèmes.

E) Les aspects financiers

Les transporteurs, les transitaires et les courtières et les courtiers en douanes transigent autour de sommes d'argent considérables; des erreurs peuvent entraîner des situations problématiques voire même catastrophiques. Par exemple, des modifications du taux de change peuvent entraîner des pertes ou des gains élevés. Du côté du courtage en douanes, les consultantes et les consultants doivent couvrir les frais avant d'être remboursés par les importateurs.

Les activités de ce secteur sont soumises aux cycles économiques; durant les bonnes années, le stress s'atténue : «Quand le patron fait de l'argent, les employées et les employés sont moins stressés».

F) La syndicalisation

Dans certaines entreprises, des employées et des employés syndiqués en côtoient d'autres qui ne bénéficient d'aucune sécurité d'emploi ni d'aucuns avantages sociaux. Cela occasionne parfois des frictions.

D'autres facteurs de stress ont aussi été nommés; il s'agit :

- de la nécessité d'être fiable et ponctuel;
- de la nécessité d'être loyal envers la compagnie;
- de la capacité de réagir vite et de façon adéquate;
- du haut niveau de compétition entre les entreprises ainsi que de la compétition vécue au sein même de l'entreprise;
- de la performance;
- de la gestion des imprévus;
- des normes de qualité par exemple celles dans les compagnies accréditées ISO 9000;
- de l'obligation de travailler à proximité des gens;
- de la durée des heures de travail;
- de la réorganisation des entreprises.

Voici maintenant les facteurs de stress propres au milieu du transport de personnes. Soulignons cependant que certains des facteurs cités précédemment peuvent aussi s'appliquer dans ce milieu.

- L'organisation du service de transport en commun pour des occasions spéciales telles que le Carnaval, des feux d'artifices, etc. met beaucoup de pression sur le personnel; des centaines ou des milliers de personnes risquent d'être incommodées par de mauvaises décisions au niveau logistique.
- Toute décision au regard des horaires et des routes doit tenir compte des conventions collectives.

- Les erreurs entraînent, en règle générale, des sanctions et une erreur met la personne dans l'obligation de refaire les routes et les horaires. Les problèmes grossissent au rythme où augmente la clientèle.

Une participante souligne finalement que le stress peut aussi avoir un côté positif et amener les gens à se dépasser.

2.1.1.3 Les risques pour la santé et la sécurité

Le tableau des pages suivantes illustre les dangers et les risques de la profession, leurs effets sur la santé et la sécurité ainsi que les moyens à mettre en oeuvre pour les éviter. Ce tableau se divise en quatre catégories : le matériel et les produits, l'équipement, l'environnement et l'organisation du travail.

Les participantes et les participants ont toutefois insisté sur le fait que cette profession ne comporte pas de hauts risques pour le personnel technique. Dans le domaine du transport, ce sont les routières et les routiers, les pilotes d'aéronef, les capitaines de navire et les chefs de train qui exercent les métiers les plus dangereux.

RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

SOURCES DE DANGER	DESCRIPTION
<u>Matériel et produits</u>	Bien que le transport de matières dangereuses soit très réglementé, il arrive parfois que des accidents graves se produisent, provoquant des pertes de vies humaines, des blessures majeures et des désastres écologiques. Un déversement de produits toxiques dans la mer, un renversement de wagons de chemin de fer, etc. représentent des dangers évidents. La responsabilité du transporteur est très élevée et les coûts engendrés par un non respect des règlements peuvent être considérables. La technicienne ou le technicien doit souvent : · vérifier l'adéquation entre le placard représentant la matière dangereuse et cette matière elle-même; · s'assurer que les placards soient bien installés; · s'assurer que tous les documents nécessaires au transport de cette marchandise soient situés au bon endroit, à l'intérieur d'une pochette située dans la porte de la routière ou du routier ou sur le siège; · que tous les règlements concernant le transport de matières dangereuses soient respectés. La technicienne ou le technicien peut aussi être appelé à vérifier la propreté d'une citerne. Il est recommandé de : 1. respecter les divers règlements; 2. suivre le cours sur le transport et l'entreposage de matières dangereuses.

RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

SOURCES DE DANGER	DESCRIPTION
<u>Équipement</u>	
1. Ordinateur	Le travail prolongé devant un écran cathodique peut occasionner divers problèmes de santé si l'écran ou le clavier sont mal situés et donc si le poste de travail ne répond pas à certaines normes d'ergonomie. Les personnes peuvent souffrir de maux de dos, d'entorses cervicales, de tendinites, etc. Une dépense de quelques dollars pour l'achat d'une tablette se rembourse par une augmentation de la productivité et une absence ou une diminution des congés de maladie.
2. Chariot élévateur.	Toute personne qui travaille dans un entrepôt doit être prudente dans les aires de circulation des chariots élévateurs. Il est recommandé de respecter les règles de santé et de sécurité en milieu de travail.

RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

SOURCES DE DANGER	DESCRIPTION
<u>Environnement</u>	Les bruits et les odeurs d'essence peuvent occasionner des maux de tête.

RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

SOURCES DE DANGER	DESCRIPTION
<u>Organisation du travail</u>	Le travail dans une chaîne logistique, sous pression, le respect des délais et le travail d'équipe peuvent occasionner de l'épuisement professionnel chez certaines personnes.

2.1.2 Motivation et qualités

2.1.2.1 Motivation

Différentes raisons amènent les personnes à choisir cette profession.

- Le goût d'un travail peu routinier.
- Le goût de travailler dans un milieu en évolution.
- Le goût du travail d'équipe.
- Le goût de l'organisation.
- Le goût des relations humaines.
- Le défi de régler différents problèmes.
- Le plaisir de bien satisfaire la clientèle.

C'est aussi un milieu où l'avancement est facile pour toute personne intéressée et motivée. Dans le transport, on peut occuper plusieurs postes selon nos intérêts et nos capacités.

2.1.2.2 Qualités

Les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution devraient avoir les qualités suivantes.

- Être ambitieuse ou ambitieux.
- Être flexible.
- Être dynamique.
- Être polyvalente ou polyvalent.
- Être autonome.
- Être sociable.
- Être calme.
- Être diplomate.
- Être débrouillarde ou débrouillard.
- Être motivée ou motivé.
- Être précise ou précis.
- Être honnête.

- Être bilingue.
- Être énergique.
- Être logique.
- Être curieuse ou curieux.
- Être leader.
- Être capable de s'adapter.
- Être capable de fermeté.
- Être capable de travailler sous pression, en restant calme.
- Être capable de communiquer.
- Être capable de travailler en équipe.
- Être capable de négocier.
- Être capable de gérer des conflits.
- Être capable de prendre de bonnes décisions, rapidement.
- Être capable de sécuriser la cliente ou le client.
- Être capable de comprendre et d'évaluer les besoins de la cliente ou du client.
- Avoir de l'ouverture aux autres cultures; surtout pour les personnes qui oeuvrent au niveau international.
- Avoir le sens de l'organisation.
- Avoir une bonne mémoire.
- Avoir l'esprit de synthèse.
- Avoir de la rapidité d'esprit.
- Avoir de l'initiative.
- Aimer le travail bien fait.
- Aimer les relations publiques.
- Aimer le changement.

Voici maintenant quelques traits de caractère qui compromettent, en partie, les chances de succès dans le milieu : les personnes trop émotives ou les solitaires invétérés pourraient éprouver des difficultés à exercer cette profession.

2.1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail et sélection des candidates et des candidats

Les contacts personnels représentent la façon habituelle de se trouver un emploi chez les transporteurs, les transitaires et dans les maisons de courtage en douanes.

Le processus de sélection des candidates et des candidats se ressemble d'un milieu à l'autre, avec, bien entendu, quelques nuances. Ce processus comporte les éléments suivants :

- l'examen du curriculum vitae;
- une ou des entrevues;
- des tests variés : test de compréhension et d'utilisation du français, test d'aptitudes, test d'habiletés au regard de l'utilisation de l'ordinateur, etc.; ces tests sont généralement minutés.

Dans certains cas, des examens médicaux sont requis afin d'éviter que des personnes, ayant déjà eu un problème de santé, allèguent que ce problème est survenu en cours d'emploi et réclament ainsi des compensations de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

En outre, les entreprises québécoises suivront peut-être l'exemple des entreprises américaines qui font parfois passer des tests de dépistage de substances chimiques.

Finalement, quelques participantes et participants soulignent la difficulté pour les femmes d'entrer dans certaines entreprises; dans un contexte de restriction budgétaire, dans un milieu où il est souvent difficile de se faire remplacer à pied levé, les hommes sont parfois préférés aux jeunes femmes.

2.1.4 Rémunération et perspectives d'emploi

2.1.4.1 Rémunération

Dans les petites entreprises privées, les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution reçoivent entre 18 000 et 20 000 \$ lorsqu'elles et ils commencent dans la profession. En d'autres entreprises, les salaires varient de 458 \$ par semaine à 752 \$ et même 1 000 \$ par semaine.

Dans le secteur public, le personnel est mieux rémunéré : l'échelle salariale varie de 30 000 \$ pour un débutant à 50 000 \$ pour une personne ayant de l'expérience.

La rémunération varie beaucoup d'une entreprise à l'autre; généralement le temps supplémentaire n'est pas rémunéré et, de plus, l'équité salariale ne fait pas partie des acquis dans la profession.

2.1.4.2 Perspectives d'emploi

Selon les participantes et les participants, les perspectives d'emploi sont très bonnes et deviendront excellentes d'ici l'an 2 000. Deux facteurs expliquent cette situation; d'une part, le milieu du transport est en évolution et d'autre part, la moyenne d'âge est assez élevée dans plusieurs entreprises de transport routier. Il faut donc songer à former une relève. Autrefois, le personnel n'avait pas nécessairement besoin d'un haut niveau de scolarité pour occuper certains emplois; mais maintenant, l'avènement de l'informatique, l'utilisation des satellites, etc. obligent les gens à être de mieux en mieux formés.

De plus, les possibilités d'avancement sont très intéressantes; une personne ayant reçu une formation appropriée, une personne motivée, ambitieuse, intéressée et désireuse de se perfectionner peut commencer comme commis junior et passer assez vite à un poste supérieur. Il faut noter que la plupart des gens commencent au bas de l'échelle avant d'accéder à d'autres postes. Certes, l'avancement nécessite parfois d'accepter un déménagement dans une autre ville : Toronto, Winnipeg, Vancouver, etc.

2.1.5 Associations professionnelles

Voici la liste des principales associations professionnelles auxquelles adhèrent les participantes et les participants.

- Société canadienne des courtiers en douanes.
- Institut canadien du trafic et du transport (ICTT).
- Canadian International Freightforward Association (CIFA).
- Association des manufacturiers canadiens.
- Association américaine des chemins de fer.
- Association canadienne de l'entreposage et de la distribution.

Il existe aussi des clubs de trafic dans les principales villes québécoises.

La syndicalisation du personnel administratif est plutôt rare chez les transporteurs, les transitaires et dans les maisons de courtage en douanes. Les routières et les routiers sont affiliés au syndicat des Teamsters et d'autres personnes ont rejoint les rangs des Travailleurs unis de l'automobile.

2.2 Analyse des tâches et des opérations

2.2.1 Tâches et opérations

Les pages suivantes présentent les tâches des techniciennes et des techniciens en logistique de distribution. Celles-ci sont accompagnées de leurs opérations, de leurs conditions de réalisation ainsi que des critères qui permettent de juger de la qualité de l'exécution de chacune des tâches.

Ces tâches sont regroupées en fonction des différents milieux : transport de marchandises, transport de personnes et courtage en douanes.

2.2.2 Liste des tâches et opérations en transport de marchandises

Service de la tarification

1. Négocier des taux.
2. Calculer des taux.
3. Préparer des soumissions.
4. Préparer des contrats.

Service de la facturation

5. Faire des factures.

Service de la représentation et des ventes

6. Faire de la prospection.
7. Faire de la vente.
8. Servir la clientèle.
9. Gérer le temps et le territoire.
10. Faire des tâches administratives.

Service des réclamations

11. Traiter les réclamations.

Service à la clientèle

12. Traiter les demandes des clientes et des clients.

Service de la répartition locale

13. Faire le suivi.
14. Planifier les routes de livraison.

Service de la répartition longue distance

- 15. Planifier les voyages.
- 16. Contrôler l'horaire.
- 17. Gérer les documents.

Service de la prévention

- 18. Vérifier les documents.
- 19. Former, informer et sensibiliser le personnel.
- 20. Compléter des constats d'accidents.

Il importe de souligner les différences de tâches d'un milieu à l'autre; par exemple, dans certaines entreprises, le personnel du service à la clientèle s'occupe de calculer les taux et de faire les factures tandis qu'en d'autres endroits, ces tâches sont confiées au personnel du service de la tarification ou du service de la facturation.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA TARIFICATION**

1	NÉGOCIER DES TAUX
----------	--------------------------

- | |
|--|
| <div>1.1 Faire une recherche documentaire.</div> <div>1.2 Faire une recherche sur la cliente ou le client.</div> |
|--|

COMMENTAIRES

Les taux se calculent pour des voyages nécessitant une remorque remplie de marchandises et pour des voyages impliquant une remorque vide.

Critères de performance

1. Les données doivent être classées de façon méthodique et mises à jour régulièrement.
2. Il importe d'obtenir le meilleur taux possible, aux meilleures conditions.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA TARIFICATION**

2	CALCULER DES TAUX
2.1	Recevoir la demande de la représentante ou du représentant ou de la cliente ou du client.
2.2	Faire une recherche sur la cliente ou le client.
2.2.1	Évaluer le sérieux de la demande.
2.2.2	Évaluer son crédit.
2.3	Faire une recherche sur le type de marchandises.
2.4	Communiquer avec le personnel des autres services, dont les répartitrices et les répartiteurs.
2.4.1	Vérifier les besoins du service des opérations.
2.5	Calculer le kilométrage.
2.6	Calculer le prix de revient.
2.7	Déterminer les paramètres nécessaires au calcul des taux : · le poids et le volume des marchandises; · le type de marchandises et sa valeur; · les assurances; · la destination et la route; · le cubage; · la fréquence d'utilisation des services de la compagnie de transport; · les conditions de chargement ou de déchargement de la marchandise, au moment de la cueillette ou de la livraison; · les besoins des clientes et des clients; · les particularités de l'équipement : voyage hors-dimension, véhicules particuliers, etc. · les valeurs monétaires.
2.8	Déterminer le prix de vente.
2.9	Enregistrer les taux.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA TARIFICATION**

2	CALCULER DES TAUX
----------	--------------------------

2.10 Rédiger des propositions tarifaires.

2.11 Remettre la proposition à la représentante ou au représentant ou à la cliente ou au client.

COMMENTAIRES

Pour exécuter cette tâche, la technicienne ou le technicien doit bien connaître les taux ainsi que les besoins relatifs aux voyages de retour.

Il arrive parfois que ce soit la vendeuse ou le vendeur qui donne les taux à la cliente ou au client.

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- des chartes de kilométrage;
- un registre de la classification des marchandises;
- des cartes géographiques.

Le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche est le suivant :

- un ordinateur;
- une calculatrice.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit respecter l'échéancier.
2. Elle ou il doit tenir compte des paramètres tels que le type d'emballage, l'état des routes, etc.
3. Ses calculs de prix de revient, de kilométrage, de taux, etc. doivent être exacts.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA TARIFICATION**

3	PRÉPARER DES SOUMISSIONS
----------	---------------------------------

- | | |
|-----|---|
| 3.1 | Établir les termes et les conditions de la soumission. |
| 3.2 | Déterminer le prix de vente. |
| 3.3 | Enregistrer les taux. |
| 3.4 | Remettre la proposition à la représentante ou au représentant ou à la cliente ou au client. |

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche est le suivant :

- un ordinateur et une imprimante;
- un télécopieur.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit respecter les normes de présentation.
2. Les données inscrites sur les feuilles de la soumission doivent être précises et exactes.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA TARIFICATION**

4	PRÉPARER DES CONTRATS
----------	------------------------------

- | | |
|-----|---|
| 4.1 | Établir les termes et les conditions du contrat. |
| 4.2 | Faire des recherches sur divers aspects dont en particulier sur les aspects légaux. |
| 4.3 | Enregistrer les taux. |
| 4.4 | Remettre la proposition à la représentante ou au représentant ou à la cliente ou au client. |

COMMENTAIRES

La préparation des contrats s'effectue principalement dans les secteurs ferroviaire et maritime, lorsque les marchandises ont une valeur importante.

En général, cette tâche relève des fonctions du personnel de direction; les techniciennes et les techniciens n'ont alors qu'à calculer les taux.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA FACTURATION**

5 FAIRE DES FACTURES

- 5.1 Recueillir la documentation nécessaire.
- 5.2 Recueillir l'information nécessaire :
 - matières dangereuses;
 - bons de commande;
 - numéros de série;
 - assurances;
 - poids, etc.
- 5.3 Vérifier si les services ont bien été rendus.
- 5.3.1 Vérifier l'adéquation entre les renseignements contenus sur les documents et les services.
- 5.4 Entrer les données.
- 5.5 Acheminer les factures.

COMMENTAIRES

La préparation des factures peut se faire de façon standard ou avec le système d'échange de documents informatisé (EDI).

Dans certaines situations, la technicienne ou le technicien peut facturer les taux et les surcharges applicables.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA FACTURATION**

5 FAIRE DES FACTURES

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- les documents d'expédition;
- les documents sur les termes et les conditions;
- les documents sur les matières dangereuses.

Le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche est le suivant :

- un ordinateur de type PC/IBM;
- une calculatrice.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit respecter les conditions établies.
2. Elle ou il doit démontrer les habiletés suivantes :
 - précision;
 - rapidité d'exécution;
 - utilisation de la terminologie appropriée;
 - bonne gestion du temps.
3. Elle ou il doit être honnête.
4. Elle ou il doit communiquer de façon claire et efficace avec le personnel de la répartition et celui des opérations (contremaîtresses ou contremaîtres, etc.).

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA REPRÉSENTATION ET DES VENTES**

6	FAIRE DE LA PROSPECTION
----------	--------------------------------

6.1 Entreprendre une recherche.

6.2 Créer des besoins.

COMMENTAIRES

Les tâches liées au service des ventes ne sont habituellement pas faites par des techniciennes ou des techniciens débutants; il faut une bonne connaissance et compréhension du milieu pour effectuer ces tâches.

La tâche de prospection est naturellement préalable à celle de la vente.

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- des bottins industriels;
- des renseignements sur les employeures et les employeurs.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit démontrer une bonne connaissance des besoins des entreprises, des besoins internes de sa compagnie ainsi que des concurrents.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA REPRÉSENTATION ET DES VENTES**

7 FAIRE DE LA VENTE

- | |
|--|
| <div>7.1 Établir le profil de la cliente ou du client</div> <div>7.1.1 Analyser ses besoins.</div> <div>7.1.2 Évaluer sa solvabilité.</div> <div>7.2 Négocier avec la cliente ou le client.</div> <div>7.3 Faire une demande de taux.</div> <div>7.4 Faire établir le crédit de la cliente ou du client.</div> <div>7.5 Présenter le taux à la cliente ou au client.</div> <div>7.6 Fermer la vente.</div> <div>7.7 Faire le suivi de la cliente ou du client.</div> <div>7.8 Communiquer avec le personnel des autres services.</div> |
|--|

COMMENTAIRES

Il faut aussi présenter la possibilité de faire du télémercatique.

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- les documents sur les taux;
- des cartes géographiques.

Du matériel promotionnel est nécessaire à l'exécution de cette tâche.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA REPRÉSENTATION ET DES VENTES**

7 FAIRE DE LA VENTE

<u>Critères de performance</u>

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. La technicienne ou le technicien doit bien gérer son temps et son territoire.2. Elle ou il doit être efficace. |
|--|

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA REPRÉSENTATION ET DES VENTES**

8 SERVIR LA CLIENTÈLE

- | |
|--|
| <div>8.1 Négocier avec la cliente ou le client.</div> <div>8.2 Faire un suivi de la cliente ou du client.</div> <div>8.3 Connaître les compétiteurs.</div> <div>8.4 Promouvoir la compagnie.</div> |
|--|

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Le dossier complet de chaque cliente ou client est nécessaire à l'exécution de cette tâche.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit être capable de communiquer de façon claire et efficace, tant en français qu'en anglais.
2. Elle ou il doit démontrer les qualités suivantes :
 - diplomatie;
 - serviabilité;
 - bon jugement.
3. Elle ou il doit avoir le souci d'optimiser ses rencontres avec les clientes et les clients.
4. Le taux de longévité des ententes avec la clientèle constitue le principal critère de performance.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA REPRÉSENTATION ET DES VENTES**

9 GÉRER LE TEMPS ET LE TERRITOIRE

9.1 Planifier les rencontres.

9.2 Établir les priorités.

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- un agenda;
- des cartes géographiques;
- la liste des clientes et des clients.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit bien connaître son territoire pour permettre, entre autres, de réduire les frais de kilométrage.
2. Elle ou il doit bien connaître les besoins du service des opérations.
3. Le nombre de visites réparties dans un laps de temps donné constitue un critère de performance.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA REPRÉSENTATION ET DES VENTES**

10	FAIRE DES TÂCHES ADMINISTRATIVES
-----------	---

10.1 Compléter des rapports.

10.2 Établir les priorités.

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Un historique des résultats financiers des clientes et des clients est nécessaire à l'exécution de cette tâche.

Un ordinateur est généralement utilisé.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit bien planifier son temps.
2. Elle ou il doit respecter l'échéancier.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DES RÉCLAMATIONS**

11 TRAITER LES RÉCLAMATIONS

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">11.1 Recevoir un avis de réclamation.11.2 Prendre connaissance de la documentation.11.3 Prendre connaissance du contrat.11.4 Analyser et évaluer la situation.11.5 Inspecter et prendre des photos.11.6 Faire une demande d'aide extérieure.11.7 Analyser le rapport.11.8 Conclure et faire des recommandations. |
|---|

COMMENTAIRES

Dans la plupart des cas de réclamation, la technicienne ou le technicien doit se rendre sur les lieux pour constater les dommages et prendre des photos.

Conditions de réalisation

Les documents relatifs aux réclamations sont nécessaires à l'exécution de cette tâche.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit maintenir de bonnes relations entre la cliente ou le client et la compagnie.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE À LA CLIENTÈLE**

12 TRAITER LES DEMANDES DES CLIENTES ET DES CLIENTS
--

- | |
|---|
| <div>12.1 Recevoir les appels et les commandes.</div> <div>12.2 Faire des appels : avertir des retards et des frais encourrus.</div> <div>12.3 Faire le suivi des marchandises et des autres documents.</div> <div>12.4 Transmettre les demandes.</div> <div>12.5 Prendre des rendez-vous.</div> <div>12.6 Informer les clientes et les clients.</div> <div>12.7 Transmettre les preuves de livraison.</div> <div>12.8 Gérer les plaintes.</div> <div>12.9 Communiquer à l'intérieur de l'entreprise.</div> |
|---|

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Les dossiers complets des clientes et des clients sont nécessaires à l'exécution de cette tâche.

Le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche est le suivant :

- un ordinateur;
- un téléphone;
- un télécopieur.

TRANSPORT DE MARCHANDISES SERVICE À LA CLIENTÈLE

12 TRAITER LES DEMANDES DES CLIENTES ET DES CLIENTS

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit communiquer de façon claire et précise avec les clientes et les clients ainsi qu'avec le personnel de sa compagnie.
2. Elle ou il doit mettre tout en oeuvre pour satisfaire la clientèle, dans un délai raisonnable; celle-ci restera alors fidèle plus longtemps.
3. Elle ou il doit :
 - être capable de s'adapter au changement;
 - être capable de négocier;
 - être capable de gérer son stress et de ne pas manifester son émotivité;
 - se tenir à jour au niveau des besoins de l'entreprise;
 - connaître les inventaires de produits et l'équipement.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA RÉPARTITION LOCALE**

13 FAIRE LE SUIVI

13.1 Recevoir et faire des appels.

COMMENTAIRES

Tout au long de la journée, la répartitrice ou le répartiteur répond aux demandes des clientes et des clients : son outil de travail est donc le téléphone.

Le service de répartition constitue la plaque tournante dans une entreprise de transport.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA RÉPARTITION LOCALE**

14 PLANIFIER LES ROUTES DE LIVRAISON

- 14.1 Coordonner l'ensemble des cueillettes (livraison et horaire).
- 14.2 Choisir l'équipement.
- 14.3 Assigner les chauffeuses et les chauffeurs aux véhicules.
- 14.4 Remettre et recevoir la documentation.

COMMENTAIRES

Les tâches des répartitrices et des répartiteurs diffèrent d'un milieu à l'autre; elles nécessitent donc des connaissances et des habiletés variées.

La répartitrice ou le répartiteur doit s'organiser pour trouver les routes de livraison les plus efficaces possibles afin d'éviter les temps morts et les déplacements inutiles.

Conditions de réalisation

Le téléphone est indispensable.

Critères de performance

1. La répartitrice ou le répartiteur doit communiquer de façon claire et précise avec les clientes et les clients ainsi qu'avec le personnel de sa compagnie.
2. Elle ou il doit démontrer les habiletés suivantes :
 - un bon sens de l'organisation;
 - de la rapidité;
 - une bonne mémoire;
 - la capacité à travailler sous pression;
 - la capacité à établir des relations professionnelles;
 - des aptitudes à faire des recherches;
 - des aptitudes à trouver des solutions aux différents problèmes;

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA RÉPARTITION LOCALE**

14 PLANIFIER LES ROUTES DE LIVRAISON

- le sens de l'initiative;
- le sens de la débrouillardise.

3. Elle ou il doit bien connaître :

- l'équipement;
- les besoins des clientes et des clients;
- sa ville;
- les placards sur les matières dangereuses.

4. Elle ou il doit démontrer les qualités suivantes :

- diplomatie;
- sens de la justice et impartialité;
- honnêteté.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA RÉPARTITION LONGUE DISTANCE**

15 PLANIFIER LES VOYAGES

- 15.1 Recevoir une commande :
- nature du produit et quantité;
 - origine et destination;
 - heures de cueillette et de livraison;
 - instructions spéciales (exemple : matières dangereuses, etc.).
- 15.2 Vérifier la disponibilité de l'équipement :
- type d'équipement;
 - état de l'équipement.
- 15.3 Vérifier la disponibilité de la chauffeuse ou du chauffeur :
- registre des heures;
 - conventions collectives.
- 15.4 Vérifier les documents nécessaires et les remettre à la chauffeuse ou au chauffeur :
- permis, documents de douanes, etc.
- 15.5 Vérifier certaines conditions (conditions météorologiques, manifestations, routes bloquées, etc.).
- 15.6 Assigner le voyage de façon optimale.

COMMENTAIRES

Tout comme en répartition locale, les tâches des répartitrices et des répartiteurs diffèrent d'un milieu à l'autre; elles nécessitent donc des connaissances et des habiletés variées.

La répartitrice ou le répartiteur doit s'organiser pour trouver les routes de livraison les plus efficaces possibles afin d'éviter les temps morts et les déplacements inutiles.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA RÉPARTITION LONGUE DISTANCE**

15 PLANIFIER LES VOYAGES

Conditions de réalisation

Le téléphone est indispensable.

Critères de performance

1. La répartitrice ou le répartiteur doit communiquer de façon claire et précise avec les clientes et les clients ainsi qu'avec le personnel de sa compagnie.
2. Elle ou il doit démontrer les habiletés suivantes :
 - un bon sens de l'organisation;
 - de la rapidité;
 - une bonne mémoire;
 - la capacité à travailler sous pression;
 - la capacité à établir des relations professionnelles;
 - des aptitudes à faire des recherches;
 - des aptitudes à trouver des solutions aux différents problèmes;
 - le sens de l'initiative;
 - le sens de la débrouillardise.
3. Elle ou il doit bien connaître :
 - l'équipement;
 - les besoins des clientes et des clients;
 - sa ville;
 - les placards sur les matières dangereuses;
 - les lois provinciales et les autres lois;
 - le code de la sécurité routière;
 - les douanes;
 - les conditions géographiques et routières.
4. Elle ou il doit démontrer les qualités suivantes :
 - diplomatie;
 - sens de la justice et impartialité;
 - honnêteté.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA RÉPARTITION LONGUE DISTANCE**

16 CONTRÔLER L'HORAIRE

- 16.1 Assister la chauffeuse ou le chauffeur.
- 16.2 Se coordonner avec les autres services.
- 16.3 Vérifier si les chauffeuses et les chauffeurs respectent l'itinéraire.
- 16.4 Vérifier si les chauffeuses et les chauffeurs respectent les règlements de la compagnie.
- 16.5 Communiquer les anomalies.
- 16.6 Régler des problèmes.

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche est le suivant :

- un système tel le «Global Position System» (GPS);
- un téléphone cellulaire.

Critères de performance

1. La répartitrice ou le répartiteur doit communiquer de façon claire et précise avec les chauffeuses et les chauffeurs (accidents, bris mécaniques et autres problèmes).
2. La répartitrice ou le répartiteur doit bien acheminer les renseignements relatifs aux réprimandes.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA RÉPARTITION LONGUE DISTANCE**

17 GÉRER LES DOCUMENTS

- 17.1 Recevoir des documents :
· preuves de livraison;
· feuilles de route;
· connaissements, etc.
- 17.2 Faire suivre les documents.
- 17.3 Remettre et recevoir de l'argent et des cartes de crédit.
- 17.4 Mettre à jour les renseignements reçus.

COMMENTAIRES

Les participantes et les participants n'ont émis aucun commentaire au sujet de cette tâche.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA PRÉVENTION**

18	VÉRIFIER LES DOCUMENTS
-----------	-------------------------------

- | | |
|------|--|
| 18.1 | Vérifier les documents : <ul style="list-style-type: none">· inspection mécanique;· heures de travail;· matières dangereuses, etc. |
|------|--|

COMMENTAIRES

Les documents devront être conformes aux règlements.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA PRÉVENTION**

19 FORMER, INFORMER ET SENSIBILISER LE PERSONNEL

- 19.1 Tenir à jour ses connaissances sur tous les règlements :
 - nationaux;
 - internationaux.
- 19.2 Participer aux comités de la Commission de la santé et sécurité au travail.
 - 19.2.1 Mettre en place des systèmes de sécurité.
 - 19.2.2 Élaborer des plans d'action pour aider au respect des règlements.
 - 19.2.3 Émettre des communiqués.
- 19.3 Organiser des sessions d'information.
- 19.4 Rédiger des règlements internes.
- 19.5 Visiter les clientes ou les clients.
 - 19.5.1 Voir les endroits où des accidents se produisent fréquemment (quais de chargement mal entretenus, marches brisées, etc.).
- 19.6 S'occuper des voyages hors dimensions.
 - 19.6.1 Vérifier la réglementation.
 - 19.6.2 Vérifier le chargement et prendre les mesures.
 - 19.6.3 S'occuper des permis, des panneaux, des escortes, etc.

COMMENTAIRES

Les accidents coûtent cher aux compagnies. Les tâches liées à la prévention sont essentielles; autrefois, elles étaient effectuées par un peu tout le monde; maintenant, les compagnies les confient à certaines personnes.

Plusieurs compagnies engagent aussi du personnel qui patrouille sur les routes et assure la surveillance : inspection, vérification du registre des heures de conduite et de travail, analyse des données de l'ordinateur de bord, calcul du poids sur les essieux, etc.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA PRÉVENTION**

19 FORMER, INFORMER ET SENSIBILISER LE PERSONNEL

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit communiquer de façon claire et précise avec les clientes et les clients ainsi qu'avec le personnel de sa compagnie.
2. Elle ou il doit bien connaître :
 - l'équipement;
 - les conventions collectives;
 - les règlements de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.
 - les lois et les règlements en sécurité routière.
2. Elle ou il doit être capable d'utiliser la terminologie appropriée.

**TRANSPORT DE MARCHANDISES
SERVICE DE LA PRÉVENTION**

20 COMPLÉTER LES CONSTATS D'ACCIDENTS
20.1 Faire le suivi et les enquêtes. 20.2 Rédiger des rapports. 20.3 Faire des recommandations.
COMMENTAIRES Les participantes et les participants n'ont émis aucun commentaire au sujet de cette tâche.

2.2.3 Liste des tâches et opérations en transport de personnes

1. Planifier et organiser le service.
2. Établir les horaires de service.
3. Optimiser le service et les horaires des chauffeuses et des chauffeurs.
4. Faire la répartition du travail des chauffeuses et des chauffeurs.

TRANSPORT DE PERSONNES

1	PLANIFIER ET ORGANISER LE SERVICE
1.1	Analyser la documentation relative aux horaires et faire des recommandations.
1.2	Renseigner les gens concernés de tout changement d'horaire et de parcours et fournir les différents renseignements sur demande.
1.3	Analyser, préparer et vérifier la documentation relative aux activités sur le territoire et faire des recommandations : · écoles fermées; · magasins; · festivités, etc.
1.4	Étudier et analyser toute demande relative à des détournements temporaires de parcours et faire des recommandations.
1.5	Préparer et assurer la diffusion de l'information relative aux parcours temporaires.
1.6	Compiler diverses statistiques nécessaires aux opérations du parc et du service supplémentaire.
1.7	Participer à la conception des parcours, à la localisation des arrêts et des abribus.
1.8	Établir et maintenir avec les représentantes et représentants des diverses institutions et municipalités les contacts qu'exige la fonction.
1.9	Aller sur la route et vérifier certains éléments nécessaires pour compléter les documents.
1.10	Analyser les plaintes et faire des recommandations.
1.11	Analyser, préparer et compiler diverses statistiques nécessaires à la conception et à l'opération des parcours et des horaires.

TRANSPORT DE PERSONNES

1 PLANIFIER ET ORGANISER LE SERVICE

- 1.13 Vérifier et analyser les heures d'opération pour la préparation du budget et à des fins de contrôle.
- 1.12 Déterminer la position des véhicules dans le garage.

COMMENTAIRES

Critères de performance

- 1. La technicienne ou le technicien doit respecter :
 - les budgets des heures d'opération;
 - les délais.
- 2. Elle ou il doit :
 - être capable de bien répondre aux besoins de la clientèle;
 - d'optimiser la planification et l'organisation;
 - de fournir un travail de qualité.

TRANSPORT DE PERSONNES

2 ÉTABLIR LES HORAIRES DE SERVICE

- 2.1 Effectuer les modifications d'horaires et de parcours.
- 2.2 Entretenir la matrice des temps morts.
- 2.3 Faire le découpage des courses.
- 2.4 Créer, analyser et entretenir une banque d'opérations par parcours.
- 2.5 Vérifier et préparer la documentation relative aux horaires.
- 2.6 Renseigner les gens concernés de tout changement d'horaire et de parcours.

COMMENTAIRES

Critères de performance

- 1. La technicienne ou le technicien doit respecter :
 - le temps d'exécution;
 - les délais.
- 2. Le travail doit être de qualité :
 - exactitude de la programmation par rapport à la planification;
 - matrice la plus optimale possible;
 - exactitude des renseignements inscrits dans les documents;
 - pertinence de l'information diffusée.

TRANSPORT DE PERSONNES

3 OPTIMISER LE SERVICE ET LES HORAIRES DES CHAUFFEUSES ET DES CHAUFFEURS

- 3.1 Effectuer le découpage des journées de travail.
- 3.2 Analyser les résultats d'optimisation des horaires.
- 3.4 Diffuser le résultat de l'optimisation.
- 3.5 Vérifier et préparer la documentation relative aux horaires.

COMMENTAIRES

Critères de performance

- 1. La technicienne ou le technicien doit respecter :
 - les budgets des heures d'opération;
 - les délais.
- 2. Elle ou il doit être capable de fournir des résultats optimaux.

TRANSPORT DE PERSONNES

4 FAIRE LA RÉPARTITION DU TRAVAIL DES CHAUFFEUSES ET DES CHAUFFEURS

- 4.1 Répartir le travail (temps supplémentaire et ajustement quotidien).
 - 4.1.1 Recevoir les documents nécessaires.
 - 4.1.2 Vérifier l'exactitude des documents.
 - 4.1.3 Faire le découpage des journées de travail.
 - 4.1.4 Appliquer les clauses des conventions collectives.
 - 4.1.5 Communiquer avec la chauffeuse ou le chauffeur.
 - 4.1.6 Assigner la journée ou l'étape de travail.
- 4.2 Contrôler et gérer les sorties et les retours des chauffeuses et des chauffeurs.
 - 4.2.1 Prendre les présences.
 - 4.2.2 Recevoir les téléphones de retard et d'absence.
 - 4.2.3 Communiquer les problèmes de retard et d'absence au service concerné.
- 4.3 Distribuer les documents relatifs aux horaires des chauffeuses et des chauffeurs.
 - 4.3.1 Voir à la mise à jour de ces documents.
 - 4.3.2 Donner des instructions spéciales aux chauffeuses et aux chauffeurs, s'il y a lieu.

COMMENTAIRES

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit respecter la planification.
2. Les opérations planifiées doivent bien se dérouler.

2.2.4 Liste des tâches et opérations en courtage en douanes

1. Transporter les documents.
2. Faire la gestion des documents.
3. Préparer la mainlevée sur documentation minimum.
4. Préparer la déclaration en détail et la facture.

En courtage en douanes, il existe d'autres tâches qui ne sont cependant pas faites par des techniciennes ou des techniciens débutants.

**COURTAGE EN DOUANES
- MESSAGERIE -**

1	TRANSPORTER LES DOCUMENTS
----------	----------------------------------

- | | |
|-------------------|---|
| 1.1
1.2
1.3 | Allez chercher les documents.
Préparer les dépôts.
Aller à la banque. |
|-------------------|---|

COMMENTAIRES

Critères de performance

- | | |
|----|---|
| 1. | La ou le commis à la messagerie doit : <ul style="list-style-type: none">· être honnête;· être débrouillarde ou débrouillard;· avoir une apparence soignée;· avoir une bonne mémoire;· manifester son intérêt et son sens du professionnalisme. |
|----|---|

**COURTAGE EN DOUANES
- DOCUMENTATION -**

2	FAIRE LA GESTION DES DOCUMENTS
----------	---------------------------------------

- | | |
|--|--|
| | 2.1 Obtenir les documents (factures, connaissements, etc.). |
| | 2.2 Vérifier les documents. |
| | 2.2.1 Vérifier l'adéquation entre les documents et les manifestes des transporteurs (poids, quantité, etc.). |
| | 2.3 Payer le transporteur, la compagnie maritime et la compagnie d'entreposage, si nécessaire. |
| | 2.3.1 Préparer les chèques. |
| | 2.3.2 Vérifier l'état du crédit de la cliente ou du client. |
| | 2.3.3 Vérifier le taux de change des devises. |
| | 2.4 Ouvrir le dossier. |
| | 2.5 Recevoir les bons de livraison. |
| | 2.6 Remettre les bons de livraison au transporteur. |
| | 2.7 Faire les chèques. |
| | 2.8 Ordonnancer les documents. |

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- les connaissements maritimes;
- les certificats d'origine;
- les factures, etc.

**COURTAGE EN DOUANES
- DOCUMENTATION -**

2	FAIRE LA GESTION DES DOCUMENTS
----------	---------------------------------------

Le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche est le suivant :

- un ordinateur;
- un télécopieur;
- une calculatrice.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit avoir les qualités suivantes :
 - manifester sa gentillesse;
 - être débrouillarde ou débrouillard;
 - être polyvalente ou polyvalent;
 - avoir le sens des responsabilités;
 - être honnête;
 - être consciencieuse ou consciencieux;
 - avoir le sens de l'observation.
2. Elle ou il doit :
 - être bilingue;
 - être capable de gérer plusieurs dossiers à la fois;
 - être efficace et rapide;
 - avoir une apparence soignée et une tenue vestimentaire appropriée;
 - avoir une bonne mémoire;
 - bien connaître le milieu;
 - bien utiliser la terminologie des ventes et des paiements;
 - communiquer clairement;
 - se soucier de ne pas faire d'erreurs.

**COURTAGE EN DOUANES
- DOCUMENTATION -**

3	PRÉPARER LA MAINLEVÉE SUR DOCUMENTATION MINIMUM
----------	--

- | | |
|-----|---|
| 3.1 | Contacter les clientes et les clients. |
| 3.2 | Compléter l'information requise par les douanes. |
| 3.3 | Demander les permis au ministère des Affaires extérieures, si nécessaire. |
| 3.4 | Vérifier le crédit. |
| 3.5 | Vérifier les règlements du ministère de l'Agriculture, si nécessaire. |
| 3.6 | Voir les règlements des autres ministères. |
| 3.7 | Préparer les dossiers pour les soumettre à la douane. |
| 3.8 | Envoyer les documents à la douane. |
| 3.9 | Répondre aux clientes et aux clients et dédouaner la marchandise. |

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- le Tarif des douanes;
- la Série des mémorandum D des douanes;
- la Loi sur les douanes;
- la Loi sur la taxe d'accise;
- la Loi sur les mesures spéciales d'importation;
- la Loi sur les licences d'importation et d'exportation;
- les lois des autres ministères, applicables par les douanes.

**COURTAGE EN DOUANES
- DOCUMENTATION -**

3	PRÉPARER LA MAINLEVÉE SUR DOCUMENTATION MINIMUM
----------	--

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit respecter les normes pour compléter les documents.
2. Les renseignements doivent être exacts.
3. La technicienne ou le technicien doit avoir le sens de l'observation.
4. Elle ou il doit :
 - être précis;
 - avoir une bonne mémoire;
 - être capable de travailler sous pression;
 - manifester de l'intérêt par rapport au perfectionnement;
 - être capable de gérer plusieurs dossiers à la fois;
 - être capable de coordonner la réception des permis et les expéditions;
 - communiquer clairement avec le personnel des douanes et avec les clientes ou les clients;
 - se soucier d'être rapide et de ne pas faire d'erreurs.
5. Elle ou il doit :
 - bien dactylographier;
 - se servir correctement de l'ordinateur.

**COURTAGE EN DOUANES
- TARIFICATION -**

4	PRÉPARER LA DÉCLARATION EN DÉTAIL ET LA FACTURE
----------	--

- | | |
|-----|---|
| 4.1 | Trouver la tarification des marchandises. |
| 4.2 | Compléter la déclaration en détail B3. |
| 4.3 | Rédiger les factures. |
| 4.4 | Répondre aux clientes et aux clients. |
| 4.5 | Conseiller en vue d'un recours. |
| 4.6 | Préparer les entrées temporaires. |
| 4.7 | Voir aux situations spéciales. |
| 4.8 | Faire d'autres activités connexes. |

COMMENTAIRES

Critères de performance

- | | |
|----|---|
| 1. | La technicienne ou le technicien doit : <ul style="list-style-type: none">· avoir le goût de se perfectionner;· avoir une bonne connaissance de la clientèle et de la marchandise;· avoir de l'expérience;· être bilingue;· être capable de gérer plusieurs dossiers à la fois;· être efficace et rapide;· avoir une apparence soignée et une tenue vestimentaire appropriée;· avoir une bonne mémoire;· communiquer clairement;· se soucier de respecter la réglementation;· se soucier de ne pas faire d'erreurs. |
|----|---|

2.2.5 Liste des tâches et opérations chez les transitaires

1. S'occuper de la documentation.
2. Conseiller la cliente ou le client.
3. Acheter et vendre du transport international et des services complémentaires.
4. Informer la clientèle.
5. Coordonner le transport et les services complémentaires à l'échelle internationale.

TRANSITAIRES

1 S'OCCUPER DE LA DOCUMENTATION

- 1.1 Compléter la documentation :
- certificats d'assurances;
 - factures pro-forma;
 - connaissements routiers et aériens;
 - documents douaniers pour l'exportation;
 - certificats d'origine;
 - confirmation des détails d'expédition et d'arrivée.
- 1.2 Faire compléter la documentation :
- connaissements maritimes;
 - permis d'exportation;
 - marchandises réglementées;
 - ministère de l'Agriculture du Canada;
 - attestations spéciales des transporteurs;
 - carnet ATA;
 - légalisation consulaire.

TRANSITAIRES

2 CONSEILLER LA CLIENTE OU LE CLIENT

- 2.1 Conseiller la cliente ou le client sur les sujets suivants :
- termes de vente;
 - modes de paiement;
 - avantages et inconvénients de chacun des modes de transport;
 - équipement offert par chacun des modes de transport;
 - normes et règlements en vigueur dans les différents pays;
 - procédures de réclamation;
 - documentation nécessaire en fonction de la marchandise, du mode de transport, de la destination, etc.;
 - possibilités, etc.

TRANSITAIRES

3 ACHETER ET VENDRE DU TRANSPORT INTERNATIONAL ET DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

- 3.1 Négocier avec les fournisseurs et les clientes et les clients pour obtenir des services tels que :
- transport routier;
 - transport maritime;
 - transport aérien;
 - achat d'équipement (maritime);
 - entreposage et distribution;
 - service de messagerie;
 - emballage;
 - assurances;
 - négociation de lettres de crédit;
 - chargement et déchargement;
 - légalisation consulaire;
 - inspection des marchandises;
 - évaluation des sinistres.

TRANSITAIRES

4 INFORMER LA CLIENTÈLE

- 4.1 Donner de l'information sur les sujets suivants :
- normes et réglementation régissant chaque mode de transport;
 - compréhension des systèmes environnants : lois, tendances du marché, mentalité et coutumes des personnes des autres pays, etc.
 - rôles et responsabilités des parties impliquées dans une transaction : vendeur, acheteur, institutions financières, transporteurs);
 - transport des marchandises dangereuses;
 - emballage des produits, etc.

TRANSITAIRES

5	COORDONNER LE TRANSPORT ET LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE
5.1	Offrir un service «porte-à-porte».
5.2	Offrir un service «une seule facture» et «un seul téléphone».

2.3 Habiletés et comportements socioaffectifs

2.3.1 Connaissances, habiletés et attitudes en transport de marchandises

CONNAISSANCES

Pour exercer convenablement leur profession, les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution doivent posséder des connaissances sur les sujets suivants.

Langues de travail

- Français écrit et oral.
- Anglais écrit et oral.
- Une troisième langue, possiblement l'espagnol, serait un atout.

Transport

- Connaissances des modes de transport.
- Connaissances des responsabilités légales.
- Terminologie des transports.
- Type et fonctionnement de l'équipement et de la machinerie : les sortes de camions, les types d'essieux, les normes de charges et de dimensions, la largeur des portes des avions, les types de navires, les infrastructures portuaires, les outils de manutention, etc.
- Lois et règlements du transport : Transports Canada, Normes du travail, CSST, douanes, etc.
- Processus de la logistique.
- Tendances du marché.

Culture scientifique

- Mathématique appliquée au métier.
- Comptabilité.
- Marketing.
- Informatique.

Culture générale

- Géographie.
- Politique et socio-économie.
- Histoire et culture générale pour mieux comprendre les autres cultures et mieux les respecter leur protocole, etc.
- Particularités des clientèles
- Conventions collectives et relations de travail.
- Matières dangereuses (des notions de chimie sont indispensables à une bonne compréhension de ce sujet).

HABILETÉS

En plus d'exercer leur métier, ces personnes doivent également posséder les habiletés suivantes.

- Être capable de négocier.
- Être capable de chercher de l'information.
- Être capable de travailler dans un environnement Windows et de travailler aussi avec des logiciels tels que Lotus, Excell, Word, Word Perfect, Access, etc.

- Être capable de gérer un projet.
- Être capable de prévenir et d'anticiper.
- Être capable de faire une gestion de la qualité.
- Être capable d'analyser des situations et de faire des recommandations.
- Être capable de rédiger des rapports.
- Être capable de visualiser.
- Être capable de gérer son temps.
- Être capable de gérer son stress.
- Être capable de prendre des décisions.
- Être capable d'établir des relations humaines.
- Être capable de gérer des conflits.
- Être capable de gérer du personnel.
- Être capable de travailler sous pression.
- Être capable de travailler en équipe.
- Avoir une bonne mémoire.
- Avoir un bon esprit de synthèse.
- Avoir une bonne méthode de travail.
- Avoir le sens de l'organisation.
- Appliquer les règles de base de la communication efficace.
- Savoir écouter.
- Professionnalisme.
- Curiosité.
- Esprit innovateur.
- Entregent.
- Capacité d'adaptation aux différents milieux.
- Flexibilité.
- Ambition.
- Débrouillardise.

ATTITUDES

Finalement, les principales attitudes liées à l'exercice de la profession sont les suivantes.

- Esprit d'équipe.
- Ouverture d'esprit.
- Motivation.
- Dévouement.
- Polyvalence.
- Dynamisme.
- Persévérance.
- Leadership.
- Souci du travail bien fait.
- Autonomie.
- Sens des responsabilités.
- Initiative.
- Diplomatie.
- Précision.
- Souci d'une apparence soignée.
- Sociabilité.
- Mobilité.
- Honnêteté.

2.3.2 Connaissances, habiletés et attitudes en transport de personnes

CONNAISSANCES

Pour exercer convenablement leur profession, les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution doivent posséder des connaissances sur les sujets suivants.

- Compagnie de transport de personnes : politiques, normes de service, etc.
- Processus de la logistique.
- Territoire.
- Historique des parcours et mission.
- Terminologie.
- Composants du parcours : temps de tour, fréquence, battement arrêt-horaire.
- Organisation et problématique d'opération du garage.
- Besoins de la clientèle.
- Variations du service : samedi, dimanche, semaine, événement spéciaux, etc.
- Fonctionnement du logiciel maison dont Hastus incluant Minbus.
- Conventions collectives des chauffeuses et des chauffeurs.
- Structure de la journée des chauffeuses et des chauffeurs : étapes, bout, amplitude.
- Connaissance des principes en transport de personnes.
- Stratégies d'optimisation.
- Connaissances des prévisions budgétaires.

HABILETÉS

En plus d'exercer leur métier, ces personnes doivent également posséder les habiletés suivantes.

- Être capable de gérer des conflits.
- Être capable de gérer du personnel.
- Être capable de rédiger des rapports
- Être capable de travailler en équipe.
- Savoir conduire.

ATTITUDES

Finalement, les attitudes nécessaires en transport de personnes sont les mêmes que celles en transport de marchandises.

2.3.3 Connaissances, habiletés et attitudes en courtage en douanes

CONNAISSANCES

Pour exercer convenablement leur profession, les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution doivent posséder des connaissances sur les sujets suivants.

Langues de travail

- Français écrit et oral.
- Anglais écrit et oral.
- Une troisième langue, possiblement l'espagnol, serait un atout.

Transport

- Connaissances des modes de transport.
- Connaissances des responsabilités légales.
- Lois et règlements des douanes.
- Processus de la logistique.
- Tendances du marché.

Culture scientifique

- Mathématique appliquée au métier.
- Comptabilité.
- Marketing.
- Informatique.

Culture générale

- Géographie.
- Politique et socio-économie.
- Histoire et culture générale pour mieux comprendre les autres cultures et mieux les respecter leur protocole, etc.
- Particularités des clientèles
- Matières dangereuses (des notions de chimie sont indispensables à une bonne compréhension de ce sujet).

HABILETÉS

En plus d'exercer leur métier, ces personnes doivent également posséder les habiletés suivantes.

- Être capable de négocier.
- Être capable de chercher de l'information.
- Être capable de travailler dans un environnement Windows et de travailler aussi avec des logiciels tels que Lotus, Excell, Word, Word Perfect, Access ainsi que les logiciels propres au milieu.
- Être capable de gérer un projet.
- Être capable de prévenir et d'anticiper.
- Être capable de faire une gestion de la qualité.
- Être capable d'analyser des situations et de faire des recommandations.
- Être capable de rédiger des rapports.
- Être capable de visualiser.
- Être capable de gérer son temps.
- Être capable de gérer son stress.
- Être capable de prendre des décisions.
- Être capable d'établir des relations humaines.
- Être capable de gérer des conflits.
- Être capable de gérer du personnel.
- Être capable de travailler sous pression.

- Être capable de travailler en équipe.
- Avoir une bonne mémoire.
- Avoir un bon esprit de synthèse.
- Avoir une bonne méthode de travail.
- Avoir le sens de l'organisation.
- Appliquer les règles de base de la communication efficace.
- Savoir écouter.

ATTITUDES

Finalement, les attitudes nécessaires en courtage en douanes sont les mêmes que celles des autres milieux. Il faut cependant y ajouter la capacité d'imaginer.

2.4 Suggestions relatives à la formation

Les commentaires des participantes et des participants sont principalement axés sur la nécessité d'un rapprochement entre le milieu du travail et celui de l'éducation. En ce sens, les personnes ont donc suggéré que les établissements d'enseignement :

- invitent des conférencières et des conférenciers des différents secteurs;
- organisent des stages de fin de cours, mais aussi des stages de courte durée, d'environ une semaine et dans plus d'un milieu; cela permettrait aux élèves de faire un meilleur choix de carrière;
- organisent des visites;
- soient capables d'adapter leur enseignement en fonction de l'évolution du milieu.

Les enseignantes et les enseignants devraient également :

- faire des mises en situation et mettre les élèves dans des situations de stress;
- faire acquérir une bonne méthode de travail;
- utiliser des logiciels de simulation;
- amener les élèves à travailler davantage avec la réglementation; par exemple, les élèves pourraient se monter un cartable et ajouter au fur et à mesure de leur formation, les divers règlements.

Les personnes qui offrent la formation relative aux douanes devraient avoir déjà travaillé dans ce milieu.

Les élèves devraient :

- suivre des cours de dactylo;
- suivre des cours de recherche d'emploi et d'entrevue.

Les participantes et les participants apprécient également recevoir les rapports des stagiaires.

3 SITUATION DE TRAVAIL DES TECHNICIENNES ET DES TECHNICIENS EN LOGISTIQUE, DANS LES ENTREPRISES MANUFACTURIÈRES, DANS LES CENTRES DE DISTRIBUTION ET DANS LES COMPAGNIES D'ENTREPOSAGE

3.1 Description générale de la profession

3.1.1 Description des conditions de travail

3.1.1.1 Les caractéristiques de l'environnement physique et humain

L'environnement de travail varie d'une compagnie à l'autre. La participante et les participants ont fait ressortir les aspects relatifs à l'environnement physique et aux horaires.

A) Les bureaux

Les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution travaillent généralement devant des bureaux entourés de paravents et situés dans des aires ouvertes. Les sonneries des téléphones, les conversations à voix haute et les débats provoquent du brouhaha. C'est aussi un environnement très informatisé.

B) Les entrepôts

D'autres techniciennes et techniciens ont à circuler dans les entrepôts. Selon la participante et les participants, ceux-ci sont aménagés conformément aux normes; hauteur, emplacement des gicleurs, température, éclairage, poussière, etc., tout est contrôlé. Par exemple, un des entrepôts comporte 10 sections; chacune des allées a 75 emplacements de 12 pieds par 12 pieds. Les allées sont d'une largeur de quatre pieds ce qui facilite la circulation des caristes aux commandes de leur chariot élévateur. Le plancher est de couleur bleue puisque cette couleur a un effet calmant sur le personnel.

D'autres entrepôts sont réfrigérés à -25⁰ C et les caristes doivent revêtir un habit conçu pour le froid.

Quelques personnes travaillent à proximité des lieux de production où l'on retrouve de la poussière, des odeurs de produits chimiques et du bruit.

Finalement, une des caractéristiques de l'environnement des usines et des centres de distribution est qu'ils sont souvent situés dans des parcs industriels, loin des villes et de leurs services.

C) Les horaires

Les techniciennes et les techniciens font en moyenne 35 à 40 heures par semaine et il est fréquent qu'ils en fassent plus. Certaines situations occasionnent un surcroît de travail : une période de dégel en février oblige à refaire les chargements des camions, par exemple.

Ainsi, les journées de travail sont longues. Par exemple, un des participants commence à 6 heures 30 et termine à 17 heures. Le personnel qui s'occupe de la gestion des transports a des horaires non conventionnels (10 heures à 19 heures - 6 heures à 15 heures, etc.). Les gens peuvent travailler le jour ou le soir et sont sur appel; les compagnies leur procurent maintenant des téléphones cellulaires ou des pagets. Si un problème de transport survient, il faut le régler rapidement.

Le personnel administratif bénéficie d'un horaire plus stable, soit de 8 heures à 16 heures 30.

3.1.1.2 Les facteurs de stress

Voici les principaux facteurs de stress vécus par les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution.

A) La clientèle

Le personnel transige avec des clientes et des clients ainsi qu'avec des fournisseurs de transport. Ces deux types de clientèle sont exigeantes; de plus, elles sont souvent stressées.

B) La prise de décision

Selon la participante et les participants, les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution doivent prendre des décisions judicieuses, rapidement. Les commandes arrivent souvent à la dernière minute et les imprévus sont fréquents.

C) Le respect des délais

Pour que le processus se déroule de façon optimale, chaque service de l'entreprise doit respecter les délais prescrits, sinon, cela crée des impatiences, des frustrations et un sentiment d'impuissance.

D) L'équipement

Les bris d'équipement provoquent une augmentation du stress; ainsi, l'arrivée de marchandises à entreposer alors que quelques chariots élévateurs sont défectueux donne bien des maux de tête.

E) Le type de travail

Selon l'ensemble des personnes, tous les postes liés à la fonction logistique sont de nature stressante. On travaille dans une chaîne et si un maillon fait défaut alors tout est affecté.

Le personnel de répartition est celui qui est le plus soumis au stress puisqu'il est toujours en étroite communication avec les clientes et les clients; en effet le service de répartition constitue une plaque tournante dans les entreprises.

Pour les jeunes techniciennes et techniciens, le stress prend aussi la forme de conflits mineurs avec les personnes ayant plus d'expérience. Et, pour ces dernières, il est parfois pénible de s'habituer à un environnement informatisé.

3.1.1.3 Les risques pour la santé et la sécurité

Le tableau des pages suivantes illustre les dangers et les risques de la profession, leurs effets sur la santé et la sécurité ainsi que les moyens à mettre en oeuvre pour les éviter. Ce tableau se divise en deux catégories : les procédés et méthodes et l'environnement.

La participante et les participants ont toutefois insisté sur le fait que cette profession ne comporte pas de hauts risques pour le personnel technique.

RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

SOURCES DE DANGER	DESCRIPTION
<u>Procédés et méthodes</u> 1. Entreposage	Un mauvais entreposage peut occasionner des chutes d'objets; de plus, certains articles sont difficiles à empiler (chaises emballées dans du plastique, etc.). Des inspections sont faites régulièrement. Dans les entrepôts réfrigérés, il peut parfois y avoir des fuites dans le système de réfrigération et des émanations d'ammoniac. Il est recommandé de respecter les règles de santé et de sécurité en milieu de travail.

RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

SOURCES DE DANGER	DESCRIPTION
<u>Environnement</u>	Les personnes qui circulent dans les usines doivent porter un casque protecteur, des lunettes et des bottes. Les dangers varient en fonction du type de production. Toute personne qui circule dans les entrepôts doit être prudente lorsqu'elle se trouve dans les aires de circulation des chariots élévateurs. Dans certains milieux, les poussières peuvent s'enflammer ou exploser; il est alors interdit de fumer ou de faire des soudures. Travailler dans des entrepôts réfrigérés, et donc humide, entraîne parfois des problèmes d'arthrite et des gripes. Il est recommandé de respecter les règles de santé et de sécurité en milieu de travail.

3.1.2 Motivation et qualités

3.1.2.1 Motivation

Différentes raisons amènent les personnes à choisir cette profession.

- Le goût d'un travail peu routinier.
- Le goût du risque et des défis.
- Le goût de continuer à apprendre.
- Le goût des relations humaines, de la communication.
- Le goût de travailler dans un domaine qui semble mystérieux pour la plupart des gens.
- La possibilité de travailler dans un environnement qui fait appel à l'esprit créatif : trouver des solutions originales aux divers problèmes.
- Les perspectives d'emplois qui sont très intéressantes.

C'est aussi un milieu où l'avancement est facile pour les travailleuses et les travailleurs intéressés et motivés. Une personne décrit aussi sa passion pour les modes de transport et principalement pour les camions.

3.1.2.2 Qualités

Les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution devraient avoir les qualités suivantes.

- Être polyvalente ou polyvalent.
- Être autonome.
- Être débrouillarde ou débrouillard.
- Être intéressée ou intéressé.
- Être bilingue.
- Être centré sur le service à la clientèle.
- Être capable de s'adapter.
- Être capable de fermeté.
- Être capable de communiquer.
- Être capable de prendre de bonnes décisions, rapidement.
- Être capable de bien se vérifier.
- Être capable d'apprendre à partir de ses erreurs.
- Être capable d'écouter.

- Avoir le sens de l'organisation.
- Avoir le sens des responsabilités.
- Avoir un bon jugement.
- Avoir du sang-froid.
- Avoir un certain talent de psychologue.
- Aimer la géographie.
- Aimer les mathématiques.

Un participant souligne un trait de caractère fréquemment rencontré chez les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution : ce sont des personnes «Low Profil».

Voici maintenant quelques caractéristiques qui compromettent, en partie, les chances de succès dans le milieu. Ainsi, les personnes trop influençables, qui manquent de confiance en elles, les personnes nerveuses ou celles qui préfèrent travailler seules pourraient éprouver des difficultés à exercer la profession.

3.1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail et sélection des candidates et des candidats

Les contacts personnels représentent la façon habituelle de se trouver un emploi. Les travailleuses et les travailleurs commencent au bas de l'échelle et passent par une sélection interne pour gravir les différentes étapes. Il est cependant rare de voir une ou un commis devenir cadre supérieur.

Les futurs candidats et candidates doivent être bilingues; il faut communiquer partout au Canada, en Amérique du Nord et dans les autres pays.

Elles et ils doivent savoir utiliser des systèmes ordinés et en particulier des chiffriers électroniques et des bases de données.

Les employeuses et les employeurs recherchent des gens intéressés à s'impliquer. Elles et ils demandent souvent des personnes qui détiennent un diplôme d'études collégiales et qui ont acquis six ans d'expérience.

Actuellement, des élèves obtiennent un diplôme d'études collégiales en Techniques administratives, option Transport. Ainsi :

- au cégep André-Laurendeau, on a formé environ 20 élèves, l'an passé;
- au cégep François-Xavier Garneau, on a formé environ 30 élèves, l'an passé;
- au cégep Lionel Groulx, on a formé aussi quelque 30 élèves, l'an passé.

Par ailleurs, l'Institut maritime du Québec à Rimouski, qui offre une attestation d'études collégiales en Logistique du transport continental et d'outre-mer, a formé 6 élèves, l'an passé.

3.1.4 Rémunération et perspectives d'emploi

3.1.4.1 Perspectives d'emploi

Selon la participante et les participants, les perspectives d'emploi fluctuent de moyennes à très bonnes.

3.1.4.2 Rémunération

Dans les petites entreprises privées, les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution reçoivent environ 23 000\$ lorsqu'elles et ils commencent dans la profession. Dans les grandes entreprises, elles ou ils peuvent recevoir 30 000\$.

La participante et les participants insistent sur le fait que c'est la technicienne ou le technicien qui «fait» son salaire; en ce sens qu'une personne qui travaille bien et montre de l'intérêt recevra de l'avancement.

Les curriculum vitae des personnes intéressées davantage par le salaire que par le travail sont en général mis de côté.

Les salaires sont aussi en fonction de l'importance des transactions : on paie davantage les employées et les employés qui «brassent» des sommes importantes, des produits de haute valeur, etc. De plus, les personnes qui vont suivre d'autres formations : certificats universitaires, attestations d'associations, etc. ont des revenus plus élevés.

3.1.5 Associations professionnelles

Voici la liste des principales associations professionnelles auxquelles adhèrent la participante et les participants.

- Société canadienne des courtiers en douanes.
- Institut canadien du trafic et du transport (CITT).

Le personnel des entreprises n'est généralement pas syndiqué, à l'exception des caristes, du personnel d'entrepôt et du personnel de l'usine qui sont affiliés à la Fédération des Travailleurs du Québec (FTQ).

D'autres employées et employés rejoignent les rangs des syndicats de la fonction publique.

3.2 Analyse des tâches et des opérations

3.2.1 Tâches et opérations

Les pages suivantes présentent les tâches des techniciennes et des techniciens en logistique de distribution. Celles-ci sont accompagnées de leurs opérations, de leurs conditions de réalisation ainsi que des critères qui permettent de juger de la qualité de l'exécution de chacune des tâches.

Pour faciliter le regroupement des tâches, la participante et les participants ont formé deux équipes, l'une regroupant les compagnies manufacturières et l'autre, les centres de distribution. Ces deux équipes ont structuré des tableaux comportant des similitudes; ceux-ci sont présentés en annexe. Le tableau fourni par les personnes travaillant dans des centres de distribution a servi de point de départ pour extraire les tâches; par la suite, les personnes étant dans des entreprises manufacturières ont entériné les idées de leurs collègues en plus d'en ajouter de nouvelles.

Soulignons que chaque tâche peut être faite de façon différente selon que la technicienne ou le technicien travaille dans un endroit ou un autre.

Il faut être vigilant afin d'éviter d'inclure des tâches qui ne relèvent pas d'une technicienne ou d'un technicien en logistique; certaines tâches sont attribuées à la technicienne ou au technicien en production manufacturière (par exemple la décision relative à l'emballage d'un produit); d'autres tâches relèvent de l'ouvrier spécialisé ou du manoeuvre (emballage, étiquetage, etc.). De plus, la gestion du personnel ne repose pas sur les épaules d'une ou d'un débutant. Finalement, compte tenu du mode de déroulement de l'analyse des tâches, certaines tâches énumérées sont peut-être davantage des activités ou des opérations que de véritables tâches. Les tableaux suivants doivent donc être examinés avec toutes les nuances qui s'imposent.

3.2.2 Liste des tâches et opérations propres au service à la clientèle

1. Prendre des commandes.
2. Offrir un service après-vente.
3. Faire les factures.
4. Faire la prospection de la clientèle.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

1 PRENDRE DES COMMANDES

- 1.1 Établir une relation avec la cliente ou le client.
 - 1.1.1 Vérifier la crédibilité de la cliente ou du client.
- 1.2 Vérifier l'inventaire.
 - 1.2.1 Réserver les stocks nécessaires.
 - 1.2.2 S'occuper d'obtenir les stocks.
- 1.3 Prendre les arrangements nécessaires à l'acheminement de la marchandise :
 - la date de livraison;
 - les contraintes de la livraison (heure, etc.);
 - les termes du transport;
 - les quantités de produits.

COMMENTAIRES

Pour bien exécuter cette tâche, la technicienne ou le technicien doit parfois se déplacer chez la cliente ou le client.

Conditions de réalisation

Le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche est le suivant :

- un ordinateur et des logiciels de prise de commande et d'inventaire;
- un téléphone;
- un télécopieur;
- le système «EDI».

SERVICE À LA CLIENTÈLE

1 PRENDRE DES COMMANDES

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit satisfaire la cliente ou le client et lui offrir un bon service; ses communications doivent être claires et précises.
2. Elle ou il doit :
 - respecter les délais;
 - avoir le souci de la productivité;
 - bien gérer les conditions d'achats;
 - acheminer les commandes aux bonnes personnes.
5. Les données relatives aux délais, à la qualité et aux quantités doivent être exactes.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

2 OFFRIR UN SERVICE APRÈS-VENTE

- 2.1 Régler des problèmes.
 - 2.1.1 Communiquer avec le personnel des autres services.
- 2.2 Répondre à des demandes de réclamation.
- 2.3 Assurer le suivi de la livraison.
 - 2.3.1 Communiquer avec le personnel des autres services.
 - 2.3.2 Vérifier le degré de satisfaction des clientes et des clients.
- 2.4 Communiquer avec les clientes et les clients pour assurer le suivi.

COMMENTAIRES

Le service après-vente est souvent le lieu pour régler des problèmes suite à une prise de commande. Le personnel doit savoir calmer des clientes ou des clients insatisfaits. Il faut trouver le problème et le régler. Le personnel de ce service peut même aller jusqu'à faire faire des retouches d'ébénisterie sur un meuble brisé, à aller vérifier les dommages causés par le personnel affecté à la livraison (plancher égratigné, etc.).

C'est aussi un service de relations publiques qui sert à informer la clientèle, à vérifier son degré de satisfaction et à s'assurer que les objectifs fixés sont bien atteints.

Finalement le service après-vente est un moyen pour rejoindre les clientes et les clients en cas de problèmes : un véhicule a eu un accident, la livraison arrivera en retard, etc.

Les conditions d'exercice de cette tâche varie d'une entreprise à l'autre. Il faut parfois rendre visite à la cliente ou au client, faire des sondages, des statistiques pour connaître le niveau du service, etc. Cette tâche est souvent associée au service du marketing.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

2 OFFRIR UN SERVICE APRÈS-VENTE

Conditions de réalisation

Des cartes de sondage sont utilisées au moment de l'exécution de la tâche ainsi que le téléphone.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit communiquer de façon claire et précise.
2. Elle ou il doit être en mesure d'évaluer des erreurs et des bris et d'analyser les plaintes.
3. Elle ou il doit être calme et posé.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

3 FAIRE LES FACTURES

- 3.1 Vérifier l'adéquation entre les divers documents : connaissances, etc.
- 3.2 Faire le suivi.
- 3.3 Faire la mise à jour du système :
 - les changements de prix;
 - les promotions;
 - la nouvelle clientèle.

COMMENTAIRES

Avec le système d'échange de documents informatisé (EDI), les factures ne sont plus produites de la même façon; elles sont faites automatiquement. Cette tâche est plutôt routinière.

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- la politique de prix de la compagnie;
- les autres politiques de la compagnie;
- les documents nécessaires aux opérations.

Un ordinateur et des logiciels appropriés constituent le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit respecter :
 - les ententes préalables;
 - les délais prescrits.
2. Elle ou il doit se conformer aux normes de qualité.
3. Les prix fournis ainsi que les autres données doivent être exacts.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

4 FAIRE LA PROSPECTION DE LA CLIENTÈLE

4.1 Évaluer des clientes et des clients potentiels.

COMMENTAIRES

Pour bien exécuter cette tâche, la technicienne ou le technicien doit aller visiter les clientes ou les clients. Cette tâche relève aussi du service du marketing.

Conditions de réalisation

Des dépliants sont nécessaires à l'exécution de cette tâche.

Le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche est le suivant :

- un téléphone;
- un accès à Internet (E mail);
- un télécopieur;
- un système de télémarketing.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit être capable d'orienter la cliente ou le client potentiel vers les personnes ressources.
2. Elle ou il doit manifester les qualités suivantes :
 - courtoisie;
 - entregent.
3. Le nombre de clientes ou de clients potentiels repérés ainsi que le respect du nombre de personnes à rejoindre représente un critère de performance.
4. Utilisation appropriée des logiciels de suivi de la clientèle.

3.2.3 Liste des tâches et opérations propres à la gestion des stocks

1. Planifier la production.
2. Gérer les stocks.

GESTION DES STOCKS

1 PLANIFIER LA PRODUCTION

- 1.1 Planifier les horaires, les quantités, le chargement, etc.
- 1.2 Évaluer les inventaires disponibles.
- 1.3 Évaluer la demande : dépendante ou indépendante.
- 1.4 Définir les besoins pour chacune des lignes de production.

COMMENTAIRES

Pour bien exécuter cette tâche, la technicienne ou le technicien doit avoir des connaissances relatives aux inventaires et à la capacité des lignes de production.

Critères de performance

- 1. La technicienne ou le technicien doit conserver un niveau d'inventaire qui permettra de répondre aux besoins de la production.
- 2. Elle ou il doit être réaliste et tenir compte des particularités des produits.
- 3. Elle ou il doit respecter les échéanciers et atteindre les objectifs.
- 4. Elle ou il doit avoir le sens de l'exactitude.

GESTION DES STOCKS

2 GÉRER LES STOCKS

- 2.1 Établir les paramètres de la gestion.
- 2.1.1 Établir les minimum et les maximum.
- 2.2 Établir les horaires de production.
- 2.3 Gérer les encours.
- 2.4 Remettre les réquisitions à la production et au service des achats.

COMMENTAIRES

Pour bien exécuter cette tâche, la technicienne ou le technicien doit gérer les stocks de matières premières, les stocks de produits semi-finis, les stocks de produits finis et s'assurer que le personnel de production ne manque jamais de produits.

La gestion des stocks peut se faire selon deux grands modèles : flux poussé et flux tiré, eux-mêmes subdivisables en plusieurs sous-modèles. Chaque entreprise privilégie l'un ou l'autre de ces modèles en fonction de sa mission. L'important, quel que soit le modèle, est d'éviter les ruptures de stocks.

Conditions de réalisation

Un ordinateur est nécessaire à l'exécution de cette tâche.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit tenir compte de plusieurs contraintes :
 - les caractéristiques du produit;
 - sa durée de vie;
 - sa valeur;
 - ses possibilités d'entreposage (capacités et particularités);
 - son niveau de rotation recherché;

GESTION DES STOCKS

2 GÉRER LES STOCKS

- la quantité nécessaire (optimale ou réalisable);
- les délais d'approvisionnement.

2. Elle ou il doit voir à l'adéquation entre les objectifs de la production et les niveaux d'inventaire.

3. Elle ou il doit bien comprendre :

- la valeur de l'inventaire;
- l'impact d'une rupture des stocks;
- l'impact des bris de produits;
- l'impact de la désuétude des produits.

3. Elle ou il doit respecter les délais.

4. Les quantités doivent être exactes.

5. Il faut faire une bonne localisation et une bonne rotation des stocks.

6. Il faut faire une bonne application de l'approche «juste-à-temps».

3.2.4 Liste des tâches et opérations propres à la gestion du transport

1. Analyser les besoins relatifs au transport.
2. Négocier le taux et le service de transport.
3. Gérer un parc de véhicules.
4. Organiser les routes.
5. S'occuper de la répartition.
6. Gérer les problèmes relatifs aux factures.
7. S'occuper des douanes.
8. Faire des réclamations.
9. S'occuper des assurances.
10. Conseiller.

GESTION DU TRANSPORT

1 ANALYSER LES BESOINS RELATIFS AU TRANSPORT

- 1.1 Évaluer les besoins en lien avec :
- les modes de transport (routier, aérien, ferroviaire et maritime);
 - les types d'équipement nécessaire (véhicule réfrigéré, citerne, conteneur, etc.);
 - la capacité de l'équipement;
 - le temps de transport.
- 1.2 Choisir les transporteurs en fonction des critères suivants :
- les coûts;
 - la capacité;
 - le type de remorque;
 - le type d'organisation, etc.

COMMENTAIRES

Les tâches en gestion du transport requièrent souvent les documents suivants :

- Code de la sécurité routière;
- règlements de la CSST;
- conventions collectives.

Un ordinateur est nécessaire à l'exécution de cette tâche.

Pour bien l'exécuter, la technicienne ou le technicien doit connaître les différents modes de transport, les caractéristiques des produits et de leur emballage, les particularités des lieux ainsi que les besoins de sa compagnie.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit respecter les délais prescrits.
2. Elle ou il doit tenir compte de la capacité financière de sa compagnie et des exigences de la clientèle.

GESTION DU TRANSPORT

1 ANALYSER LES BESOINS RELATIFS AU TRANSPORT

3. Elle ou il doit être en mesure de bien déterminer des critères de sélection d'un modes de transport et des transporteurs, dont entre autres, la qualité du service.
4. Elle ou il doit respecter les coûts.

GESTION DU TRANSPORT

2 NÉGOCIER LES TAUX ET LE SERVICE DE TRANSPORT

- 2.1 Évaluer les coûts du transport en fonction :
 - du poids;
 - du volume;
 - de la distance à parcourir, etc
- 2.2 Produire ou analyser des statistiques relatives au transport.
- 2.3 Évaluer les possibilités de partenariat avec les transporteurs.
- 2.4 Choisir le transporteur.

COMMENTAIRES

Pour bien exécuter cette tâche, la technicienne ou le technicien doit être capable de faire une comparaison avec les données des années antérieures. Elle ou il doit bien connaître les caractéristiques du moyen de transport. Cette tâche s'exécute à partir des besoins de la clientèle.

Conditions de réalisation

Les lois et règlements sont les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche.

Critères de performance

- 1. La technicienne ou le technicien doit respecter les délais.
- 2. Elle ou il doit être capable de communiquer de façon claire et précise.
- 3. L'analyse et la comparaison des taux du marché doivent être exactes.

GESTION DU TRANSPORT

2 NÉGOCIER LES TAUX ET LE SERVICE DE TRANSPORT

4. Le calcul des taux doit tenir compte :
- du type d'équipement;
 - des particularités du produit;
 - des sites de chargement et de déchargement;
 - du niveau de service recherché;
 - de la capacité de payer des clientes ou des clients;
 - de la fiabilité du transporteur.

Le choix du transporteur se fait en fonction de sa structure organisationnelle et des services qu'il peut offrir.

GESTION DU TRANSPORT

3 GÉRER UN PARC DE VÉHICULES

- 3.1 Participer à la prise de décision relative au parc de véhicules :
 - types de véhicules;
 - nombre de véhicules, etc.;
- 3.2 Déterminer le rayon d'action, en termes de kilomètres.
- 3.3 Évaluer la rentabilité du parc.
 - 3.3.1 Évaluer la vie économique et utile de chaque véhicule.
 - 3.3.2 Évaluer les besoins en entretien.
- 3.4 Optimiser l'utilisation des véhicules.
 - 3.4.1 Favoriser les mouvements triangulaires.
- 3.5 Analyser les coûts d'opération.
- 3.6 Comparer les coûts et les services.
- 3.7 Gérer l'entretien mécanique.

COMMENTAIRES

Pour bien exécuter cette tâche, la technicienne ou le technicien doit posséder des connaissances en mécanique.

Critères de performance

- 1. La technicienne ou le technicien doit évaluer la solution la plus rentable pour l'entreprise : avoir son propre parc de véhicules ou transiger avec des transporteurs.
- 2. Elle ou il doit :
 - choisir le véhicule approprié aux besoins;
 - organiser des retours rentables;

GESTION DU TRANSPORT

3 GÉRER UN PARC DE VÉHICULES

- respecter les délais souvent courts;
- tenir compte des distances à couvrir;
- s'occuper des véhicules susceptibles de briser;
- prévoir le personnel nécessaire en cas de travaux supplémentaires.

3. Le service doit être de qualité et doit se caractériser par une diminution de bris d'équipement.

4. Le système de gestion de parc doit être approprié.

GESTION DU TRANSPORT

4 ORGANISER LES ROUTES

4.1 Faire un scénario d'utilisation des ressources.

4.2 Optimiser l'utilisation du parc.

COMMENTAIRES

Cette tâche peut se faire quotidiennement ou annuellement.

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- des outils d'évaluation des distances parcourues;
- des renseignements sur les contraintes des horaires de livraison;
- des renseignements sur les contraintes propres aux produits;
- des renseignements sur les contraintes du réseau routier (tunnel, etc.).
- la réglementation relative, par exemple, au dégel).

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit minimiser les coûts (essence, distance, etc.) et maximiser les retours de marchandises.
2. Elle ou il doit respecter les délais et les horaires.

GESTION DU TRANSPORT

5 S'OCCUPER DE LA RÉPARTITION

Cette tâche a déjà été couverte par l'autre analyse de situation de travail.

GESTION DU TRANSPORT

6 GÉRER LES PROBLÈMES RELATIFS AUX FACTURES

6.1 Vérifier les factures.

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Les taux sont nécessaires à l'exécution de cette tâche.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit faire une bonne conciliation : adéquation entre les taux négociés et les taux facturés.
2. Il ne faut pas oublier la surfacturation pour des causes diverses : temps d'attente, surchargement, etc.).
3. Absence d'erreurs.

GESTION DU TRANSPORT

7 S'OCCUPER DES DOUANES

- 7.1 Préparer et fournir les documents d'importation et d'exportation.
- 7.2 Négocier des ententes avec une ou plusieurs maisons de courtage en douanes.
- 7.3 Conseiller et renseigner le personnel de l'entreprise sur les procédures et les règlements des douanes.
- 7.4 Diriger les opérations de vérification effectuées par Revenu Canada.
- 7.5 Vérifier et approuver les factures des douanes.

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- les mémorandums et les lois sur les douanes;
- la documentation sur les tarifs des douanes, sur le libre-échange, etc.

La classification des produits n'est pas toujours évidente!

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit respecter les délais de dédouanement.
2. Elle ou il doit bien communiquer avec le personnel des douanes et faire preuve de délicatesse.
3. Elle ou il doit bien choisir la maison de courtage.
4. Elle ou il doit s'assurer de la conformité :
 - des statistiques fournies pour les douanes;
 - des taux.

GESTION DU TRANSPORT

7 S'OCCUPER DES DOUANES

- | |
|--|
| <p>5. Elle ou il doit choisir la bonne classification.</p> <p>6. Absence d'amende.</p> |
|--|

GESTION DU TRANSPORT

8 FAIRE DES RÉCLAMATIONS

- 8.1 Recueillir l'information relative à la réclamation.
- 8.2 Déterminer la responsabilité.
- 8.3 Faire une inspection chez la cliente ou le client.

COMMENTAIRES

La réclamation peut se faire chez les clientes ou les clients ou auprès des fournisseurs.

Conditions de réalisation

La technicienne ou le technicien doit bien connaître les caractéristiques des produits; elle ou il doit se référer aux incoterms pour déterminer la responsabilité.

Critères de performance

- 1. La technicienne ou le technicien doit être capable de collaborer.
- 2. Elle ou il doit bien monter le dossier et la preuve : exactitude des renseignements.
- 3. Il faut un taux de succès de réclamation et un temps de recouvrement rapide.
- 4. Il importe de respecter les délais d'avis.

GESTION DU TRANSPORT

9 S'OCCUPER DES ASSURANCES

- 9.1 Négocier avec les assureurs.
- 9.2 Fournir les preuves de dommages matériels.

COMMENTAIRES

Pour bien exécuter cette tâche, la technicienne ou le technicien doit bien connaître les caractéristiques de l'environnement physique : entrepôt, emplacement des gicleurs, etc., bien connaître les produits : produits rares, périssables, fragiles, électroniques, etc. et bien connaître les modes d'emballage.

Critères de performance

- 1. On doit obtenir un bon rapport coût-service.
- 2. Les remboursements doivent se faire dans les délais prévus.

GESTION DU TRANSPORT

10 CONSEILLER

10.1 Conseiller le personnel dans l'entreprise.

10.2 Conseiller les clientes ou les clients.

COMMENTAIRES

Pour bien exécuter cette tâche, la technicienne ou le technicien doit bien connaître l'entreprise.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit donner des conseils judicieux.

3.2.5 Liste des tâches et opérations propres à la distribution physique

1. Planifier les réceptions.
2. Vérifier l'adéquation entre la commande et le contenu du chargement.
3. Participer à des activités de contrôle de la qualité.
4. Contrôler les palettes
5. Gérer les aires d'entreposage.
6. Gérer la vélocité des produits.
7. Gérer l'information.
8. S'occuper de l'expédition.

DISTRIBUTION PHYSIQUE

1 PLANIFIER LES RÉCEPTIONS

- 1.1 Vérifier si le transporteur a un rendez-vous ou si on a le droit de le recevoir au moment de la réception des marchandises.
- 1.2 Déterminer l'aire de déchargement.
- 1.3 Communiquer avec le personnel des services de livraison, d'entreposage et d'achats.
- 1.4 Établir les priorités en termes de coûts et de services.

COMMENTAIRES

Dans les entreprises, ce n'est pas nécessairement la technicienne ou le technicien qui décide des dates et des heures de réception. Il faut établir des priorités; par exemple lorsque les conteneurs arrivent au port, une personne détermine leur ordre d'acheminement dans la cour en fonction des besoins.

Au moment de la réception, il faut décharger la remorque et identifier le produit; ce n'est pas nécessairement la technicienne ou le technicien qui exécute cette tâche, mais plutôt un manutentionnaire.

Conditions de réalisation

Les bons de commande sont nécessaires à l'exécution de cette tâche.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit bien vérifier la disponibilité de l'aire de déchargement : espaces libres sur les quais, etc. et ce afin d'éviter les engorgements.

DISTRIBUTION PHYSIQUE

1 PLANIFIER LES RÉCEPTIONS
--

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">2. Elle ou il doit faire en sorte de ne pas avoir à payer de surestaries.3. Elle ou il doit optimiser l'utilisation de l'équipement et du personnel.4. Bonne circulation de l'information.5. Bon suivi. |
|--|

DISTRIBUTION PHYSIQUE

2 VÉRIFIER L'ADÉQUATION ENTRE LA COMMANDE ET LE CONTENU DU CHARGEMENT

- 2.1 Produire un rapport.
- 2.2 Remettre les papiers.

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Cette tâche s'effectue en fonction des prévisions d'arrivage.

Les documents nécessaires à son exécution sont les suivants :

- des bons de commande;
- des connaissements et autres documents d'expédition;
- des spécifications supplémentaires.

Critères de performance

1. Justesse de la déclaration de l'arrivage en termes de quantité et de qualité de la marchandise.
2. Concordance entre les nombres d'heures, si nécessaire.
3. Bonne circulation de l'information.

DISTRIBUTION PHYSIQUE

3 PARTICIPER À DES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

3.1 Communiquer avec le personnel des différents services.

COMMENTAIRES

Dans plusieurs entreprises, il faut faire un contrôle de la qualité des matières premières avant de les entreposer; par exemple, ensiler un stock de blé ou d'orge avarié compromettrait la qualité du produit fini et serait très coûteux.

La technicienne ou le technicien a une tâche d'aide au contrôle de la qualité.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit communiquer de façon claire et précise.

DISTRIBUTION PHYSIQUE

4 CONTRÔLER LES PALETTES

COMMENTAIRES

La technicienne ou le technicien peut être appelé à faire le contrôle des palettes, des barres, des couvertes et des autres accessoires, en fonction des ententes avec les fournisseurs. Elle ou il doit bien connaître les caractéristiques des palettes.

Dans certaines grandes entreprises, le contrôle des palettes occupe une personne à temps plein. Soulignons toutefois que c'est au manutentionnaire que revient la tâche de vérifier l'état des palettes.

Conditions de réalisation

Les documents de contrôle sont nécessaires à l'exécution de cette tâche.

Critères de performance

1. Optimisation de l'utilisation des palettes.
2. Bon acheminement des palettes si nécessaire.

DISTRIBUTION PHYSIQUE

5 GÉRER LES AIRES D'ENTREPOSAGE

4.1 Participer à la détermination de l'aménagement physique de l'entrepôt.

COMMENTAIRES

Pour bien exécuter cette tâche, la technicienne ou le technicien doit bien connaître les caractéristiques des aires d'entreposage : silo, alvéoles, «flow raching», etc.

Une ou un ingénieur est, en général, responsable du plan de l'entrepôt.

De plus, au Québec on n'a pas vraiment de centre de distribution de masse comme en Ontario (La Baie, Canadian Tire, Eaton, etc.) ou aux États-Unis.

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- le plan de l'entrepôt;
- l'information sur les transits.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit s'occuper de minimiser les mouvements et de maximiser l'utilisation de l'entrepôt.

DISTRIBUTION PHYSIQUE

6 GÉRER LA VÉLOCITÉ DES PRODUITS

COMMENTAIRES

Critères de performance

1. Atteinte des objectifs de la compagnie.
2. Respect des décisions relatives au temps de transit, de déplacement et de rotation.

LOGISTIQUE PHYSIQUE

7 GÉRER L'INFORMATION

7.1 Recevoir et envoyer des messages au sujet des commandes, des documents, etc.

COMMENTAIRES

Conditions de réalisation

Le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche est le suivant :

- le système EDI;
- un téléphone;
- un télécopieur.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit optimiser la circulation de l'information tant à l'interne qu'à l'externe.
2. L'information doit être précise et exacte.

DISTRIBUTION PHYSIQUE

8 S'OCCUPER DE L'EXPÉDITION

- 8.1 Préparer les connaissances.
- 8.2 S'assurer de bien gérer les documents relatifs :
 - à la préparation des commandes;
 - à la livraison.
- 8.3 Prendre un rendez-vous ou confirmer le rendez-vous.
- 8.4 Tenir l'inventaire, si nécessaire.
- 8.5 Attribuer le travail au personnel de l'entrepôt.
- 8.6 Préparer ou analyser les statistiques nécessaires à la production, faire des recommandations et apporter des corrections, si nécessaire.

COMMENTAIRES

L'expédition représente l'envers de la réception. L'expéditrice ou l'expéditeur exécute ce qui a été décidé au niveau de la gestion des transports en termes de jours de rendez-vous, d'ententes, etc.

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche varient en fonction des modes de transport.

3.3 Habiletés et comportements socioaffectifs

CONNAISSANCES

Pour exercer convenablement leur profession, les techniciennes et les techniciens en logistique de distribution doivent posséder des connaissances sur les sujets suivants.

Langues de travail

- Français écrit et oral.
- Anglais écrit et oral.
- Une troisième langue, possiblement l'espagnol, serait un atout.

Transport

- Connaissances des modes de transport.
- Type et fonctionnement de l'équipement et de la machinerie : les sortes de camions, les types de chariots élévateurs, le matériel roulant, etc.
- Lois et Règlements du transport : Transports Canada, Normes du travail, CSST, douanes, etc.
- Principes de la logistique.
- Processus de la logistique :
 - service à la clientèle;
 - prise de commande;
 - approvisionnement;
 - emballage;
 - entreposage;
 - distribution.
- Commerce électronique (EDI).
- Types de tarifs.
- Produits et leur cycle de vie.
- Principes de :
 - gestion du personnel.
 - gestion des stocks et des inventaires.
- Principes d'achats et de vente et les incoterms.
- Principes de base de la communication interpersonnelles et interculturelles.
- Concept de qualité totale (ISO).
- Concept de «Juste à temps».
- Règles d'éthique.

- Assurances.

Culture scientifique

- Mathématique appliquée au métier : prix de revient, statistique, moyens de réduction des coûts.
- Comptabilité : analyse des points morts.
- Notions de base en finance.
- Informatique.

Culture générale

- Géographie humaine et physique.
- Conventions collectives et relations de travail.

HABILETÉS

En plus d'exercer leur métier, ces personnes doivent également posséder les habiletés suivantes.

- Être capable de négocier.
- Être capable d'utiliser des logiciels tels que Excell, Office, ainsi que des progiciels.
- Être capable de prévenir et d'anticiper.
- Être capable d'analyser des situations.
- Être capable de gérer son stress.
- Être capable de prendre des décisions.
- Être capable de travailler en équipe.
- Avoir un bon esprit de synthèse et d'analyse.
- Avoir un bon sens pratique.
- Avoir l'approche client.
- Appliquer les règles de base de la communication efficace.
- Savoir écouter.
- Savoir interpréter des données et des chiffres.

ATTITUDES

Finalement, les principales attitudes liées à l'exercice de la profession sont les suivantes.

- Ouverture d'esprit.
- Polyvalence.
- Leadership.
- Autonomie.
- Sens des responsabilités.
- Professionnalisme.
- Capacité d'adaptation aux différents milieux.
- Flexibilité.
- Confiance en soi.
- Sang-froid.
- Bon jugement.
- Sensible aux autres.

3.4 Suggestions relatives à la formation

La participante et les participants souhaitent un rapprochement entre le milieu du travail et celui de l'éducation. Ceci est d'autant plus nécessaire que le milieu est en constante évolution.

Voici les suggestions qu'elle et ils transmettent au personnel enseignant.

1. Les élèves devraient entreprendre une recherche sur un des aspects de la logistique (en allant visiter quelques milieux, par exemple) pour ensuite revenir en classe et présenter les résultats aux autres élèves.
2. Le personnel enseignant devrait inviter des représentantes et des représentants des distributeurs et des manufacturiers pour donner certaines parties d'un cours.
3. Il serait intéressant de faire reconnaître certains cours par les principales associations; les élèves auraient alors leur cours reconnu à deux endroits.
4. Il serait préférable de faire des stages au début et au milieu de la formation pour que l'élève s'approprie correctement le milieu; des stages d'observation seraient également très intéressants.
5. Il faut présenter la réalité du milieu du travail et annoncer aux élèves qu'elles et ils commenceront au bas de l'échelle; elles et ils doivent donc avoir les deux pieds sur terre.
6. Il importe de montrer aux élèves à s'intégrer au milieu du travail : parler des REER, des fonds de pension, etc.
7. On devra faire une bonne publicité du nouveau programme.
8. Il faudra songer au perfectionnement des enseignantes et des enseignants; celles-ci et ceux-ci pourraient aussi faire des stages.
9. Finalement, il est essentiel de montrer aux élèves à trouver les sources d'information, à recueillir les renseignements pertinents, à les analyser et à les comparer.

4 SITUATION DE TRAVAIL DES TECHNICIENNES ET DES TECHNICIENS EN LOGISTIQUE, DANS LES COMPAGNIES DE TRANSPORT DE PERSONNES

4.1 Transport scolaire

4.1.1 Présentation du milieu de travail en transport scolaire

Selon la Loi sur l'instruction publique, les commissions scolaires sont autorisées à transporter les élèves qui fréquentent leurs écoles. Pour assurer le transport scolaire, les commissions scolaires travaillent en collaboration avec des transporteurs scolaires.

La commission scolaire Chutes-de-la-Chaudière dessert huit municipalités sur la rive sud de Québec et son territoire couvre des zones urbaines et rurales. Elle requiert les services de cinq transporteurs : Transport Etchemin, Transport Tremblay et Paradis, Transport La Québécoise, Transport Marcel Lemay et Transport La Chaudière lesquels déposent leur soumission à tous les trois ans.

Cette commission scolaire a besoin de 71 autobus, de 18 minibus, de 14 berlines et de 2 véhicules de transport adapté afin de transporter les quelque 8 000 élèves de 6 à 18 ans qui bénéficient de ce service. Une enveloppe budgétaire fermée est allouée pour défrayer les coûts du transport.

La commission scolaire fixe également les règles d'accès au service. Ainsi, par exemple, les élèves de maternelle qui demeurent à une distance supérieure à un demi-kilomètre ont droit au transport.

Les autobus font plus d'un parcours chaque matin : les chauffeuses et les chauffeurs transportent les élèves du secondaire, puis un peu plus tard, elles et ils embarquent les élèves du primaire et ceux de maternelle. Les horaires doivent donc être bien respectés afin d'éviter les retards à l'école. Soulignons que la commission scolaire transporte les élèves le matin et le soir; pour le midi, le transport est organisé par le transporteur, mais les parents doivent déboursier 190,00 \$ par année.

Les autobus peuvent accueillir 66 élèves au primaire et 56 élèves au secondaire.

En maternelle, ce sont les enseignantes et les enseignants qui aident les enfants à monter dans leur autobus à la sortie de l'école.

À la commission scolaire, trois personnes s'occupent du service du transport.

Les techniciennes et les techniciens doivent posséder les qualités suivantes :

- être aimable;
- être fin psychologue;
- être patiente ou patient;
- être capable de bien écouter;
- être capable de travailler en équipe;
- être capable de réagir vite face aux imprévus : détours, tempête de neige, etc.
- avoir un bon jugement;
- avoir «l'approche client»;
- manifester son autorité et sa capacité à faire respecter la discipline.

4.1.2 Liste de tâches et opérations en transport scolaire

Voici la liste des tâches particulières au transport scolaire.

1. Faire les parcours.
2. S'occuper des plaintes.
3. Régler des problèmes de discipline.
4. Faire diverses vérifications.
5. Rédiger des rapports.

TRANSPORT SCOLAIRE

1 FAIRE LES PARCOURS

- 1.1 Saisir les données relatives à chaque élève, dans le système informatique.
 - 1.1.1 Trouver l'adresse de chaque élève.
 - 1.1.2 Vérifier son droit au transport.
 - 1.1.3 Déterminer le lieu d'embarquement.
 - 1.1.4 Attribuer le parcours.
- 1.2 Traiter les «rejets».
- 1.3 Obtenir une vue d'ensemble des parcours et faire les ajustements nécessaires.
 - 1.3.1 Vérifier le nombre de «traverses-élèves» .
 - 1.3.2 Calculer le nombre de kilomètres à parcourir.
- 1.4 Communiquer :
 - avec les répondantes et les répondants afin de leur transmettre les renseignements relatifs au lieu d'embarquement, au numéro d'autobus et à l'horaire;
 - avec les transporteurs pour les informer des parcours, des lieux d'embarquement et de débarquement, des numéros d'autobus, des horaires et des noms des élèves.
- 1.5 Accorder :
 - les places vacantes aux élèves qui n'ont pas le droit au transport, afin d'optimiser l'utilisation de l'autobus;
 - les «doubles localisations», c'est-à-dire les enfants qui doivent embarquer ou débarquer en deux endroits différents. Les critères justifiant leur acceptation sont les suivants : l'autobus doit passer dans le secteur, cela n'augmente pas le nombre de kilomètres et il reste des places disponibles;
 - les places pour les élèves adultes.
- 1.6 Tenir à jour les changements.
 - 1.6.1 Faire les ajustements au niveau du kilométrage, si nécessaire.

TRANSPORT SCOLAIRE

1 FAIRE LES PARCOURS

COMMENTAIRES

Au début de l'année, cette tâche occupe 80 % du temps de la technicienne ou du technicien; elle ou il doit aimer travailler avec un système informatique.

Conditions de réalisation

Le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche est le suivant :

- un ordinateur et des logiciels (Géobus, etc.);
- un téléphone;
- un télécopieur.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit optimiser le rendement en s'assurant d'offrir un service de qualité à un coût abordable (en diminuant le nombre de kilomètres à parcourir, si possible).
2. Elle ou il doit communiquer de façon claire et précise.
2. Elle ou il doit :
 - réagir vite;
 - faire preuve de jugement;
 - utiliser correctement les logiciels.

TRANSPORT SCOLAIRE

2 S'OCCUPER DES PLAINTES

- 1.1 Recevoir des appels relatifs à des problèmes avec les chauffeuses et les chauffeurs.
- 1.2 Vérifier la pertinence de la plainte.
 - 1.2.1 Vérifier si la chauffeuse ou le chauffeur est à l'emploi d'un transporteur travaillant pour la commission scolaire.
 - 1.2.2 Vérifier la véracité des faits.
- 1.3 Communiquer avec le transporteur et avec les plaignantes et les plaignants.

COMMENTAIRES

Il faut noter que les plaintes concernent souvent les mêmes chauffeuses et chauffeurs, ce qui nécessite une meilleure communication avec ces personnes.

Critères de performance

- 1. La technicienne ou le technicien doit communiquer de façon claire et précise.
- 2. Elle ou il doit :
 - être patiente ou patient;
 - user de psychologie;
 - être capable de bien écouter.

TRANSPORT SCOLAIRE

3 RÉGLER DES PROBLÈMES DE DISCIPLINE

- 1.1 Recevoir des appels relatifs à des problèmes de discipline.
- 1.2 Vérifier la situation.
- 1.3 Communiquer avec les parents.
- 1.4 Émettre des avis de manquement et, s'il y a lieu, des avis de suspension.

COMMENTAIRES

Il faut noter que les problèmes proviennent presque toujours des mêmes personnes. Cette tâche est une des plus difficiles. Les parents acceptent parfois les remarques et s'engagent à discuter avec leur enfant; d'autres cependant refusent de voir que ce dernier puisse causer des difficultés.

Critères de performance

- 1. La technicienne ou le technicien doit communiquer de façon claire et précise.
- 2. Elle ou il doit :
 - être patiente ou patient;
 - user de psychologie;
 - être capable de bien écouter.

TRANSPORT SCOLAIRE

4 FAIRE DIVERSES VÉRIFICATIONS

COMMENTAIRES

Pour exécuter cette tâche, la technicienne ou le technicien doit se rendre dans la cour de l'école secondaire une fois ou deux par semaine et vérifier si les chauffeuses et les chauffeurs respectent les heures d'arrivée. Elle ou il doit également faire les interventions nécessaires en cas de manquement.

TRANSPORT SCOLAIRE

5 RÉDIGER DES RAPPORTS

COMMENTAIRES

La rédaction de rapports pour le ministère des Transports se fait quatre fois par année. Elle sert entre autres à justifier les budgets d'opération.

D'autres rapports sont remis à la Direction générale de la commission scolaire; ils concernent les statistiques sur les élèves transportés et inscrits, sur les places vacantes et les «doubles localisations» accordées, sur les «traverses-élèves», sur les zones désignées et sur les coûts de transport.

Critères de performance

1. Les données doivent être exactes.

4.2 Transport interurbain

4.2.1 Présentation du milieu de travail en transport interurbain

Les compagnies de transport interurbain de personnes reçoivent leur permis du ministère des Transports et elles doivent desservir les régions pour lesquelles elles ont eu ces permis. La délivrance de ceux-ci repose sur deux critères : la possibilité pour la compagnie d'avoir un parcours qui rapporte des bénéfices et la nécessité d'offrir un service dit «à vocation sociale», dans des endroits moins peuplés.

La compagnie Orléans Express est le plus gros transporteur interurbain au Québec; elle est née de la faillite de Voyageur, en 1990. Elle a subi une récession en 1991-1992 : l'arrivée de la taxe sur les produits et les services de même que la concurrence de Via Rail a fait diminuer considérablement sa clientèle. Depuis 1993, une meilleure gestion a entraîné une reprise des activités et, actuellement, ce transporteur offre des services à près d'un million de personnes, soit principalement des gens d'affaires, des étudiantes et des étudiants et des personnes du troisième âge.

Les avantages du transport par autobus sont les suivants : les horaires de départ et d'arrivée sont bien respectés et le service est offert à presque toutes les heures entre Québec et Montréal.

Quelque 150 chauffeuses et chauffeurs syndiqués travaillent chez Orléans Express. On y trouve également du personnel cadre, du personnel de bureau et des techniciennes et des techniciens qui occupent des postes à la répartition et à la gestion du parc de véhicules.

Voici quelques caractéristiques de la main-d'oeuvre :

- la majorité des chauffeuses et des chauffeurs ont plus de 55 ans;
- il coexiste différentes catégories de chauffeuses et de chauffeurs : personnel régulier et syndiqué, personnel sur appel surnuméraire ou de remplacement et personnel pour le transport nolisé;
- ce personnel est bien rémunéré : le salaire est de 20 \$ de l'heure et les employées et les employés bénéficient de nombreux avantages sociaux;
- différents problèmes affectent cette main-d'oeuvre : problèmes de santé (maux de dos, problèmes coronariens, obésité, etc.) et problèmes liés à des divorces, etc.
- les employées et les employés ont droit à un programme de préretraite.

La compagnie assure la formation des chauffeuses et des chauffeurs; cette formation dure six semaines. Les personnes doivent passer des tests médicaux et psychologiques avant leur embauche; d'ici peu il faudra également tenir compte des normes américaines en ce qui a trait au dépistage des drogues.

Les techniciennes et les techniciens doivent posséder les qualités suivantes :

- avoir beaucoup d'initiative et d'autonomie;
- avoir un bon jugement;
- être capable de bien trouver l'information;
- être fin psychologue.

Elles et ils doivent comprendre les principes de base des relations de travail.

Les critères de sélection des candidates et des candidats sont les suivants :

- les personnes doivent avoir une bonne capacité de synthèse et d'analyse;
- elles doivent être capables d'examiner toutes les facettes d'un problème et ne pas envisager de solutions toutes faites;
- elles doivent avoir «l'approche client».

4.2.2 Liste de tâches et opérations en transport interurbain

Voici la liste des tâches particulières au transport interurbain.

1. Assurer la répartition.
2. Communiquer avec le service de l'entretien.
3. Superviser les chauffeuses et les chauffeurs.
4. S'occuper de compléter divers documents.
5. S'occuper du parc de véhicules.

Les deux dernières tâches n'ont pas été traitées au cours de la rencontre.

TRANSPORT INTERURBAIN

1 ASSURER LA RÉPARTITION

- 1.1 Recevoir la planification relative aux chauffeuses et chauffeurs ainsi qu'aux routes.
- 1.2 Attribuer les routes aux chauffeuses et aux chauffeurs.
- 1.3 Modifier la planification en fonction des imprévus :
 - absence d'une chauffeuse ou d'un chauffeur;
 - défectuosité mécanique;
 - routes enneigées;
 - surplus de passagères et de passagers, etc.
- 1.4 Faire l'affichage des besoins en autobus et en main-d'oeuvre.
- 1.5 Saisir les données dans le système informatique : GIM et GEF.

COMMENTAIRES

La répartition est la plaque tournante de l'entreprise; des périodes de pointe alternent avec des temps morts.

Critères de performance

- 1. La technicienne ou le technicien doit bien interpréter la convention collective.
- 2. Elle ou il doit optimiser le rendement du service : coût, efficacité et service à la clientèle.
- 3. Elle ou il doit penser vite et bien.
- 4. Les qualités suivantes sont recherchées :
 - le sens des responsabilités;
 - la capacité à chercher l'information;
 - l'autonomie;
 - la capacité à s'adapter.

TRANSPORT INTERURBAIN

2	COMMUNIQUER AVEC LE SERVICE DE L'ENTRETIEN
1.1	Recevoir les documents relatifs à la ronde de sécurité.
1.2	Vérifier s'il y a des défauts.
1.3	Avertir le service de l'entretien : · défauts mineurs ou majeurs; · horaire d'entretien préventif.

TRANSPORT INTERURBAIN

3	SUPERVISER LES CHAUFFEUSES ET LES CHAUFFEURS
----------	---

- | |
|---|
| <div>1.1 Vérifier les feuilles de temps des chauffeuses et des chauffeurs.</div> <div>1.2 S'assurer que les chauffeuses et les chauffeurs se rapportent.</div> <div>1.3 Produire des rapports disciplinaires.</div> |
|---|

4.3 Transport urbain

4.3.1 Présentation du milieu de travail en transport urbain

La Société des transports de la communauté urbaine de Québec (STCUQ) possède un parc de 525 autobus dont quatre véhicules articulés et deux minibus. Cette année, on prévoit l'achat de véhicules conçus pour l'embarquement et le débarquement de personnes en fauteuil roulant. Près de 50 personnes peuvent s'asseoir dans les véhicules. Au delà de 65 personnes, on ajoute des «doubleurs», soit des autobus supplémentaires qui suivent les autobus déjà planifiés. Il existe actuellement 81 parcours : 40 parcours réguliers, 41 parcours express dont deux circuits métrobus. Aux heures de pointe, 450 véhicules circulent en ville.

La STCUQ loue également des véhicules et assure le transport scolaire pour certaines écoles publiques et privées; elle s'occupe également de la planification des événements spéciaux.

Actuellement, il y a quatre signatures par année; cela signifie qu'à quatre reprises les chauffeuses et les chauffeurs choisissent un horaire qui sera régulier pendant les trois mois subséquents. Ceci n'empêche cependant pas les ajustements quotidiens.

Dans cette entreprise, les employées et les employés sont syndiqués; on trouve le syndicat des chauffeuses et des chauffeurs, celui des employées et des employés de garage et celui du personnel de bureau.

Les horaires de travail des techniciennes et des techniciens sont réguliers et ce contrairement aux horaires variés des 750 chauffeuses et chauffeurs.

4.3.2 Liste de tâches et opérations en transport urbain

Voici la liste des tâches particulières au transport urbain.

1. Établir les horaires.
2. Planifier et organiser le service.

Ces tâches ont été nommées lors de la première rencontre d'analyse de la situation de travail. Nous ne reprenons ici que la tâche «Établir les horaires», sous une forme un peu différente.

TRANSPORT URBAIN

1	ÉTABLIR LES HORAIRES
1.1	Recevoir une demande de service. Ce sont les municipalités qui identifient les besoins de leur population ou qui reçoivent les plaintes et acheminent les demandes à la STCUQ.
1.2	Analyser la demande liée aux heures de départ, aux modifications de parcours, à l'ajout d'un parcours, à l'installation d'un abribus, etc. en fonction des diverses contraintes : normes de service telles que le 800 mètres de marche avant un arrêt, etc.
1.3	Proposer de poursuivre une étude ou faire des recommandations.
1.4	Saisir les données sur le logiciel Hastus qui fera ressortir à partir des heures et des lieux de départ, les heures et les lieux d'arrivée, les arrêts, les temps morts, etc. en tenant compte des points de correspondance. Hastus est le logiciel «squelette» des horaires et Minbus est le logiciel qui contient les contraintes propres à la compagnie.
1.5	Faire approuver les horaires par le conseil d'administration.
1.6	Analyser les statistiques et mettre à jour les renseignements, sur le logiciel.
1.7	Transférer les données sur le système Vax.
1.8	Faire les ajustements quotidiens en fonction des détours temporaires, des «doubleurs», des fermetures d'écoles et de cégeps, etc.
1.9	Faire le suivi et informer les gens.

TRANSPORT URBAIN

1 ÉTABLIR LES HORAIRES

COMMENTAIRES

Les techniciennes et les techniciens doivent aussi établir les horaires pour les événements spéciaux : Carnaval, fêtes, etc.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit bien évaluer les avantages et les inconvénients des modifications demandées.
2. Lors de son analyse, elle ou il doit tenir compte des études existantes, des budgets, des statistiques existantes, etc.
3. Elle ou il doit optimiser le service.
4. Elle ou il doit bien connaître le territoire afin, entre autres, d'éviter les virages à gauche, les feux de circulation et tout ce qui contribue au ralentissement du service.

5 SITUATION DE TRAVAIL DES TECHNICIENNES ET DES TECHNICIENS EN LOGISTIQUE, DANS LES MAISONS DE COURTAGE EN DOUANES

5.1 Présentation du milieu de travail en courtage en douanes

Quelque 270 maisons se partagent le marché du courtage en douanes au Canada; elles emploient environ 1 500 personnes. Depuis quelques années, plusieurs de ces maisons ont subi des transformations dues, entre autres, à l'informatisation qui a provoqué une diminution de la main-d'oeuvre; là où les services de 30 personnes étaient requis pour remplir des documents, cinq personnes peuvent maintenant effectuer le même travail! Des changements dans la réglementation ont également contribué à la fusion d'entreprises. Les principales maisons de courtage sont : Livingstone, Starber Fritz, le groupe PBB, PC Bridge, UCB Tower, etc.

Le milieu des douanes est très compétitif et le prix des services ont diminué considérablement depuis quelques années; ainsi, pour un service identique, la facture s'élevait à 150 \$ en 1975 tandis que cette même facture s'établit maintenant à 40 \$.

C'est le ministère du Revenu, des douanes, de l'accise et de l'impôt qui réglemente ce milieu.

Quatre maisons de courtage sont représentées à la rencontre.

- La maison Action service en douanes inc. où travaillent cinq personnes. Celles-ci doivent être polyvalentes puisque chacune d'elles s'occupent du dossier d'une cliente ou d'un client. Dans les petites entreprises, le service à la clientèle est très personnalisé.
- La maison LIV 30 qui engage une vingtaine de personnes où là aussi on offre un service personnalisé. Cette maison possède également un entrepôt sous douanes où les marchandises sont entreposées avant d'être dédouanées.
- La maison Eurofret qui emploie aussi quelque vingt personnes. Cette entreprise offre les services de transitaire.
- Le groupe PBB qui gère 91 succursales au Canada et aux États-Unis. Dans cette compagnie, le travail y est davantage spécialisé.

Dans certaines entreprises, on retrouve même une surspécialisation du travail en ce sens que certaines courtières et courtiers s'occupent exclusivement des importations de textile, de pièces de machinerie ou d'autres produits.

Le rôle des courtières et des courtiers est de dédouaner le plus rapidement possible les produits d'importation, à un coût le plus bas possible. Actuellement, l'ensemble des courtières et des courtiers au Canada perçoivent pour environ 9 à 11 billions en taxes variées, pour le compte du ministère du Revenu, des douanes, de l'accise et de l'impôt.

Toute maison de courtage doit, selon le nouveau règlement, avoir une caution obtenue de sa compagnie d'assurances, correspondant à la totalité des sommes en jeu au moment du dédouanement. La maison de courtage devra donc payer les frais encourus en cas de défaut de paiement de la part de l'importateur. Auparavant la caution était de 35 %; depuis l'adoption du nouveau règlement en 1994, elle est maintenant de 100 %.

5.2 Formation actuelle

Les filières suivantes permettent de devenir courtière ou courtier en douanes.

- A) La maison engage une personne qui commence au bas de l'échelle en s'occupant de la messagerie puis qui peut devenir commis junior, commis intermédiaire, commis senior, etc. Cette personne peut s'inscrire aux cours de la Société canadienne des courtiers en douanes. Pour suivre le cours d'introduction offert par correspondance, il n'est pas nécessaire de travailler dans une maison de courtage, mais pour suivre les autres cours, également par correspondance, il faut être à l'emploi d'une maison.

Le cours d'introduction dure six mois; il porte sur le rôle des intervenantes et des intervenants, sur la définition des documents, etc.

Ce cours est suivi de deux autres cours d'environ 2 ans, toujours par correspondance. À la fin de chaque année, la candidate ou le candidat doit réussir les examens. Ceux-ci ont été élaborés conjointement par le ministère du Revenu, des douanes, de l'accise et de l'impôt et par la Société canadienne des courtiers en douanes. Par la suite, les gens peuvent se perfectionner et suivre d'autres cours plus avancés.

- B) L'Institut canadien de trafic et de transport (ICTT) offre aussi des cours en logistique et transport; ceux-ci traitent naturellement des douanes.

- C) Le cégep Lionel Groulx offre des cours en Commerce international; les enseignantes et les enseignants y abordent le sujet des douanes qui est aussi traité dans le programme Techniques administratives, option Transport.
- D) Le Seneca College en Ontario offre aussi une formation en douanes.

Après sa formation, la candidate ou le candidat doit défrayer 25 \$ pour passer ses tests, théorique et pratique. Leur réussite permet à la courtière ou au courtier d'accéder à un poste de gestion dans une succursale.

Cinq ans plus tard, les courtières et les courtiers peuvent repasser d'autres tests, théorique et pratique, suivis d'une entrevue. Ces tests coûtent 100 \$. Leur réussite permet à la courtière ou au courtier d'ouvrir sa propre maison de courtage en douanes.

5.3 Conditions de travail

Le salaire des courtières et des courtiers varie en fonction du rendement : plusieurs disent que c'est la personne qui «fait» son salaire. Mais, en général, le salaire d'une débutante ou d'un débutant est d'environ 20 000 \$ par année.

Les heures de travail s'échellonnent de 8 heures le matin à 17 heures; les courtières et les courtiers doivent effectuer des heures supplémentaires lorsque les marchandises arrivent le soir ou la fin de semaine.

Finalement, c'est la Société canadienne des courtiers en douanes qui représente les intérêts des courtières et des courtiers, qui défend les droits des importateurs et établit l'éthique professionnelle.

Parmi les facteurs de stress, on peut nommer :

- les exigences de la clientèle;
- la nécessité du «juste-à-temps»;
- la nécessité de dédouaner rapidement les marchandises, par exemple le dédouanement d'un organe pour une transplantation.

5.4 Qualités

Les qualités suivantes sont nécessaires à la courtière ou au courtier.

- Aimer les chiffres.
- Apprendre vite.
- Être capable d'utiliser des outils informatiques. L'échange de documents informatisé (EDI) devient de plus en plus fréquent.
- Être capable de supporter la pression.
- Être débrouillarde ou débrouillard.
- Être capable de bien communiquer.
- Être capable de comprendre vite et bien.
- Être capable de s'adapter.
- Être polyvalente ou polyvalent.
- Faire preuve de jugement.

5.5 Liste des tâches et opérations en courtage en douanes

La courtière ou le courtier s'occupe principalement du dédouanement des marchandises. La complexité de cette tâche varie en fonction de plusieurs facteurs : types de marchandises, règlements fédéraux, accords internationaux, etc. Certains produits sont simples à traiter car ils sont écrits explicitement dans le système de classification (celui-ci comprend environ 14 000 objets). D'autres par contre sont plus complexes à classer.

Voici quelques exemples de dédouanement plus complexes.

- Certains produits sont difficiles à classer. Par exemple, doit-on classer les bottes de planches à neige dans la section bottes ou dans la section bottes de ski?
- Certains produits sont difficiles à évaluer. Par exemple, des photographies de mannequins ne coûtent pas cher en soi; cependant, il a fallu engager le mannequin, les accessoiristes, les photographes, etc. ce qui contribue à l'augmentation du coût de ce produit.
- Il existe des problèmes liés au «drawback».
- Certains produits sont soumis à des règlements particuliers. Par exemple, les animaux et les végétaux doivent subir une quarantaine.
- Il est parfois difficile de connaître les composants d'origine du produit (secret industriel, etc.).
- Il faut parfois remplir des documents pour d'autres ministères concernés par l'importation : Agriculture, Transports Canada, Énergie atomique, etc.

Mais, que ce soit simple ou complexe, la courtière ou le courtier doit être diligent afin de dédouaner rapidement les marchandises et éviter des problèmes à ses clientes ou à ses clients. Il est déjà arrivé qu'un écrivain ayant projeté une signature pour le vendredi soir, soit obligé d'attendre ses livres «bloqués» aux douanes!

Voici la tâche principale des courtières et des courtiers en douanes.

1. Dédouaner les marchandises.

Une courtière ou un courtier d'expérience peut également conseiller la cliente ou le client qui désire importer des produits.

COURTAGE EN DOUANES

1	DÉDOUANER LES MARCHANDISES
1.1	Recevoir les documents : · les factures (noms, valeur et description de la marchandise); · les documents de contrôle de fret.
1.1.1	S'assurer de la présence de tous les documents.
1.1.2	Vérifier l'adéquation entre les documents (nombre de colis, valeur, origine, etc.).
1.2	Préparer la mainlevée sur documentation minimum.
1.2.1	Déterminer l'origine du produit à partir de fiches techniques, de documents, de certificats d'usage ou d'échantillons.
1.2.2	Évaluer la valeur de la marchandise.
1.3	Remettre la mainlevée sur documentation minimum aux douanières et aux douaniers et vérifier la marchandise.
1.3.1	Apposer le code spécifique du ministère du Revenu, des douanes, de l'accise et de l'impôt ainsi que le numéro de l'importateur.
1.4	Compléter la déclaration en détail (B3).
1.4.1	Déterminer la classification des marchandises.
1.4.2	Remplir les formulaires.
1.5	Remettre les documents aux douanes, soit physiquement ou électroniquement, dans les cinq jours ouvrables après la remise de la mainlevée sur documentation minimum et remettre les documents aux autres ministères concernés : Agriculture, Transports, Énergie atomique, etc.
1.6	Recevoir la réponse du ministère du Revenu, des douanes, de l'accise et de l'impôt (acceptation ou non de la déclaration).
1.7	Préparer la facture de la cliente ou du client : frais de douanes, frais de courtage basé sur un barême, etc.
1.8	Remettre l'argent perçu le dernier jour ouvrable de chaque mois au ministère du Revenu, des douanes, de l'accise et de l'impôt.
1.9	Apporter des corrections (demande de remboursement ou remise).

COURTAGE EN DOUANES

1 DÉDOUANER LES MARCHANDISES

COMMENTAIRES

Le ministère du Revenu, des douanes, de l'accise et de l'impôt vérifie, de façon aléatoire, les dossiers des clientes et des clients. Les techniciennes et les techniciens peuvent donc avoir à répondre à leurs questions.

Conditions de réalisation

Les documents nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :

- la Loi sur les douanes;
- le Tarif des douanes;
- la Loi sur la taxe d'accise;
- la Loi sur les mesures spéciales d'importation;
- la série des mémorandums D des douanes.

Le matériel nécessaire à l'exécution de cette tâche est le suivant :

- un téléphone;
- un ordinateur, des bases de données et des logiciels spécialisés (ACROSS, CADEX, etc.);
- un télécopieur.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit respecter les normes de présentation des documents prescrites dans les mémorandums : ordre de présentation, façon de brocher, etc.
2. Elle ou il doit faire preuve d'éthique professionnelle et éviter les fausses déclarations.
3. Elle ou il doit faire preuve de jugement au moment de l'interprétation du système de classification.

COURTAGE EN DOUANES

4. Elle ou il doit bien interpréter les mémorandums et la terminologie.
5. Elle ou il doit travailler rapidement et respecter les délais prescrits.
6. Elle ou il doit communiquer clairement.
7. Elle ou il doit être attentif pour éviter de faire des erreurs. Par exemple, deux zéros supplémentaires sur une facture peuvent occasionner bien des problèmes : des sommes importantes sont souvent en jeu.
8. Les données doivent être exactes.
9. Il importe de bien convertir les monnaies.

6 SITUATION DE TRAVAIL DES TECHNICIENNES ET DES TECHNICIENS EN LOGISTIQUE, CHEZ LES TRANSITAIRES

6.1 Présentation du milieu de travail chez les transitaires

Au Québec, il existe quelque 200 à 300 transitaires dont la majorité sont des petites ou moyennes entreprises.

Les transitaires représentés à la rencontre, soit Kuehne & Nagel et Fritz Starber, se classent parmi les entreprises d'envergure internationale. Kuehne & Nagel possède 482 bureaux dans 80 pays et engage près de 11 100 employées et employés tandis que Fritz Companies occupe 400 bureaux dans 100 pays.

Ces transitaires offrent divers services à leur clientèle. À l'origine, Kuehne & Nagel était un transitaire; cette maison offre maintenant les services de courtage en douanes.

Les services offerts chez les transitaires sont les suivants :

- . transport par terre, par mer et et par air;
- . exportation, importation, douanes, entreposage et distribution;
- . surveillance et coordination des transports à l'échelle mondiale;
- . EDI : suivi des expéditions et transmission des données électroniquement.

Les modes de transport privilégiés par les transitaires sont le transport routier, le transport maritime et le transport aérien.

Le transport maritime connaît périodiquement des périodes creuses où l'espace disponible sur les navires est moins cher. Les transitaires peuvent alors faire bénéficier leur clientèle de taux plus avantageux. Ce mode de transport présente cependant toutes sortes d'impré- vus : tempêtes, bris mécaniques, glace sur le fleuve, grève des débardeurs, etc. peuvent retarder l'arrivée des marchandises. De plus, il peut arriver pour des raisons de sécurité que le capitaine donne l'ordre de jeter la marchandise par-dessus bord; dans un tel cas, ce sont les assurances des destinataires qui défraient les coûts et non la compagnie maritime.

Le transport aérien convient aux produits de haute valeur, de faible densité, périssable (fruits de mer, journaux), etc. L'avion sert aussi à acheminer des marchandises très rapidement. Par exemple, une manufacture qui craint de se trouver en rupture de stocks peut faire acheminer les matières premières manquantes par voie aérienne.

Les transitaires ont des bureaux dans les aéroports internationaux. Ils doivent souvent vérifier le poids, le volume et les dimensions des marchandises pour voir si les données correspondent à celles fournies par l'exportateur. Un exportateur peut oublier, par exemple, de calculer l'espace des palettes. Le transitaire doit toujours songer à maximiser l'espace dans l'avion cargo ou le conteneur.

6.2 Présentation des marchandises

Les transitaires s'occupent de l'organisation du transport de marchandises, à l'import et à l'export : bois, animaux vivants, usines en pièces détachées, hélicoptères, équipement lourd, marchandises dangereuses, oeuvres d'art, matériel servant aux foires commerciales et aux expositions, équipement de sport, vêtements, organes (rein, coeur), etc.

Les taux de transport sont fixés, entre autres, en fonction de la valeur des produits. Par exemple, les taux pour un produit de faible valeur, pour lequel les risques de réclamation sont faibles et qui a un gros volume, de la tourbe par exemple, seront moins élevés que pour un autre produit, ordinateur, radio, etc. Les transitaires ont trois types de rémunération : des honoraires, une commission des transporteurs et le montant de la majoration des prix de transport.

Certaines marchandises occasionnent aussi plus de problèmes : le matériel pour les expositions contient parfois des objets pour lesquels les droits de douanes sont très élevés ou même des produits sur lesquels il y a des quotas. Dans une tel cas, le conteneur entier est gardé au bureau de la douane et l'importateur ne peut y avoir accès.

6.3 Caractéristiques de l'environnement

Des bureaux propres et ordonnés, dans lesquels on retrouve de l'équipement informatique, caractérisent l'environnement de travail des transitaires. Les techniciennes et les techniciens qui y travaillent passent une bonne partie de leur journée à répondre aux appels

téléphoniques ou à donner des coups de fil. Les journées sont longues et l'ordre du jour est souvent bouleversé afin de s'occuper des imprévus, de régler des problèmes et donc d'éteindre des feux. Actuellement, les clientes et les clients sont de plus en plus exigeants, la compétition est grande et les marges de profit sont basses. Dans ce contexte, les transitaires doivent atteindre leurs quotas à chaque mois.

6.4 Qualités

Les techniciennes et les techniciens doivent posséder les qualités suivantes.

- Être capable de négocier.
- Être capable de faire une recherche d'information.
- Être capable de reconnaître les attentes des clientes, des clients et des employeurs.
- Être capable de bien représenter l'entreprise, de transmettre une image positive, principalement lors des expositions, des foires commerciales, etc.
- Être capable de prendre des décisions.
- Être capable de déléguer.
- Être débrouillarde ou débrouillard.
- Être bilingue; actuellement 70 % des communications d'affaires sont en anglais.
- Être à l'affût des occasions d'affaires.
- Avoir un esprit de synthèse et d'analyse.
- Avoir un bon jugement.
- Avoir un bon sens de l'organisation.

En plus, les techniciennes et les techniciens doivent bien connaître les termes de paiement et les termes de transport. Elles et ils doivent savoir convertir les monnaies.

6.5 Liste de tâches et opérations chez les transitaires

Vendre et acheter des services de transport constitue la principale fonction des transitaires.

Quelques tâches ont été nommées lors de la première rencontre d'analyse de la situation de travail. Nous les reprenons, en partie, sous une forme quelque peu différente.

Voici la liste des tâches particulières aux transitaires.

1. Recevoir une demande d'une cliente ou d'un client en vue de l'exportation ou de l'importation de marchandises.
2. Traiter la demande d'une cliente ou d'un client.
3. Informer et conseiller la cliente ou le client.
4. Préparer les documents.
5. Confirmer les détails de l'expédition.
6. Faire le suivi des marchandises.
7. Faire les factures.

Finalement, selon les participants, deux aspects majeurs ressortent :

- les entreprises s'orientent vers une logistique intégrée et donc de plus en plus le porte-à-porte;
- actuellement, le gouvernement canadien favorise les exportations au profit des importations.

TÂCHES ET OPÉRATIONS LIÉES AUX TRANSITAIRES

1	RECEVOIR UNE DEMANDE D'UNE CLIENTE OU D'UN CLIENT EN VUE DE L'EXPORTATION OU DE L'IMPORTATION DE MARCHANDISES
1.1	Établir un bon contact.
1.2	Interpréter la demande : · type de marchandises, poids et dimensions; · valeur; · date de livraison; · lieu de livraison; · mode de transport; · délais, etc.

TÂCHES ET OPÉRATIONS LIÉES AUX TRANSITAIRES

2 TRAITER LA DEMANDE D'UNE CLIENTE OU D'UN CLIENT

- 2.1 Analyser la demande de la cliente ou du client.
- 2.1.1 Ouvrir le dossier de la cliente ou du client :
 - vérification du crédit de la cliente ou du client;
 - vérification du type de marchandises.
- 2.2 Recueillir des renseignements relatifs à la demande.
- 2.2.1 Choisir le ou les modes de transport et le ou les transporteurs.
- 2.2.2 Négocier avec les transporteurs afin d'obtenir des taux et des dates possibles de transport ainsi que d'autres renseignements.
- 2.2.3 Effectuer une recherche sur les taux de douanes, les frais à destination, etc.
- 2.2.4 Effectuer une enquête auprès des représentantes ou représentants à l'étranger.

COMMENTAIRES

En général, les taux sont déjà fixés et ce sont les commis qui les fournissent; il peut cependant arriver que le transitaire ait à négocier des taux pour un transport spécial.

Dans les compagnies maritimes, les taux sont souvent déterminés par des membres de la direction.

TÂCHES ET OPÉRATIONS LIÉES AUX TRANSITAIRES

3	INFORMER ET CONSEILLER LA CLIENTE OU LE CLIENT
3.1	Communiquer avec la cliente ou le client pour l'informer et la conseiller sur les différentes possibilités de transport, etc. Il peut arriver qu'un transitaire d'expérience donne aussi des conseils variés et des avis sur les lettres de crédit.

TÂCHES ET OPÉRATIONS LIÉES AUX TRANSITAIRES

4 PRÉPARER LES DOCUMENTS

- 4.1 Préparer les documents :
- données relatives aux clientes et clients (origine);
 - données relatives à la destination;
 - données relatives au type d'équipement nécessaire : longueur et type de conteneur;
 - groupage ou non;
 - données relatives aux marchandises dangereuses, etc.

COMMENTAIRES

La technicienne ou le technicien doit vérifier si tous les documents prescrits sont bien remplis et si les placards sont bien placés.

Le transitaire s'occupe de remplir les connaissements routiers. Cependant, ce sont les commis des compagnies maritimes qui complètent les connaissements maritime à partir des renseignements fournis par les transitaires.

TÂCHES ET OPÉRATIONS LIÉES AUX TRANSITAIRES

5 CONFIRMER LES DÉTAILS DE L'EXPÉDITION

- 5.1 Confirmer les détails d'expédition et informer ses partenaires de tous les changements :
- clientes et clients;
 - compagnies maritimes ou aériennes;
 - transporteurs routiers.

TÂCHES ET OPÉRATIONS LIÉES AUX TRANSITAIRES

6 FAIRE LE SUIVI DES MARCHANDISES

- 6.1 Faire le suivi des marchandises (avec le transporteur maritime et les autres transporteurs).
 - 6.1.1 Obtenir les documents.
 - 6.1.2 S'assurer que les marchandises sont parties.
- 6.2 Redistribuer les documents aux clientes et clients et aux destinataires après avoir reçu les connaissements de la compagnie maritime. Les documents suivants sont remis aux clientes et aux clients : connaissements, avis d'expédition, factures et documents bancaires, certificats d'origine, assurances, etc.

TÂCHES ET OPÉRATIONS LIÉES AUX TRANSITAIRES

7 FAIRE LES FACTURES
7.1 Faire les factures ou les approuver. 7.1.1 Envoyer les factures aux clientes et aux clients.

TÂCHES ET OPÉRATIONS LIÉES AUX TRANSITAIRES

TÂCHES 1 À 7

COMMENTAIRES

Les commentaires ci-dessous portent sur l'ensemble des tâches.

La technicienne ou le technicien peut effectuer la négociation du transport; mais dans certains cas, cette tâche est accomplie par du personnel cadre des différentes compagnies.

Conditions de réalisation

Le matériel nécessaire à l'exécution des tâches est le suivant :

- un téléphone;
- un télécopieur;
- un ordinateur et ses périphériques;
- etc.

Les documents nécessaires à l'exécution des tâches sont les suivants :

- des factures;
- des «Bill of lading»;
- des «Air Way Bill»;
- des «Truck Way Bill»;
- etc.

Critères de performance

1. La technicienne ou le technicien doit respecter les lois et les règlements propres au transport ainsi que les règlements de la compagnie.
2. Elle ou il doit effectuer ses tâches dans un temps raisonnable. La marge de profit dépend du nombre d'heures passées sur un dossier.

TÂCHES ET OPÉRATIONS LIÉES AUX TRANSITAIRES

TÂCHES 1 À 7

3. Elle ou il doit faire preuve d'éthique professionnelle et, en ce sens, offrir une garantie de confidentialité.
4. Une cliente ou un client satisfait et fidèle reflète la qualité et l'efficacité du travail.
5. La clarté de la communication.

7 RENCONTRES RELATIVES À LA GESTION DES STOCKS

7.1 Présentation de la gestion des stocks dans une entreprise manufacturière

La première rencontre relative à la gestion des stocks s'est déroulée chez Culinar, à Sainte-Marie-de-Beauce.

Cette entreprise se divise en deux groupes : le groupe «pâtisserie», soit les différentes variétés de petits gâteaux, et le groupe «épicerie», soit les biscuits et les bonbons. On peut remarquer tout au long du processus quelques différences entre ces deux groupes.

Voici les principales phases du processus logistique dans lesquelles s'inscrivent les activités liées à la gestion des stocks.

A La prise de commande

Les commandes sont prises par téléphone, par télécopieur ou elles sont acheminées directement par une représentante ou un représentant à l'aide du système informatique AS 400.

Par la suite, les commandes sont transmises à l'équipe de la planification de la production et à l'équipe de l'organisation du transport.

B La planification de la production

L'équipe de planification de la production prépare les horaires de production en fonction des inventaires et des prévisions des ventes. Pour ce faire, le personnel vérifie les quantités de matières premières et de produits d'emballage en inventaire, détermine les quantités nécessaires pour répondre aux commandes, fait les ajustements et donne son accord pour la production. Ce personnel doit s'assurer de conserver un inventaire minimum afin d'éviter les ruptures de stocks; cet inventaire minimum a été fixé, en équipe, et est basé sur les quantités nécessaires à une production de 8 ou de 16 heures.

C L'approvisionnement

Le service de l'approvisionnement reçoit des renseignements du service de la planification concernant les quantités de matières premières et de produits d'emballage nécessaires à la production.

Le personnel qui s'occupe de gérer les approvisionnements compare les quantités de matières premières et de produits d'emballage nécessaires à la production et ceux gardés en inventaire. Par la suite, il prépare les réquisitions, en remet une copie aux différents fournisseurs et une copie au service du transport.

D L'organisation du transport

Lorsque le personnel de ce service reçoit les commandes, il commence à organiser le transport de matières premières et des produits d'emballage.

E La réception

Au moment de la réception des matières premières et des produits d'emballage, le personnel dans l'entrepôt doit vérifier les connaissances et s'assurer que la quantité et la qualité de la marchandise reçue correspond à ce qui avait été commandé.

Par la suite, les caristes s'occupent de placer la marchandise dans l'entrepôt. L'aménagement de celui-ci a été déjà été planifié, mais la technicienne ou le technicien en logistique peut décider d'y apporter des modifications. C'est à ce moment que s'effectue la mise à jour de l'inventaire.

Par la suite, le personnel de l'entrepôt reçoit des réquisitions de la part du personnel de la production; ainsi, au fur et à mesure de la sortie des produits, on remet à jour l'inventaire. Lorsque le système de code à barres sera implanté au service de la réception, ces opérations seront toutes informatisées.

Une fois par semaine, le personnel procède à l'inventaire physique des produits. Ce type d'inventaire permet de voir si les données inscrites dans le système informatique correspondent à la réalité.

F La production

La production constitue naturellement une des étapes du processus.

G L'expédition

Les produits finis sont envoyés au service de l'expédition où ils sont entreposés. Au moyen du système «Mars», les données relatives à ces produits sont entrées dans le système informatique. Le personnel prend alors une lecture de chaque caisse et une lecture de l'emplacement dans l'entrepôt.

Le personnel du service de l'organisation du transport a déjà planifié les voyages et les hommes de quai ont déjà choisi les quais d'embarquement et les numéros de remorques. Il reste alors à préparer les commandes, à les contrôler, à préparer les factures et à superviser le chargement tout en respectant les délais prévus.

Une fois par semaine, le personnel procède aussi à l'inventaire physique des produits.

Finalement, la gestion des stocks s'effectue tout au long de chaque étape du processus de logistique; elle peut se traduire en activités faites par plus d'une personne. Dans ce contexte, les risques d'erreurs sont élevés, et ce d'autant plus que le système de code à barres n'est pas installé. Le principal critère de performance réside dans une inscription exacte et rigoureuse des données.

Pour l'entreprise, il est essentiel de connaître, à tout moment, l'inventaire de matières premières, de produits d'emballage et de produits finis. Des problèmes à ce niveau peuvent occasionner des difficultés financières importantes.

Chaque entreprise choisit le modèle de gestion des stocks qui lui convient le mieux. Chez Culinar, principalement au groupe «pâtisserie», on privilégie une approche «juste-à-temps».

7.2 Présentation de la gestion des stocks dans un centre de distribution

La Société des alcools du Québec est une entreprise dont les profits s'élèvent à quelque 378 millions par année. Elle se caractérise entre autres par son «Mass Merchandising». Seules quelques grandes compagnies comme Canadian Tire, Sears, Wall Mart, etc. atteignent ce volume de marchandises. Le but de l'entreprise est naturellement d'en arriver à offrir le meilleur service au meilleur coût; la gestion des stocks y prend donc une importance capitale.

À la Société des alcools du Québec, la direction de la Gestion des stocks et du transport engage 34 employées et employés soit trois cadres, douze commis, cinq analystes (dont deux sont acheteurs, un s'occupe du transport et deux travaillent en informatique) et quelque onze techniciennes et techniciens. Ceux-ci s'occupent de l'acquisition et de l'organisation du transport, du service à la clientèle, de la facturation et de la tarification.

En gestion des stocks, il importe d'analyser le niveau de service qu'on veut offrir, de simuler, de prévoir et de se donner une stratégie de gestion.

Premièrement, les techniciennes et les techniciens font des simulations de rotation des stocks en tenant compte de différents paramètres dont les délais et les fréquences d'approvisionnement. Par exemple, dans les succursales de la Société des alcools du Québec, la rotation se fait à toutes les quatre ou cinq semaines.

Deuxièmement, il faut prévoir les ventes. Ainsi, les techniciennes et les techniciens appliquent un modèle de prévision des ventes; elles et ils consultent alors l'historique des ventes des années antérieures, tiennent compte des tendances actuelles et de différents facteurs dont l'aspect saisonnier.

Troisièmement, elles et ils élaborent la stratégie de commande. Il importe ici de déterminer la quantité économique à commander en tenant compte de plusieurs déterminants dont la durée économique. Elles et ils doivent alors appliquer, entre autres, une formule qui leur permet de déterminer ce qu'il faut conserver en inventaire. Cette formule est la suivante.

$$(\text{Fréquence de rotation des stocks} + \text{Durée d'approvisionnement}) \times (\text{Prévisions} + \text{stocks de sécurité})$$
 Les techniciennes et les techniciens doivent naturellement tenir compte de plusieurs facteurs pour établir leur stratégie de commande.

Voici un exemple. La succursale A a besoin de 600 caisses; la succursale B a besoin de 300 caisses. Le conteneur contient 1200 caisses et le cargo prend trois semaines à parcourir le trajet. Devons-nous commander 1 200 caisses et financer les 300 caisses supplémentaires à conserver en inventaire ou devons-nous commander 900 caisses? La technicienne ou le technicien doit prendre des décisions en fonction de l'optimisation et être capable de reviser sa stratégie en fonction des imprévus.

À la Société des alcools du Québec, les techniciennes et les techniciens s'occupent aussi du service à la clientèle, des réclamations, de la réception des marchandises (vérification de l'adéquation entre les marchandises reçues et les commandes), de l'entreposage (gestion des palettes, des ressources humaines, etc.), de la gestion de l'information sur les produits, etc.

CONCLUSION

À la fin de la première rencontre, les participantes et les participants ont donné leur opinion sur le titre du futur programme :

- 11 personnes seraient d'accord pour le titre : Logistique de distribution;
- 1 personne préférerait le titre : Logistique de transport multimodal;
- 1 personne suggérerait le titre : Logistique.

Cependant, aucune décision ne sera prise tant que les travaux ne seront pas plus avancés; le tour de table à toutefois permis de recueillir les commentaires à ce sujet.

ANNEXE 1 TABLEAUX PRODUITS PAR LES ÉQUIPES LORS DE LA DEUXIÈME RENCONTRE

TABLEAU PRODUIT PAR LES PERSONNES DE L'ÉQUIPE : CENTRES DE DISTRIBUTION

1. Service à la clientèle.
 - Prise de commande : téléphonique et électronique.
 - Disponibilité des stocks.
 - Service après-vente.
 - Facturation.

2. Gestion des stocks.
 - Planification.
 - Information (fournisseur, produits, codification).
 - Demande et prévision.
 - Commande.
 - Qualité.
 - Relance.

3. Gestion du transport.
 - Acquisition du service.
 - Rentabilisation du parc.
 - Optimisation : routes et volume.
 - Vérification de factures.
 - Réclamation.

4. Logistique physique.
 - Réception.
 - Entreposage.
 - Préparation.
 - Expédition.
 - Gestion du personnel.

TABLEAU PRODUIT PAR LES PERSONNES DE L'ÉQUIPE : ENTREPRISES MANUFACTURIÈRES

A. Achats.

B. Prise de commandes.

C. Planification.

- Approvisionnement
- Production.

D. Approvisionnement (gestion des stocks).

- Matières premières.
- Emballage.

E. Transport.

- Entrant.
- Sortant.

F. Opérations.

- Réception.
- Expédition.

ANNEXE 2 DÉFINITIONS

Voici la définition des termes «Tâche», «Opération» et «Sous-opération». Ces définitions suivantes sont extraites du Guide d'animation d'un atelier d'analyse d'une situation de travail, janvier 1993.

«Tâches

Les tâches sont des actions qui correspondent aux principales activités à accomplir dans une profession; elles permettent généralement d'illustrer des produits ou des résultats du travail. Elles ont les caractéristiques suivantes.

- a) **Signification dans la profession.** Une tâche correspond à une activité facile à décrire par une personne qui connaît la profession. Elle peut servir à donner l'ordre d'exécuter un travail. C'est l'une des principales responsabilités de la personne; elle l'occupe une grande partie de son temps.
- b) **Correspondance avec une situation réelle de travail.** On doit éviter les regroupements artificiels pour former des tâches. On pourrait être tenté de regrouper différentes activités de la profession qui, en fait, ne se retrouvent jamais ensemble.
- c) **Valeur et signification en soi.** L'unité de travail qui constitue la tâche est complète.
- d) **Indépendance.** Une tâche doit avoir un début et une fin clairement établis. L'activité entreprise doit se dérouler en entier à l'intérieur de l'unité.
- e) **Normes de performance reconnues.** Il existe des exigences précises quant à la tâche analysée. Il s'agit de conventions ou de standards en termes de précision, de quantité, de qualité, de temps, etc., généralement définis par une superviseure ou un superviseur sous forme orale, écrite, graphique ou autre.

Opérations

Les opérations sont des actions qui décrivent les phases de la réalisation d'une tâche; elles sont reliées surtout aux méthodes et aux techniques utilisées ou aux habitudes de travail existantes; elles permettent d'illustrer surtout des processus de travail.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont des actions qui décrivent les éléments de réalisation d'une opération; elles correspondent aux sous-étapes des tâches; elles précisent des méthodes et des techniques; elles permettent d'illustrer des détails de travail.»

Éducation

Québec 