

# 17

## TRANSPORTS

### TECHNIQUES DE LA LOGISTIQUE DU TRANSPORT

---

*PROGRAMME D'ÉTUDES*

*410.A0*

*RÉVISÉ AOÛT 99*

*la*  
**FORMATION**  
**PROFESSIONNELLE et**  
**TECHNIQUE**

Québec 



TRANSPORTS

TECHNIQUES DE LA  
LOGISTIQUE DU  
TRANSPORT

---

*PROGRAMME D'ÉTUDES*

*410.A0*

*RÉVISÉ AOÛT 99*

**Type de sanction :** Diplôme d'études collégiales

**Nombre d'unités :** 87 2/3

**Durée totale :** Formation générale : 660 heures-contact  
Formation spécifique : 1 785 heures-contact

**Condition particulière d'admission :** Mathématique 436

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, 1999 – 99-0592

ISBN : 2-550- 34904-0

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 1999

---

**Secteur de formation : 17 - Transport**

## **REMERCIEMENTS**

L'élaboration de la partie ministérielle du programme d'études a été rendue possible grâce à l'importante collaboration des milieux du travail et de l'éducation.

La Direction générale de la formation professionnelle et technique remercie les personnes suivantes qui ont participé à la validation du projet de formation.

### **Milieu du travail**

Yves Beaucaire  
Directeur-adjoint au transport  
et à la gestion des stocks  
Société des alcools du Québec  
2021, rue des Futailles  
Montréal (Québec)  
H1N 3M7

François Bolduc  
Superviseur du transport  
Starber Fritz inc.  
2800, rue Einstein  
Suite 140  
Québec (Québec)  
G1X 4N8

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

Lise Hamel  
Consultante en douanes  
Groupe PBB  
1869, 32<sup>e</sup> Avenue  
Lachine (Québec)  
H2Y 3L5

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

### **Milieu de l'éducation**

Jean Asselin  
Directeur général  
Cégep François-Xavier-Garneau  
1580, boul. de l'Entente  
Québec (Québec)  
G1S 4S3

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

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

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

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

## **Milieu du travail**

Michel Lefrançois  
Responsable des opérations à l'entrepôt  
Ameublements Tanguay  
7200, rue Armand-Viau  
Québec (Québec)  
G2C 2A7

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  
Suite 8.486  
Montréal (Québec)  
H3B 3A2

Andrée Paquet  
Responsable du transport  
AFG Industries  
250, 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

## **Milieu de l'éducation**

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

**Milieu du travail**

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

Yannick Tremblay  
Analyste en transport et en douanes  
Bell Hélicoptères  
1280, rue de l'Avenir  
Mirabel (Québec)  
J7J 1R4

**Milieu de l'éducation**

## **ÉQUIPE DE PRODUCTION**

Responsabilité du projet

Michel Cauchon  
Ministère de l'Éducation

Conception et rédaction

Nicole Gendron  
Conseillère en élaboration de programmes  
d'études

Régine Mariani  
Enseignante  
Cégep François-Xavier-Garneau

Alain Girard  
Enseignant  
Cégep Lionel-Groulx

Révision technique

Sous la responsabilité de la Direction des  
programmes de la Direction générale de la  
formation professionnelle et technique

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Division des  
services linguistiques du Ministère

Éditique

Céline Théberge  
Odette Poitras  
Agentes de secrétariat  
Ministère de l'Éducation

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU PROGRAMME.....	1	
OBJECTIFS DES COMPOSANTES DE LA FORMATION GÉNÉRALE .....	3	
VOCABULAIRE UTILISÉ.....	9	
<b>PREMIÈRE PARTIE</b>		
VUE D'ENSEMBLE.....	11	
BUTS DU PROGRAMME.....	13	
LISTE DES COMPÉTENCES VISÉES PAR LA COMPOSANTE DE FORMATION SPÉCIFIQUE.....		15
<b>DEUXIÈME PARTIE</b>		
OBJECTIFS ET STANDARDS DE LA COMPOSANTE DE FORMATION SPÉCIFIQUE.....		17
00N1	Analyser les fonctions de travail .....	19
00N2	Établir des relations professionnelles .....	21
00N3	Traiter l'information .....	23
00N4	Résoudre des problèmes de mathématique appliqués à la logistique .....	25
00N5	Faire une étude sur les frais d'exploitation des services de logistique.....	27
00N6	Assurer le service à la clientèle .....	29
00N7	Effectuer des recherches d'information sur les lois et les règlements sur le transport.....	31
00N8	Faire une étude sur la mise en marché des services de logistique.....	33
00N9	Établir une stratégie de gestion des approvisionnements et des stocks.....	37
00NA	Choisir des moyens de transport.....	39
00NB	Établir des itinéraires.....	41

00NC	Effectuer l'achat et la vente des services de logistique.....	43
00ND	Superviser du personnel.....	47
00NE	Organiser le transport national des marchandises.....	51
00NF	Gérer les opérations en transport routier.....	53
00NG	Communiquer en anglais avec la clientèle et les fournisseurs.....	57
00NH	Effectuer des recherches d'information sur les accords économiques internationaux.....	59
00NJ	Organiser le transport international des marchandises.....	61
00NK	Assurer le dédouanement des marchandises.....	65
00NL	Établir des rapports techniques.....	69
00NM	Assurer la réception des marchandises.....	73
00NN	Assurer l'entreposage des marchandises.....	75
00NP	Assurer l'expédition des marchandises.....	79
00PO	Organiser le transport de personnes.....	81

## **PRÉSENTATION DU PROGRAMME<sup>1</sup>**

Le programme *Techniques de la logistique du transports* inscrit dans les finalités et les orientations de la formation technique qui guident l'action de la Direction générale de la formation professionnelle et technique. Il a été conçu suivant le cadre d'élaboration des programmes d'études techniques qui exige, notamment, la participation de partenaires des milieux du travail et de l'éducation.

Ce programme est défini par compétences, formulé par objectifs et par standards. Conçu selon une approche qui tient compte de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail et les buts généraux de la formation technique, le programme servira de base à la définition des activités d'apprentissage et à leur évaluation. De plus, le programme rend possible l'application de l'approche programme.

Le programme *Techniques de la logistique du transport* comprend une composante de formation générale qui est commune à tous les programmes d'études (16 2/3 unités), une composante de formation générale qui est propre au programme (6 unités), une composante de formation générale qui est complémentaire aux autres composantes (4 unités) et des composantes de formation spécifique de 61 unités.

Le présent document comprend deux parties. La première partie présente une vue d'ensemble du projet de formation. La seconde partie décrit les objectifs et les standards de la composante de formation spécifique au programme.

---

<sup>1</sup> Dans ce document, le terme «programme» fait référence à la partie ministérielle du programme d'études techniques.



## OBJECTIFS DES COMPOSANTES DE LA FORMATION GÉNÉRALE

### A FORMATION GÉNÉRALE COMMUNE

(16 2/3 unités)

**La formation générale commune assure l'accès de tous les élèves à un fonds culturel commun et comprend des objectifs de formation dans les domaines suivants :**

---

#### 1 LANGUE D'ENSEIGNEMENT ET LITTÉRATURE,

selon la langue d'enseignement, pour un total de 7 1/3 unités.

En *Français, langue d'enseignement et littérature* (7 1/3 unités), les objectifs poursuivis sont :

- analyser des textes littéraires appartenant aux courants littéraires et en rendre compte dans un texte cohérent et correct (ensemble 1);
- situer les représentations du monde proposées par des textes appartenant aux courants littéraires et en rendre compte dans une dissertation explicative (ensemble 2);
- apprécier la littérature québécoise actuelle dans la littérature du XX<sup>e</sup> siècle et en rendre compte dans un essai critique (ensemble 3).

*ou*

En *Anglais, langue d'enseignement et littérature* (7 1/3 unités), les objectifs poursuivis sont :

- to carry out the analysis and production of various forms of discourse (set 1);
- to apply a critical approach to literary genres (set 2);
- to apply a critical approach to a literary theme (set 3).

## 2 **LANGUE SECONDE,**

selon la langue d'enseignement, pour un total de 2 unités, les élèves doivent atteindre l'un ou l'autre des objectifs qui suivent et ce, selon leur niveau de compétence lors de l'admission au collégial.

En *Anglais, langue seconde* (2 unités), l'objectif à atteindre est choisi parmi les suivants :

- communiquer en anglais avec une certaine aisance (ensemble 1);
- communiquer avec aisance en anglais sur des thèmes sociaux, culturels ou littéraires (ensemble 2);
- dissenter en anglais sur des thèmes littéraires ou culturels (ensemble 3).

## 3 **PHILOSOPHIE OU “HUMANITIES”,**

pour un total de 4 1/3 unités.

En *Philosophie* (4 1/3 unités), les objectifs poursuivis sont :

- traiter d'une question philosophique de façon rationnelle (ensemble 1);
- présenter des conceptions modernes et contemporaines de l'être humain et en montrer l'importance (ensemble 2).

## 4 **ÉDUCATION PHYSIQUE,**

pour un total de 3 unités, les objectifs poursuivis sont :

- se situer au regard de sa santé (ensemble 1);
- appliquer une démarche conduisant à l'amélioration de son efficacité dans une activité physique (ensemble 2);
- gérer la pratique régulière de l'activité physique dans une perspective de santé (ensemble 3).

En *Français, langue seconde* (2 unités), l'objectif à atteindre est choisi parmi les suivants :

- ou**
- communiquer en français avec une certaine aisance (ensemble 1);
  - communiquer avec aisance en français (ensemble 2);
  - traiter d'un sujet culturel et littéraire (ensemble 3).

En *“Humanities”* (4 1/3 unités), les objectifs poursuivis sont :

- ou**
- to apply a logical analytical process to how knowledge is organized and used (set 1);
  - to apply a critical thought process to world views (set 2).

**B FORMATION GÉNÉRALE PROPRE**  
(6 unités)

**La formation générale propre consolide et enrichit les objectifs de la composante de formation générale commune et complète cette dernière par des objectifs de formation générale propres au domaine de la composante spécifique du programme d'études préuniversitaires ou techniques.**

---

**1 LANGUE D'ENSEIGNEMENT ET LITTÉRATURE,**

selon la langue d'enseignement, pour un total de 2 unités.

En *Français, langue d'enseignement et littérature* (2 unités), l'objectif poursuivi est :

- utiliser les principes et les procédés de la communication pour la compréhension et la production de différents types de discours oraux et écrits (ensemble 1).

En *Anglais, langue d'enseignement et littérature* (2 unités), l'objectif poursuivi est :

- OU**
- to communicate in the forms of discourse appropriate to a given field of studies (set 1).

**2 LANGUE SECONDE,**

selon la langue d'enseignement, pour un total de 2 unités.

L'élève doit atteindre l'objectif, parmi les suivants, qui constitue la suite de l'objectif de formation générale commune déjà atteint.

En *Anglais, langue seconde* (2 unités), l'objectif à atteindre est choisi parmi les suivants :

- communiquer, en anglais, en utilisant les formes d'expression d'usage courant propres à un domaine d'activités professionnelles (ensemble 1);
- communiquer, en anglais, en utilisant les formes d'expression d'usage courant propres à un domaine d'activités professionnelles (ensemble 2);
- communiquer, en anglais, dans différentes formes de discours (ensemble 3).

En *Français, langue seconde* (2 unités), l'objectif à atteindre est choisi parmi les suivants :

- OU**
- communiquer en français dans un champ d'études particulier (ensemble 1);
  - communiquer avec aisance en français dans un champ d'études particulier (ensemble 2);
  - dissserter en français sur un sujet lié au champ d'études (ensemble 3).

3 **PHILOSOPHIE OU “HUMANITIES”**,  
pour un total de 2 unités.

En *Philosophie* (2 unités), l'objectif poursuivi est :

- apprécier des problèmes éthiques de la société contemporaine dans leurs dimensions personnelles, sociales et politiques (ensemble 1). ***ou***

En *“Humanities”* (2 unités), l'objectif poursuivi est :

- to apply a critical thought process to ethical issues relevant to the field of studies (set 1).

## C FORMATION GÉNÉRALE COMPLÉMENTAIRE

(4 unités)

**La formation complémentaire vise à mettre l'élève en contact avec d'autres domaines du savoir que ceux qui caractérisent la composante spécifique de son programme d'études préuniversitaires ou techniques. L'élève doit donc atteindre deux objectifs de formation (de 2 unités chacun) dans un ou deux des domaines de formation générale complémentaire à sa formation spécifique.**

**Les domaines prévus au *Règlement sur le régime des études collégiales* sont les suivants :**

---

### 1 SCIENCES HUMAINES,

les objectifs visés sont les suivants :

- situer l'apport particulier des Sciences humaines au regard des enjeux contemporains (ensemble 1);
- analyser l'un des grands problèmes de notre temps selon une ou plusieurs approches propres aux Sciences humaines (ensemble 2).

### 2 CULTURE SCIENTIFIQUE ET TECHNOLOGIQUE,

les objectifs visés sont les suivants :

- expliquer la nature générale et quelques-uns des enjeux actuels de la science et de la technologie (ensemble 1);
- résoudre un problème simple par l'application de la démarche scientifique de base (ensemble 2).

### 3 LANGUES MODERNES,

les objectifs visés sont les suivants :

- communiquer dans une langue moderne de façon restreinte (ensemble 1);
- communiquer dans une langue moderne sur des sujets familiers (ensemble 2);
- communiquer avec une certaine aisance dans une langue moderne (ensemble 3).

### 4 LANGAGE MATHÉMATIQUE ET INFORMATIQUE,

les objectifs visés sont les suivants :

- reconnaître le rôle des mathématiques ou de l'informatique dans la société contemporaine (ensemble 1);
- se servir d'une variété de notions, de procédés et d'outils mathématiques ou informatiques à des fins courantes (ensemble 2).

### 5 ARTS ET ESTHÉTIQUE,

les objectifs visés sont les suivants :

- apprécier diverses formes d'art issues de pratiques d'ordre esthétique (ensemble 1);
- réaliser une production artistique (ensemble 2).



## **VOCABULAIRE UTILISÉ**

### **Programme**

Ensemble intégré d'activités d'apprentissage visant l'atteinte d'objectifs de formation en fonction de standards déterminés. (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1).

### **Objectif**

Compétence, habileté ou connaissance, à acquérir ou à maîtriser. (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1).

### **Compétence**

En formation technique : ensemble intégré d'habiletés cognitives, d'habiletés psychomotrices et de comportements socioaffectifs, qui permet d'exercer, au niveau de performance exigé à l'entrée sur le marché du travail, un rôle, une fonction, une tâche ou une activité. (*Cadre technique d'élaboration de la partie ministérielle des programmes d'études techniques*, p. 3).

### **Standard**

Niveau de performance considéré comme le seuil à partir duquel on reconnaît qu'un objectif est atteint. (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1).



## **PREMIÈRE PARTIE**

VUE D'ENSEMBLE



## **BUTS DU PROGRAMME**

Le programme *Techniques de la logistique du transport* vise à former des techniciennes et des techniciens capables d'exercer les tâches liées à la réalisation des différentes étapes du processus de la logistique. Ces personnes sont responsables des flux physiques (personnes et marchandises) et des flux d'information.

Les techniciennes et les techniciens en logistique du transport 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 (transitaires ou courtiers en douanes). Elles ou ils peuvent travailler pour des compagnies de transport de personnes ou être embauchés par des compagnies de services de logistique. Ces dernières prennent en charge tous les aspects liés à la logistique (gestion du transport, réception, entreposage, emballage, distribution, expédition, etc.), ce qui permet aux entreprises de se concentrer davantage sur leur production.

Les techniciennes et les techniciens en logistique du transport travaillent habituellement sous la supervision de divers responsables dont le statut, la fonction et le niveau de responsabilité varient selon la taille, le secteur et la structure des entreprises qui les embauchent. Ces responsables supervisent du personnel souvent syndiqué, tel que des manutentionnaires, des chauffeuses et des chauffeurs de véhicules.

Conformément aux buts généraux de la formation technique, la composante spécifique du programme vise :

- à rendre la personne compétente dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire à lui permettre d'exercer, au niveau de performance exigé à l'entrée sur le marché du travail, les rôles, les fonctions, les tâches et les activités de la profession;
- à favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, notamment par une connaissance du marché du travail en général ainsi qu'une connaissance du contexte particulier de la profession choisie;
- à favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement des savoirs professionnels;
- à favoriser la mobilité professionnelle de la personne en lui permettant, entre autres, de se donner des moyens pour gérer sa carrière.

Le programme comprend également les intentions éducatives des composantes commune, propre et complémentaire de la formation générale, indiquées dans «*Formation générale. Des collèves pour le Québec du XXI<sup>e</sup> siècle*».

Le programme permet de concilier deux exigences de la formation, c'est-à-dire la polyvalence et la spécialisation. La polyvalence est assurée par les compétences générales tandis que la spécialisation résulte des compétences particulières.

Finalement, le programme vise à former des personnes polyvalentes, autonomes, capables de travailler en équipe, capables de communiquer clairement en français et en anglais, capables de prendre des décisions, de faire des recherches d'information et capables de s'adapter rapidement.



## **LISTE DES COMPÉTENCES VISÉES PAR LA COMPOSANTE DE FORMATION SPÉCIFIQUE**

1. Analyser les fonctions de travail.
2. Établir des relations professionnelles.
3. Traiter l'information.
4. Résoudre des problèmes de mathématique appliqués à la logistique.
5. Faire une étude sur les frais d'exploitation des services de logistique.
6. Assurer le service à la clientèle.
7. Effectuer des recherches d'information sur les lois et les règlements sur le transport.
8. Faire une étude sur la mise en marché des services de logistique.
9. Établir une stratégie de gestion des approvisionnements et des stocks.
10. Choisir des moyens de transport.
11. Établir des itinéraires.
12. Effectuer l'achat et la vente des services de logistique.
13. Superviser du personnel.
14. Organiser le transport national des marchandises.
15. Gérer les opérations en transport routier.
16. Communiquer en anglais avec la clientèle et les fournisseurs.
17. Effectuer des recherches d'information sur les accords économiques internationaux.
18. Organiser le transport international des marchandises.
19. Assurer le dédouanement des marchandises.
20. Établir des rapports techniques.
21. Assurer la réception des marchandises.
22. Assurer l'entreposage des marchandises.
23. Assurer l'expédition des marchandises.
24. Organiser le transport de personnes.



## **DEUXIÈME PARTIE**

OBJECTIFS ET STANDARDS DE LA COMPOSANTE DE FORMATION SPÉCIFIQUE



CODE : 00N1

OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Analyser les fonctions de travail.</p> <p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Interpréter le concept de logistique.</p> <p>2 Caractériser les fonctions de travail et les conditions d'exercice de la profession.</p> <p>3 Examiner les tâches liées à la profession.</p> <p>4 Examiner les habiletés et les comportements nécessaires à l'exécution de ces tâches.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <p>- À l'aide de l'information récente sur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>. la profession des techniciennes et des techniciens en logistique du transport;</li><li>. les entreprises manufacturières, les centres de distribution, les compagnies d'entreposage, les compagnies de transport, les maisons de courtage en douanes, les transitaires et les compagnies spécialisées en services de logistique;</li><li>. les aspects socio-économiques du milieu de la logistique.</li></ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Présentation claire de la situation de la logistique au regard des principaux secteurs d'activité économique.</p> <p>1.2 Explication claire :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>. des principes sous-jacents à la logistique;</li><li>. des étapes du processus de la logistique.</li></ul> <p>2.2 Caractérisation juste :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>. de l'environnement physique et humain;</li><li>. des conditions de travail;</li><li>. de l'organisation du travail.</li></ul> <p>3.1 Examen attentif de chacune des tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>. les opérations;</li><li>. les conditions d'exécution;</li><li>. les critères de performance.</li></ul> <p>3.2 Détermination exacte de l'importance relative des tâches.</p> <p>4.1 Pertinence des liens établis entre les habiletés et les comportements socioaffectifs et les différentes tâches.</p>



CODE : 00N2	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Établir des relations professionnelles.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières, centres de distribution, compagnies d'entreposage, compagnies de transport, maisons de courtage en douanes, transitaires et compagnies spécialisées en services de logistique. Elle se manifeste : <ul style="list-style-type: none"> <li>. à l'accueil;</li> <li>. au cours des représentations;</li> <li>. au cours des négociations;</li> <li>. au cours du suivi des dossiers des clientes et des clients;</li> <li>. au moment de la supervision;</li> <li>. au cours des communications internes.</li> </ul> </li> <li>- Elle se réalise également au cours de salons, de foires commerciales, d'activités sociales ou de rencontres d'associations.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>. d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>. d'un traitement de texte;</li> <li>. d'Internet et d'intranet.</li> <li>. d'un télécopieur;</li> <li>. d'un téléphone.</li> </ul> </li> <li>- En respectant les règles de base d'une communication efficace.</li> <li>- En respectant les règles de base de la communication interculturelle.</li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 S'occuper de relations publiques.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Adaptation correcte du protocole dans une relation d'affaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>. tenue vestimentaire appropriée;</li> <li>. langage approprié;</li> <li>. attitudes et comportements appropriés;</li> <li>. politesse;</li> <li>. éthique professionnelle.</li> </ul> </p> <p>1.2 Manifestation de sa capacité à véhiculer la culture de son entreprise.</p> <p>1.3 Établissement d'un bon climat de confiance.</p> <p>1.4 Clarté de la communication.</p>

<b>Enoncé de la compétence</b>	<b>Contexte de réalisation</b>
2 Travailler en équipe.	<p>1.5 Manifestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. d'une attitude positive;</li> <li>. de dynamisme;</li> <li>. d'entregent;</li> <li>. d'empathie;</li> <li>. de curiosité;</li> <li>. de capacité d'écoute;</li> <li>. de capacité à saisir des occasions favorables pour l'entreprise;</li> <li>. de capacité d'adaptation aux autres cultures.</li> </ul> <p>2.1 Détermination exacte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. des modes de fonctionnement;</li> <li>. des objectifs;</li> <li>. des mandats;</li> <li>. de l'échéancier.</li> </ul> <p>2.2 Établissement d'un climat de confiance.</p> <p>2.3 Manifestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. de son respect des autres;</li> <li>. de sa créativité;</li> <li>. de son autonomie.</li> </ul> <p>2.4 Bonne participation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. respect des modes de fonctionnement de l'équipe;</li> <li>. assiduité.</li> </ul> <p>2.5 Engagement efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. manifestation de son intérêt;</li> <li>. acceptation de son rôle.</li> </ul> <p>2.6 Exécution correcte de son travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. qualité;</li> <li>. quantité;</li> <li>. respect des délais.</li> </ul>
3 Gérer des conflits.	<p>3.1 Gestion adéquate du stress.</p> <p>3.2 Établissement d'un climat de confiance.</p> <p>3.3 Évaluation juste de la situation conflictuelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. décodage approprié du langage;</li> <li>. décodage approprié du paralangage.</li> </ul> <p>3.4 Identification exacte du type d'intervenante ou d'intervenant.</p> <p>3.5 Transformation correcte de la communication conflictuelle en communication raisonnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. manifestation d'empathie;</li> <li>. écoute active;</li> <li>. adoption d'un objectif commun;</li> <li>. clarification correcte des enjeux;</li> <li>. utilisation appropriée des outils de communication.</li> </ul> <p>3.6 Résolution correcte du conflit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. satisfaction des parties;</li> <li>. confirmation d'un lien de confiance.</li> </ul>

CODE : 00N3	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Traiter l'information.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières, centres de distribution, compagnies d'entreposage, compagnies de transport, maisons de courtage en douanes, transitaires et compagnies spécialisées en services de logistique.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>. de données internes fournies par des collègues ou des supérieures et supérieurs;</li> <li>. de données externes provenant d'organismes gouvernementaux, de compétiteurs, de clientes ou de clients, de fournisseurs, etc.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>. d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>. d'un traitement de texte, d'un tableur électronique, de bases de données, d'un logiciel de statistiques et d'un agenda;</li> <li>. d'Internet et d'intranet;</li> <li>. d'un télécopieur;</li> <li>. d'un téléphone.</li> </ul> </li> <li>- En respectant les règles de base d'une communication efficace.</li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Recevoir l'information.</p> <p>2 Traiter les données.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Vérification appropriée de la ou du destinataire.  1.2 Collecte complète de renseignements.  1.3 Évaluation juste de la pertinence de l'information.  1.4 Mise en fonction correcte des outils de télécommunication.  1.5 Vérification appropriée de l'origine de l'information.</p> <p>2.1 Choix judicieux du logiciel en fonction des besoins.  2.2 Utilisation appropriée du système ordonné.  2.3 Exploitation correcte des logiciels en fonction de ses besoins.  2.4 Utilisation appropriée de l'agenda.  2.5 Qualités du traitement : <ul style="list-style-type: none"> <li>. exactitude des données saisies;</li> <li>. respect des délais.</li> </ul> 2.6 Présentation soignée.</p>

CODE : 00N3

**Éléments de la compétence**

3 Classer les renseignements.

4 Transmettre l'information.

**Critères de performance**

3.1 Respect des consignes de l'entreprise.

3.2 Utilisation appropriée d'un système de classement.

3.3 Travail ordonné et minutieux.

4.1 Pertinence de l'information à transmettre.

4.2 Choix judicieux du mode de transmission :

- . courrier interne ou externe;
- . téléphone;
- . télécopieur.

4.3 Préparation correcte des documents, des feuillets ou des fichiers à transmettre :

- . vérification de l'information;
- . vérification de la ou du destinataire; exactitude de l'adresse.

4.4 Utilisation appropriée des outils informatiques et télématiques.

4.5 Vérification de la réception de l'information.

CODE : 00N4

OBJECTIF	STANDARD
<p data-bbox="245 344 591 380"><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p data-bbox="245 432 727 489">Résoudre des problèmes de mathématique appliqués à la logistique.</p> <p data-bbox="245 961 613 997"><b>Éléments de la compétence</b></p> <ol data-bbox="245 1035 667 1491" style="list-style-type: none"><li>1 Interpréter le problème.</li><li>2 Recueillir de l'information.</li><li>3 Choisir des outils statistiques et mathématiques.</li><li>4 Effectuer des calculs.</li><li>5 Analyser des résultats.</li><li>6 Trouver une solution.</li></ol>	<p data-bbox="792 344 1105 380"><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul data-bbox="792 432 1406 926" style="list-style-type: none"><li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières, centres de distribution, compagnies d'entreposage, compagnies de transport, maisons de courtage en douanes, transitaires et compagnies spécialisées en services de logistique.</li><li>- À l'aide :<ul data-bbox="849 667 1312 724" style="list-style-type: none"><li>. de la documentation requise;</li><li>. de données relatives aux problèmes.</li></ul></li><li>- À l'aide :<ul data-bbox="849 783 1385 926" style="list-style-type: none"><li>. d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li><li>. d'un tableur électronique, de bases de données et d'un logiciel de statistiques;</li><li>. d'une calculatrice.</li></ul></li></ul> <p data-bbox="792 961 1127 997"><b>Critères de performance</b></p> <ol data-bbox="792 1035 1304 1520" style="list-style-type: none"><li>1.1 Interprétation juste du problème.</li><li>2.1 Collecte complète des renseignements.</li><li>3.1 Choix judicieux d'outils statistiques.</li><li>3.2 Choix judicieux d'outils mathématiques.</li><li>4.1 Respect du processus.</li><li>4.2 Exactitude des résultats.</li><li>4.3 Exploitation appropriée des logiciels.</li><li>5.1 Interprétation correcte des résultats.</li><li>5.2 Comparaison juste des résultats.</li><li>6.1 Justesse de la solution.</li><li>6.2 Respect des délais.</li></ol>



CODE : 00N5

OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Faire une étude sur les frais d'exploitation des services de logistique.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières, centres de distribution, compagnies d'entrepôt, compagnies de transport, maisons de courtage en douanes, transitaires et compagnies spécialisées en services de logistique.</li><li>- À partir de consignes données par sa supérieure ou son supérieur.</li><li>- À l'aide :<ul style="list-style-type: none"><li>. des états financiers de l'entreprise;</li><li>. des renseignements fournis par les différents services de l'entreprise : service de marketing, service des ventes, service de la production, service du transport, service des ressources humaines, service des finances, etc.;</li><li>. des renseignements sur le coût de différents services offerts par des fournisseurs.</li></ul></li><li>- À l'aide :<ul style="list-style-type: none"><li>. d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li><li>. d'un traitement de texte, d'un tableur électronique et d'un logiciel de statistiques;</li><li>. d'intranet;</li><li>. d'un télécopieur;</li><li>. d'un téléphone;</li><li>. d'une calculatrice.</li></ul></li></ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Interpréter le mandat.</p> <p>2 Déterminer les paramètres nécessaires au calcul du prix de revient.</p> <p>3 Classifier les renseignements relatifs aux coûts.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Repérage correct des données.</p> <p>1.2 Collecte complète des données.</p> <p>1.3 Pertinence des données.</p> <p>2.1 Détermination exacte des paramètres en fonction des besoins :<ul style="list-style-type: none"><li>. coûts d'approvisionnement;</li><li>. coûts de production;</li><li>. coûts d'exploitation des transporteurs;</li><li>. coûts de distribution;</li><li>. frais d'administration.</li></ul></p> <p>3.1 Classification exacte des renseignements relatifs aux coûts fixes.</p>

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
	<p>3.2 Classification exacte des renseignements relatifs aux coûts variables.</p> <p>3.3 Classification exacte des renseignements relatifs aux coûts directs et indirects.</p>
<p>4 Traiter les données.</p>	<p>4.1 Sélection pertinente des bases d'imputation des frais généraux.</p> <p>4.2 Exploitation correcte des logiciels.</p> <p>4.3 Détermination exacte du prix de revient unitaire et global.</p>
<p>5 Analyser l'information.</p>	<p>5.1 Analyse rigoureuse des interactions entre les coûts, les ventes et le profit pour ce qui est :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. du seuil de rentabilité;</li> <li>. de la contribution marginale.</li> </ul> <p>5.2 Analyse rigoureuse des coûts de production.</p> <p>5.3 Analyse rigoureuse des coûts d'exploitation.</p> <p>5.4 Analyse rigoureuse des coûts de distribution.</p> <p>5.5 Analyse rigoureuse des scénarios de rentabilité.</p>
<p>6 Faire des recommandations.</p>	<p>6.1 Pertinence des recommandations.</p> <p>6.2 Bonne argumentation.</p>
<p>7 Transmettre l'information.</p>	<p>7.1 Respect des règles de présentation d'un rapport.</p> <p>7.2 Présentation soignée.</p> <p>7.3 Clarté de la présentation orale.</p> <p>7.4 Bonne gestion de la documentation.</p>

CODE : 00N6

OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Assurer le service à la clientèle.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières, centres de distribution, compagnies d'entreposage, de transport, maisons de courtage en douanes, transitaires et compagnies spécialisées en services de logistique. Elle se manifeste :<ul style="list-style-type: none"><li>. au service d'accueil;</li><li>. au service de la facturation;</li><li>. au service après-vente.</li></ul></li><li>- Cette compétence se réalise dans un environnement bilingue.</li><li>- À partir des renseignements fournis par la cliente ou le client et par l'entreprise.</li><li>- À l'aide :<ul style="list-style-type: none"><li>. d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li><li>. d'un traitement de texte, d'un tableur électronique, de bases de données et de logiciels spécialisés;</li><li>. d'Internet et d'intranet;</li><li>. d'un télécopieur;</li><li>. d'un téléphone;</li><li>. d'une calculatrice;</li><li>. de formulaires de l'entreprise.</li></ul></li><li>- En respectant les règles de base d'une communication efficace.</li><li>- En respectant les règles de base de la communication interculturelle.</li><li>- En respectant :<ul style="list-style-type: none"><li>. les politiques de l'entreprise;</li><li>. les consignes des différents services (service de la cotation, service des finances, service du marketing, service de la production, service du transport, service de la répartition, service de la prévention, etc.);</li><li>. les ententes avec les clientes et les clients.</li></ul></li><li>- En adoptant une attitude calme et professionnelle dans un contexte de stress.</li></ul>

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
1 Conseiller la cliente ou le client.	1.1 Établissement d'une bonne relation d'affaires avec la cliente ou le client. 1.2 Interprétation juste des besoins de la cliente ou du client en matière de services attendus. 1.3 Efficacité de la recherche d'information. 1.4 Pertinence du conseil donné. 1.5 Clarté de la communication avec la cliente ou le client.
2 Prendre une commande.	2.1 Établissement d'une bonne relation d'affaires avec la cliente ou le client. 2.2 Vérification juste du crédit de la cliente ou du client. 2.3 Réservation correcte des stocks demandés. 2.4 Exactitude et exhaustivité des renseignements recueillis : <ul style="list-style-type: none"> <li>. les dates de livraison et de facturation;</li> <li>. le lieu de livraison;</li> <li>. les contraintes;</li> <li>. les conditions du transport;</li> <li>. la quantité de produits et leurs codes respectifs.</li> </ul> 2.5 Utilisation appropriée des outils informatiques et télématiques.
3 Établir une facture.	3.1 Collecte complète des renseignements nécessaires à la facturation (documents d'expédition, documents sur les modalités de facturation et documents sur les matières dangereuses, bons de commande, etc.). 3.2 Exactitude des calculs relatifs aux taux, aux surcharges applicables et aux taxes. 3.3 Utilisation de la terminologie appropriée. 3.4 Clarté et efficacité de la communication avec le personnel visé dans l'entreprise.
4 Traiter une réclamation.	4.1 Application correcte des principes de la psychologie industrielle. 4.2 Interprétation juste de la demande de la cliente ou du client. 4.3 Clarté et efficacité de la communication avec la cliente ou le client. 4.4 Efficacité de la recherche d'information. 4.5 Localisation exacte de la marchandise et des documents. 4.6 Pertinence de la solution. 4.7 Rapidité du traitement de la réclamation.
5 Transmettre l'information.	5.1 Acheminement efficace de la documentation aux personnes concernées. 5.2 Bonne gestion de la documentation.

CODE : 00N7	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Effectuer des recherches d'information sur les lois et les règlements sur le transport.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières, centres de distribution, compagnies d'entreposage, compagnies de transport, maisons de courtage en douanes, transitaires et compagnies spécialisées en services de logistique.</li> <li>- La recherche d'information peut s'effectuer auprès de personnes responsables dans les ministères et les organismes publics et parapublics.</li> <li>- À l'aide de la documentation suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>· les lois et les règlements fédéraux sur le transport : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Loi nationale des transports;</li> <li>- Loi sur les transports au Canada;</li> <li>- Loi sur les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales;</li> <li>- Loi sur l'aéronautique;</li> <li>- Loi sur le transport aérien;</li> <li>- Loi sur la marine marchande;</li> <li>- Loi sur le transport par eau;</li> <li>- Loi sur le transport des matières dangereuses;</li> <li>- Loi sur l'Office national de l'énergie;</li> <li>- Loi sur le transport des explosifs; <ul style="list-style-type: none"> <li>· les lois et les règlements provinciaux sur le transport :</li> </ul> </li> <li>- Loi sur le camionnage;</li> <li>- Loi sur l'assurance automobile;</li> <li>- Code de la sécurité routière;</li> <li>- Code civil; <ul style="list-style-type: none"> <li>· les règlements municipaux;</li> <li>· les conventions internationales relatives au transport.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· d'un traitement de texte et de logiciels spécialisés;</li> <li>· d'Internet et d'intranet;</li> <li>· d'un télécopieur;</li> <li>· d'un téléphone.</li> </ul> </li> </ul> </li></ul>

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
1 Définir un champ de recherche.	1.1 Utilisation adéquate d'une méthode de recherche d'information.
	1.2 Définition claire du champ de recherche : <ul style="list-style-type: none"> <li>· définition juste de la problématique;</li> <li>· détermination précise des données à recueillir</li> </ul>
2 Choisir les sources d'information.	2.1 Repérage exact des sources d'information produites par les ministères et les autres organismes.
	2.2 Pertinence des sources d'information.
3 Recueillir les renseignements.	3.1 Application efficace d'une technique de collecte de données.
4 Traiter les renseignements.	3.2 Qualités des renseignements recueillis : <ul style="list-style-type: none"> <li>· pertinence;</li> <li>· validité;</li> <li>· exhaustivité.</li> </ul>
5 Transmettre l'information.	4.1 Interprétation juste des renseignements.
	4.2 Analyse rigoureuse des renseignements.
	4.3 Comparaison claire des renseignements.
	4.4 Synthèse précise des renseignements.
	4.5 Enregistrement efficace des renseignements.
	5.1 Transmission correcte de l'information.
	5.2 Bonne gestion de la documentation.

CODE : 00N8

OBJECTIF	STANDARD
<p data-bbox="228 331 570 363"><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p data-bbox="228 415 699 468">Faire une étude sur la mise en marché des services de logistique.</p> <p data-bbox="228 1388 613 1419"><b>Éléments de la compétence</b></p> <ol data-bbox="228 1455 651 1602" style="list-style-type: none"><li data-bbox="228 1455 526 1486">1 Interpréter le mandat.</li><li data-bbox="228 1518 651 1602">2 Recueillir de l'information sur la place de son entreprise dans le marché.</li></ol>	<p data-bbox="808 331 1125 363"><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul data-bbox="808 415 1409 1350" style="list-style-type: none"><li data-bbox="808 415 1409 562">- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : compagnies d'entreposage, compagnies de transport, transitaires et compagnies spécialisées en services de logistique.</li><li data-bbox="808 594 1409 646">- À partir de consignes données par sa supérieure ou son supérieur.</li><li data-bbox="808 678 1409 1003">- À l'aide :<ul data-bbox="849 709 1409 1003" style="list-style-type: none"><li data-bbox="849 709 1409 877">· des renseignements fournis par les différents services de l'entreprise : service de marketing, service des ventes, service de la production, service du transport, service des ressources humaines, service des finances, etc.;</li><li data-bbox="849 888 1409 972">· des renseignements sur les coûts de différents services offerts par les fournisseurs;</li><li data-bbox="849 982 1409 1003">· de renseignements sur le marché.</li></ul></li><li data-bbox="808 1035 1409 1350">- À l'aide :<ul data-bbox="849 1066 1409 1350" style="list-style-type: none"><li data-bbox="849 1066 1409 1119">· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li><li data-bbox="849 1129 1409 1234">· d'un traitement de texte, d'un tableur électronique, de banques de données sur les clientes et les clients, d'un logiciel de statistiques et d'un agenda;</li><li data-bbox="849 1245 1409 1266">· d'Internet et d'intranet;</li><li data-bbox="849 1276 1409 1297">· d'un télécopieur;</li><li data-bbox="849 1308 1409 1329">· d'un téléphone;</li><li data-bbox="849 1339 1409 1350">· d'une calculatrice.</li></ul></li></ul> <p data-bbox="808 1388 1146 1419"><b>Critères de performance</b></p> <ol data-bbox="808 1455 1377 1696" style="list-style-type: none"><li data-bbox="808 1455 1214 1486">1.1 Interprétation juste du mandat.</li><li data-bbox="808 1518 1377 1696">2.1 Collecte complète de renseignements sur son entreprise :<ul data-bbox="849 1581 1377 1696" style="list-style-type: none"><li data-bbox="849 1581 1377 1602">· la mission;</li><li data-bbox="849 1612 1377 1633">· les objectifs commerciaux;</li><li data-bbox="849 1644 1377 1665">· la stratégie de croissance;</li><li data-bbox="849 1675 1377 1696">· les services offerts.</li></ul></li></ol>

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
	<p>2.2 Collecte complète de renseignements sur l'environnement externe de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· environnement économique;</li> <li>· environnement politique;</li> <li>· environnement culturel;</li> <li>· environnement démographique;</li> <li>· environnement écologique;</li> <li>· contexte concurrentiel.</li> </ul> <p>2.3 Collecte complète de renseignements sur les segments du marché industriel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· secteurs d'activités;</li> <li>· situation géographique;</li> <li>· taille des entreprises;</li> <li>· chiffre d'affaires;</li> <li>· besoins en services de logistique.</li> </ul> <p>2.4 Pertinence des renseignements recueillis.</p>
<p>3 Interpréter des occasions d'affaires.</p>	<p>3.1 Définition correcte des occasions d'affaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· types de services demandés;</li> <li>· niveau de services demandé;</li> <li>· types d'industries.</li> </ul> <p>3.2 Interprétation juste des occasions d'affaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· environnement externe;</li> <li>· contexte concurrentiel;</li> <li>· forces et faiblesses.</li> </ul>
<p>4 Évaluer la faisabilité de la mise en marché des services de logistique.</p>	<p>4.1 Identification juste de types de services en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· des types de produits;</li> <li>· des délais;</li> <li>· de la fréquence;</li> <li>· du volume;</li> <li>· de l'origine et de la destination;</li> <li>· des types de matériels liés à la circulation physique et à la circulation de l'information;</li> <li>· des achats et des approvisionnements;</li> <li>· de la distribution;</li> <li>· de l'entreposage, de la manutention et de l'emballage;</li> <li>· du transport national et international;</li> <li>· du niveau de service à atteindre.</li> </ul> <p>4.2 Exactitude des calculs liés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· au prix de revient;</li> <li>· au seuil de rentabilité;</li> <li>· au prix du service.</li> </ul>

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
	<p>4.3 Identification juste du type de distribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· intermédiaires;</li> <li>· emplacement;</li> <li>· réseaux de distribution;</li> <li>· personnel de contact.</li> </ul> <p>4.4 Identification juste du type de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· type de promotion;</li> <li>· type de message et axes publicitaires;</li> <li>· support médiatique.</li> </ul> <p>4.5 Analyse rigoureuse des risques en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· de l'échéancier;</li> <li>· des ressources humaines, financières et matérielles;</li> <li>· du budget;</li> <li>· de la rentabilité.</li> </ul> <p>4.6 Exploitation appropriée des logiciels.</p>
<p>5 Rédiger un rapport.</p>	<p>5.1 Proposition de scénarios optimums en fonction de leur faisabilité.</p> <p>5.2 Clarté de l'argumentation.</p> <p>5.3 Respect de la structure.</p> <p>5.4 Présentation claire et soignée.</p> <p>5.5 Qualité des graphiques et des tableaux.</p>
<p>6 Transmettre l'information.</p>	<p>6.1 Clarté de la communication.</p> <p>6.2 Respect des délais.</p> <p>6.3 Bonne gestion de la documentation.</p>



CODE : 00N9	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Établir une stratégie de gestion des approvisionnements et des stocks.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières, centres de distribution, compagnies d'entreposage, compagnies spécialisées en services de logistique.</li> <li>- À partir de consignes données par sa supérieure ou son supérieur.</li> <li>- À l'aide des renseignements fournis par les différents services de l'entreprise : service de marketing, service des ventes, service de la production, service des finances, etc.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· d'un traitement de texte, d'un tableur électronique, de bases de données, d'un logiciel de statistiques et de logiciels spécialisés;</li> <li>· d'intranet;</li> <li>· d'un télécopieur;</li> <li>· d'un téléphone.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Prévoir la demande.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Interprétation juste des besoins de l'entreprise au regard de la qualité du service à la clientèle.</p> <p>1.2 Collecte complète de renseignements sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>· l'historique des ventes;</li> <li>· les autres variables économiques.</li> </ul> </p> <p>1.3 Analyse rigoureuse des renseignements.</p> <p>1.4 Choix judicieux de méthode statistique de prévision des ventes : <ul style="list-style-type: none"> <li>· moyenne;</li> <li>· régression linéaire;</li> <li>· lissage exponentiel.</li> </ul> </p> <p>1.5 Essai approprié de la technique.</p> <p>1.6 Application correcte de la ou des techniques : <ul style="list-style-type: none"> <li>· quantitatives;</li> <li>· qualitatives.</li> </ul> </p>

CODE : 00N9

### **Éléments de la compétence**

2 Déterminer la quantité de produits finis nécessaire pour répondre aux besoins de la clientèle.

3 Déterminer la quantité de matières premières et autres produits à commander.

4 Transmettre l'information.

### **Critères de performance**

2.1 Choix approprié d'une technique en fonction du type de produit et des politiques de l'entreprise :  
· quantité économique à commander auprès des fournisseurs;  
· minimum et maximum;  
· flux tendu ou flux poussé.

2.2 Application correcte de la technique.

2.3 Évaluation juste de la quantité de produits :  
· à produire et à distribuer;  
· à conserver en entrepôt.

2.4 Souci de minimiser les coûts et les délais.

3.1 Choix approprié d'une technique en fonction du type de produit et des politiques de l'entreprise :  
· quantité économique à commander;  
· minimum et maximum;  
· flux tendu ou flux poussé.

3.2 Application correcte de la technique.

3.3 Évaluation juste des approvisionnements nécessaires :  
· matières premières;  
· composants variés;  
· produits d'emballage.

3.4 Optimisation de la rentabilité.

4.1 Transmission correcte de l'information au personnel des différents services de l'entreprise.

4.2 Bonne argumentation sur les différents scénarios.

4.3 Bonne gestion de la documentation.

CODE : 00NA	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Choisir des moyens de transport.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières, centres de distribution, transitaires et compagnies spécialisées en services de logistique.</li> <li>- À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>· de consignes données par sa supérieure ou son supérieur;</li> <li>· d'une demande d'une cliente ou d'un client.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide de dépliants publicitaires et de revues spécialisées fournissant des renseignements sur les transporteurs.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· de banques de données sur les transporteurs et de logiciels spécialisés;</li> <li>· d'Internet et d'intranet.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Interpréter la demande.</p> <p>2 Recueillir de l'information sur le ou les produits à transporter.</p> <p>3 Recueillir de l'information sur les contraintes associées aux produits transportés.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Interprétation juste des besoins de son entreprise ou de ceux de la cliente ou du client par rapport : <ul style="list-style-type: none"> <li>· à la qualité du service;</li> <li>· aux délais;</li> <li>· aux coûts.</li> </ul> </p> <p>2.1 Collecte complète de renseignements sur le ou les produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>· produits périssables ou non périssables;</li> <li>· matières dangereuses ou non;</li> <li>· produits en vrac, liquides, en boîte, etc.;</li> <li>· type de conditionnement et type d'emballage.</li> </ul> </p> <p>3.1 Collecte complète de renseignements sur les contraintes : <ul style="list-style-type: none"> <li>· quantités;</li> <li>· délais;</li> <li>· charges, poids, dimensions et densité;</li> <li>· types de chargements : charges entières ou charges en lots brisés;</li> <li>· origine et destination;</li> <li>· fréquence des mouvements;</li> <li>· autres particularités.</li> </ul> </p> <p>3.2 Interprétation juste de la législation.</p>

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>4 Recueillir de l'information sur les ressources en matière de transport.</p>	<p>4.1 Collecte complète de renseignements sur les caractéristiques du transport modal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· transport routier;</li> <li>· transport maritime;</li> <li>· transport ferroviaire;</li> <li>· transport aérien.</li> </ul> <p>4.2 Collecte complète de renseignements sur les caractéristiques du transport intermodal.</p>
<p>5 Analyser l'information.</p>	<p>5.1 Analyse rigoureuse des avantages et des inconvénients du transport modal et intermodal.</p>
<p>6 Évaluer différentes possibilités de transport.</p>	<p>6.1 Comparaison correcte des différentes possibilités.</p> <p>6.2 Évaluation juste en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· de la qualité du service;</li> <li>· des délais;</li> <li>· des coûts.</li> </ul>
<p>7 Transmettre l'information.</p>	<p>7.1 Proposition claire relative aux moyens de transport à privilégier.</p> <p>7.2 Clarté de la communication.</p> <p>7.3 Bonne argumentation.</p> <p>7.4 Bonne gestion de la documentation.</p>

CODE : 00NB

OBJECTIF	STANDARD
<p data-bbox="225 327 571 365"><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p data-bbox="225 411 477 443">Établir des itinéraires.</p> <p data-bbox="225 1356 594 1394"><b>Éléments de la compétence</b></p> <ol data-bbox="225 1425 691 1751" style="list-style-type: none"><li data-bbox="225 1425 691 1514">1 Recueillir de l'information sur les mouvements de marchandises ou de personnes.</li><li data-bbox="225 1665 691 1751">2 Recueillir de l'information sur la situation géographique, politique et économique du milieu.</li></ol>	<p data-bbox="789 327 1105 365"><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul data-bbox="789 411 1421 1325" style="list-style-type: none"><li data-bbox="789 411 1421 590">- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières et centres de distribution qui possèdent un parc de véhicules, compagnies de transport de marchandises (routier, ferroviaire, maritime et aérien) et compagnies de transport de personnes.</li><li data-bbox="789 621 1421 674">- Ces compagnies assurent le transport national et international des marchandises.</li><li data-bbox="789 705 1421 758">- À partir de consignes données par sa supérieure ou son supérieur.</li><li data-bbox="789 789 1421 1325">- À l'aide :<ul data-bbox="846 821 1421 1325" style="list-style-type: none"><li data-bbox="846 821 1421 905">· d'études menées par l'entreprise (études sur les mouvements origine - destination, études relatives aux prix de revient, etc.);</li><li data-bbox="846 915 1421 999">· de cartes géographiques, de cartes routières, de cartes ferroviaires, maritimes, de lignes aérienne, etc.;</li><li data-bbox="846 1010 1421 1062">· de journaux quotidiens, hebdomadaires et mensuels.</li></ul></li><li data-bbox="846 1083 1421 1325">- À l'aide :<ul data-bbox="846 1115 1421 1325" style="list-style-type: none"><li data-bbox="846 1115 1421 1167">· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li><li data-bbox="846 1178 1421 1262">· de banques de données sur les clientes ou les clients et de logiciels spécialisés en conception d'itinéraires;</li><li data-bbox="846 1272 1421 1304">· d'Internet et d'intranet;</li><li data-bbox="846 1314 1421 1325">· d'un télécopieur.</li></ul></li></ul> <p data-bbox="789 1356 1127 1394"><b>Critères de performance</b></p> <ol data-bbox="789 1425 1421 1782" style="list-style-type: none"><li data-bbox="789 1425 1421 1629">1.1 Collecte complète de renseignements sur :<ul data-bbox="846 1451 1421 1629" style="list-style-type: none"><li data-bbox="846 1451 1421 1482">· les mouvements origine - destination;</li><li data-bbox="846 1482 1421 1514">· les fréquences de transport;</li><li data-bbox="846 1514 1421 1545">· les coûts;</li><li data-bbox="846 1545 1421 1577">· les revenus;</li><li data-bbox="846 1577 1421 1629">· les caractéristiques des produits ou des clientes ou des clients.</li></ul></li><li data-bbox="789 1665 1421 1717">2.1 Collecte complète de renseignements sur la situation géographique.</li><li data-bbox="789 1728 1421 1782">2.2 Collecte complète de renseignements sur la situation politique.</li></ol>

CODE : 00NB

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
3 Recueillir de l'information sur les ressources de son entreprise.	3.1 Collecte complète de renseignements sur : <ul style="list-style-type: none"><li>· les ressources humaines;</li><li>· les ressources financières;</li><li>· les ressources matérielles.</li></ul>
4 Traiter les données.	4.1 Détermination exacte des paramètres : temps, espace et mouvements. 4.2 Exactitude de la saisie des données. 4.3 Interprétation claire des différentes contraintes : <ul style="list-style-type: none"><li>· géographiques;</li><li>· politiques;</li><li>· économiques.</li></ul>
5 Analyser différents scénarios.	4.4 Exploitation appropriée des logiciels. 4.5 Élaboration correcte de scénarios. 5.1 Analyse rigoureuse des différentes possibilités en fonction : <ul style="list-style-type: none"><li>· des coûts;</li><li>· des délais;</li><li>· de la qualité du service.</li></ul>
6 Choisir un itinéraire.	5.2 Comparaison claire des différentes possibilités. 6.1 Choix judicieux de l'itinéraire en fonction : <ul style="list-style-type: none"><li>· de l'optimisation du rendement;</li><li>· de l'adéquation entre l'offre et la demande;</li><li>· de la faisabilité.</li></ul>
7 Transmettre l'information.	7.1 Clarté de la communication : <ul style="list-style-type: none"><li>· avec les chauffeuses et les chauffeurs;</li><li>· avec les clientes ou les clients;</li><li>· avec le personnel concerné.</li></ul>
	7.2 Bonne gestion de la documentation.

CODE : 00NC	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Effectuer l'achat et la vente des services de logistique.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières, centres de distribution, compagnies d'entreposage, compagnies de transport, maisons de courtage en douanes, transitaires et compagnies spécialisées en services de logistique.</li> <li>- Cette compétence se réalise dans un environnement bilingue.</li> <li>- À partir des consignes données par sa supérieure ou son supérieur.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· d'un traitement de texte, d'une base de données, d'un tableur électronique, d'un logiciel de statistiques, de logiciels spécialisés et d'un agenda;</li> <li>· d'Internet;</li> <li>· d'un télécopieur;</li> <li>· d'un téléphone;</li> <li>· de formulaires de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>- En respectant les règles de base d'une communication efficace.</li> <li>- En respectant les règles de base de la communication interculturelle.</li> <li>- En respectant les consignes de l'entreprise.</li> <li>- En adoptant une attitude calme et professionnelle dans un contexte de stress.</li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Établir un premier contact.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Utilisation appropriée d'une technique de prise de rendez-vous.</p> <p>1.2 Respect du protocole au cours d'une conversation téléphonique.</p>

CODE : 00NC

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
	<p>1.3 Adaptation correcte du protocole dans une relation d'affaires :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· tenue vestimentaire appropriée;</li><li>· langage approprié;</li><li>· attitudes et comportements appropriés;</li><li>· politesse;</li><li>· éthique professionnelle.</li></ul> <p>1.4 Établissement d'un bon climat de confiance.</p> <p>1.5 Manifestation :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· d'une attitude positive;</li><li>· de dynamisme;</li><li>· d'entregent;</li><li>· d'empathie;</li><li>· de capacité d'écoute;</li><li>· de curiosité.</li></ul>
<p>2 Recueillir de l'information sur les besoins.</p>	<p>2.1 Évaluation juste du type d'intervenante ou d'intervenant et de ses mobiles.</p> <p>2.2 Collecte complète de renseignements sur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· le type de service souhaité;</li><li>· les paramètres de décision relatifs à la qualité du service, aux coûts et aux délais.</li></ul> <p>2.3 Synthèse claire et précise des besoins.</p> <p>2.4 Pertinence des conseils.</p>
<p>3 Faire la transaction.</p>	<p>3.1 Utilisation de techniques appropriées :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· techniques d'argumentation;</li><li>· techniques de réfutation d'objections;</li><li>· techniques de résolution de conflits.</li></ul> <p>3.2 Utilisation des techniques de base de la communication efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· écoute active;</li><li>· rétroaction;</li><li>· synchronisation.</li></ul> <p>3.3 Clarté de la communication.</p>
<p>4 Conclure une entente.</p>	<p>4.1 Utilisation de techniques appropriées.</p> <p>4.2 Conclusion satisfaisante pour les deux parties en ce qui a trait :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· aux services;</li><li>· aux prix;</li><li>· aux délais.</li></ul> <p>4.3 Rédaction correcte des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· contrats;</li><li>· bons de commande;</li><li>· factures.</li></ul>
<p>5 Maintenir une relation d'affaires.</p>	<p>5.1 Bonne fidélisation.</p> <p>5.2 Suivi approprié.</p>

CODE : 00NC

**Éléments de la compétence**

6 Transmettre l'information.

**Critères de performance**

- 6.1 Clarté de la communication avec le personnel de son entreprise.
- 6.2 Gestion appropriée de l'information.



CODE : 00ND	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Superviser du personnel.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : compagnies de transport de marchandises (routier, ferroviaire, maritime et aérien), compagnies de transport de personnes ainsi qu'à la réception, à l'entreposage et à l'expédition des marchandises dans un entrepôt.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· des conventions collectives dont celle des Teamsters;</li> <li>· de la Loi sur la santé et la sécurité du travail;</li> <li>· de la Loi sur les normes du travail;</li> <li>· du Code du travail;</li> <li>· des chartes des droits et libertés;</li> <li>· de la politique de gestion des ressources humaines de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>- En respectant les règles de base d'une communication efficace.</li> <li>- En adoptant une attitude calme et professionnelle dans un contexte de stress.</li> <li>- En manifestant son professionnalisme : éthique professionnelle, respect d'autrui et intégrité.</li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Participer à l'application des politiques de gestion des ressources humaines.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Établissement des études de postes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· définition exacte de la fonction, des activités et des tâches;</li> <li>· définition exacte du niveau de qualification.</li> </ul> <p>1.2 Évaluation juste de ses besoins en ressources humaines, à court et à long terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· évaluation quantitative;</li> <li>· évaluation qualitative.</li> </ul> <p>1.3 Participation à la négociation des conventions collectives ou des ententes internes.</p> <p>1.4 Résolution appropriée des problèmes liés à la rémunération et aux avantages sociaux.</p> <p>1.5 Participation active aux divers comités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· comité de relations de travail;</li> <li>· comité relatif à la gestion de la qualité;</li> <li>· comité du programme d'aide aux employées et employés;</li> <li>· comité de santé et sécurité au travail.</li> </ul> <p>1.6 Participation à l'évaluation des activités du personnel.</p>

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
2 Participer au recrutement de personnel.	2.1 Évaluation juste des ressources humaines internes. 2.2 Établissement des exigences du poste. 2.3 Participation active à la rédaction des exigences du poste. 2.4 Préparation efficace de la sélection : <ul style="list-style-type: none"> <li>· établissement des grilles de présélection et de sélection;</li> <li>· établissement de l'échéancier.</li> </ul> 2.5 Sélection correcte des candidates et des candidats. 2.6 Respect : <ul style="list-style-type: none"> <li>· des chartes des droits et libertés;</li> <li>· des normes du travail.</li> <li>· des conventions collectives.</li> </ul>
3 Former du personnel.	3.1 Bon accueil de l'employée ou de l'employé : <ul style="list-style-type: none"> <li>· présentation aux collègues de travail;</li> <li>· entraînement approprié.</li> </ul> 3.2 Bonne application des politiques de formation de l'entreprise. 3.2 Définition exacte des besoins de formation. 3.3 Sélection correcte du personnel à former. 3.4 Élaboration efficace du plan de formation : <ul style="list-style-type: none"> <li>· détermination juste des objectifs;</li> <li>· détermination juste du processus de formation;</li> <li>· détermination des besoins en ressources matérielles et financières;</li> <li>· échéanciers réalistes.</li> </ul> 3.5 Enseignement efficace. 3.6 Évaluation correcte de la formation.
4 Évaluer le rendement de personnel.	4.1 Détermination du processus d'évaluation du rendement : <ul style="list-style-type: none"> <li>· établissement des critères d'évaluation;</li> <li>· détermination exacte des méthodes d'évaluation du rendement;</li> <li>· élaboration des grilles d'évaluation.</li> </ul> 4.2 Évaluation efficace du rendement : <ul style="list-style-type: none"> <li>· application correcte des principes de base de la communication;</li> <li>· manifestation de son éthique professionnelle;</li> <li>· respect des aspects légaux.</li> </ul>
5 Organiser le travail.	5.1 Répartition efficace des ressources humaines en fonction d'horaires, de tâches et de conditions de travail.

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>6 Communiquer avec du personnel.</p>	<p>5.2 Respect :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· des conventions collectives;</li> <li>· des normes du travail;</li> <li>· des règles de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.</li> </ul> <p>5.3 Attribution efficace des ressources matérielles.</p> <p>5.4 Contrôle approprié du travail.</p> <p>6.1 Information régulière sur les objectifs généraux du service.</p> <p>6.2 Application des principes de base de la communication.</p> <p>6.3 Clarté de la communication.</p> <p>6.4 Transmission correcte de l'information à l'ensemble du personnel.</p> <p>6.5 Motivation du personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· responsabilisation du personnel;</li> <li>· encouragement du personnel.</li> </ul> <p>6.6 Instauration d'un bon climat de travail.</p> <p>6.7 Orientation appropriée des personnes vers les services d'aide.</p>
<p>7 Résoudre des problèmes de discipline.</p>	<p>7.1 Respect du processus de résolution de problèmes.</p> <p>7.2 Éthique professionnelle.</p> <p>7.3 Application juste des mesures disciplinaires</p>



CODE : 00NE	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Organiser le transport national des marchandises.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières qui possèdent ou non un parc de véhicules, centres de distribution, transitaires, compagnies spécialisées en services de logistique et autres intermédiaires.</li> <li>- Cette compétence se réalise dans un environnement bilingue.</li> <li>- Les produits transportés peuvent être périssables ou non périssables; ils peuvent également requérir une attention particulière : marchandises dangereuses, œuvres d'art, animaux vivants, etc.</li> <li>- À partir de consignes données par : <ul style="list-style-type: none"> <li>· sa supérieure ou son supérieur;</li> <li>· une cliente ou un client.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· de cartes géographiques;</li> <li>· des tarifs aériens, routiers, ferroviaires et maritimes;</li> <li>· des différentes lois fédérales et provinciales.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· d'un traitement de texte, d'une base de données, d'un tableur électronique, d'un logiciel de statistiques, de logiciels spécialisés et d'un agenda;</li> <li>· d'Internet et d'intranet;</li> <li>· d'un système d'information lié à la distribution physique;</li> <li>· d'un télécopieur;</li> <li>· d'un téléphone.</li> </ul> </li> <li>- En respectant : <ul style="list-style-type: none"> <li>· les lois et les règlements fédéraux et provinciaux;</li> <li>· les politiques de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>- En adoptant une attitude calme et professionnelle dans un contexte de stress.</li> </ul>

CODE : 00NE

### **Éléments de la compétence**

- 1 Interpréter le mandat.
- 2 Recueillir de l'information.
- 3 Élaborer un plan d'acheminement des marchandises.
- 4 Gérer l'information.
- 5 Appliquer le plan d'acheminement des marchandises.
- 6 Transmettre l'information.

### **Critères de performance**

- 1.1 Interprétation juste du mandat.
- 2.1 Collecte complète de renseignements sur les marchandises à transporter :
  - types de marchandises;
  - poids et dimensions;
  - quantité;
  - valeur.
- 2.2 Collecte complète de renseignements sur :
  - la ou les villes;
  - les coûts;
  - les délais.
- 3.1 Détermination juste de l'itinéraire.
- 3.2 Choix judicieux du ou des moyens de transport en fonction :
  - du produit;
  - du marché;
  - des politiques de l'entreprise au regard du service à la clientèle;
  - de la rentabilité.
- 3.3 Analyse rigoureuse de la situation.
- 3.4 Bonne négociation avec les représentantes et les représentants des compagnies de transport, au sujet :
  - des taux;
  - des dates de transport;
  - des services demandés.
- 4.1 Exactitude des renseignements contenus dans :
  - les connaissements;
  - les certificats d'assurances;
  - les avis d'expédition et d'arrivée.
- 4.2 Distribution correcte des documents.
- 5.1 Contrôle de la qualité du service.
- 5.2 Clarté de la communication avec le personnel de l'entreprise et celui des compagnies de transport.
- 5.3 Bonne gestion de l'information financière.
- 5.4 Suivi approprié du mouvement des marchandises.
- 6.1 Transmission correcte de l'information :
  - au personnel de l'entreprise;
  - aux clientes et aux clients.
- 6.2 Bonne gestion de la documentation.

CODE : 00NF	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Gérer les opérations en transport routier.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans des compagnies de transport routier qui offrent des services de transport locaux et des services de transport longue distance, au plan national ou international, en charge entière et en lots brisés.</li> <li>- Le travail peut s'effectuer de jour ou de nuit.</li> <li>- Les produits transportés peuvent être périssables, non périssables ou se classer dans les marchandises dangereuses.</li> <li>- À partir de consignes données par sa supérieure ou son supérieur.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· de journaux quotidiens, hebdomadaires et mensuels; <ul style="list-style-type: none"> <li>· de la convention collective des «Teamsters»;</li> <li>· de la documentation sur les normes de santé et de sécurité;</li> <li>· de la documentation relative au transport des matières dangereuses;</li> <li>· de la réglementation de la Société de l'assurance automobile du Québec;</li> <li>· des différentes lois fédérales et provinciales.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· d'un traitement de texte, des bases de données, d'un tableur électronique, d'un logiciel de statistiques, d'un logiciel de gestion préventive et d'un agenda;</li> <li>· d'Internet et d'intranet;</li> <li>· de cartes routières;</li> <li>· d'un téléphone;</li> <li>· d'un télécopieur.</li> </ul> </li> <li>- En respectant les règles de base d'une communication efficace.</li> <li>- En respectant les politiques de l'entreprise.</li> <li>- En adoptant une attitude calme et professionnelle dans un contexte de stress.</li> </ul>

CODE : 00NF

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
1 Coordonner le service à la clientèle.	1.1 Répartition correcte des demandes des clientes et des clients dans les services appropriés. 1.2 Vérification correcte du niveau de satisfaction des clientes et des clients.
2 Établir des prix.	2.1 Exactitude des calculs des taux normalisés et non normalisés en fonction : <ul style="list-style-type: none"><li>· du type de produit;</li><li>· de l'origine et de la destination;</li><li>· de la fréquence des mouvements;</li><li>· du type de clientes et de clients;</li><li>· de la charge, du poids, des dimensions et de la densité;</li><li>· des délais;</li><li>· du type de chargement : charges entières ou charges en lots brisés;</li><li>· des autres particularités.</li></ul> 2.2 Bonne transmission de l'information au personnel de l'entreprise et aux clientes et clients.
3 Traiter l'information relative au parc de véhicules.	3.1 Demande de permis de transport conforme aux règles établies. 3.2 Rapports corrects relatifs : <ul style="list-style-type: none"><li>· aux accidents;</li><li>· aux taxes sur le carburant;</li><li>· aux assurances;</li><li>· aux taux d'usure des véhicules;</li><li>· à l'amortissement des véhicules.</li></ul> 3.3 Application correcte des lois et des règlements. 3.4 Vérification appropriée du journal de bord.
4 Faire la répartition.	4.1 Planification correcte de la répartition locale et longue distance : <ul style="list-style-type: none"><li>· établissement correct des routes de livraison, de cueillette et des voyages;</li><li>· optimisation des voyages de retour;</li><li>· établissement correct des horaires;</li><li>· assignation juste des chauffeuses et des chauffeurs dans le respect de la convention collective;</li><li>· choix judicieux des véhicules et de l'équipement.</li></ul> 4.2 Gestion appropriée des documents : <ul style="list-style-type: none"><li>· préparation des documents;</li><li>· remise des documents aux chauffeuses et aux chauffeurs (connaissements, feuilles de route, etc.).</li></ul>

CODE : 00NF

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
5 Superviser les activités sur le quai.	4.3 Supervision appropriée du transport afin de s'assurer du respect : <ul style="list-style-type: none"><li>· de l'horaire;</li><li>· de l'itinéraire;</li><li>· des politiques de l'entreprise.</li></ul> 4.4 Gestion appropriée des imprévus liés, entre autres, à des changements de conditions climatiques et à des problèmes mécaniques.
6 Transmettre l'information.	4.5 Application correcte des lois et des règlements.
	5.1 Supervision correcte du personnel.
	5.2 Gestion appropriée des palettes.
	5.3 Groupage et dégroupage corrects de la marchandise.
	5.4 Attribution correcte des espaces de chargement et de déchargement.
	5.5 Assignation appropriée des portes et des heures de rendez-vous.
	5.6 Aménagement efficace du plan de chargement des marchandises dans un véhicule en fonction : <ul style="list-style-type: none"><li>· de la nature, de la forme, du volume, du poids et de la destination;</li><li>· de la réglementation;</li><li>· des consignes des clientes et des clients.</li></ul>
	5.7 Optimisation de l'espace.
	5.8 Respect des règlements relatifs : <ul style="list-style-type: none"><li>· à la santé et à la sécurité;</li><li>· aux normes de charge;</li><li>· à l'arrimage des charges;</li><li>· aux matières dangereuses.</li></ul>
	6.1 Transmission correcte de l'information : <ul style="list-style-type: none"><li>· au personnel de l'entreprise;</li><li>· aux clientes et aux clients.</li></ul>
	6.2 Bonne gestion de la documentation.



CODE : 00NG	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Communiquer en anglais avec la clientèle et les fournisseurs.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières, centres de distribution, compagnies d'entreposage, compagnies de transport, maisons de courtage en douanes, transitaires et compagnies spécialisées en services de logistique.</li> <li>- Dans des dialogues ou au cours de discussions en groupe.</li> <li>- La situation de communication peut se dérouler : <ul style="list-style-type: none"> <li>· dans le calme ou en situation de stress;</li> <li>· de vive voix, par téléphone ou par écrit.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· d'un traitement de texte et d'un logiciel de traduction.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· de la documentation technique;</li> <li>· de dictionnaires.</li> </ul> </li> <li>- En respectant les règles de base d'une communication efficace.</li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Interpréter des messages.</p> <p>2 Transmettre des messages.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Interprétation claire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· des questions;</li> <li>· des consignes;</li> <li>· des explications;</li> <li>· des comptes rendus d'événements;</li> <li>· des exposés;</li> <li>· des opinions et des arguments.</li> </ul> <p>2.1 Respect de la structure propre au type de discours, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· des questions;</li> <li>· des consignes;</li> <li>· des explications;</li> <li>· des comptes rendus d'événements;</li> <li>· des exposés;</li> <li>· des opinions et des arguments.</li> </ul>

CODE : 00NG

**Éléments de la compétence**

3 Lire la documentation.

4 Rédiger des textes.

**Critères de performance**

- 2.2 Utilisation judicieuse du vocabulaire.
- 2.3 Respect des règles syntaxiques.
- 2.4 Intonation et débit appropriés à la situation.
- 2.5 Prononciation intelligible.

- 3.1 Interprétation claire :
- des ouvrages de référence;
  - de la documentation technique;
  - des lettres;
  - des rapports et des études;
  - des différents formulaires.

- 4.1 Respect de la structure propre aux lettres ou aux rapports.
- 4.2 Choix approprié du vocabulaire.
- 4.3 Respect des règles grammaticales et syntaxiques.
- 4.4 Respect du sujet.
- 4.5 Utilisation appropriée des dictionnaires et des logiciels.

CODE : 00NH	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Effectuer des recherches d'information sur les accords économiques internationaux.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : entreprises manufacturières, centres de distribution, compagnies d'entreposage, compagnies de transport, maisons de courtage en douanes, transitaires et compagnies spécialisées en services de logistique.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'ouvrages d'économie nationale et internationale;</li> <li>· de journaux quotidiens, hebdomadaires et mensuels nationaux et internationaux;</li> <li>· des publications du ministère de Affaires extérieures et du ministère des Affaires internationales;</li> <li>· du Migra;</li> <li>· des publications des diverses associations d'exportateurs et d'importateurs;</li> <li>· de la documentation relative à l'Organisation mondiale du commerce et à l'Accord de libre-échange nord-américain.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· de logiciels spécialisés;</li> <li>· d'Internet;</li> <li>· d'un télécopieur;</li> <li>· d'un téléphone.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Définir un champ de recherche.</li> <li>2 Choisir les sources d'information.</li> <li>3 Recueillir les renseignements.</li> </ol>	<p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Utilisation adéquate d'une méthode de recherche d'information.</li> <li>1.2 Définition claire du champ de recherche : <ul style="list-style-type: none"> <li>· interprétation juste de la problématique;</li> <li>· détermination précise des données à recueillir.</li> </ul> </li> <li>2.1 Repérage exact des sources d'information.</li> <li>2.2 Pertinence des sources d'information.</li> <li>3.1 Application efficace d'une technique de collecte de données.</li> <li>3.2 Qualité des renseignements recueillis : <ul style="list-style-type: none"> <li>· pertinence;</li> <li>· validité;</li> <li>· exhaustivité.</li> </ul> </li> </ol>

**Éléments de la compétence**

4 Traiter les renseignements.

5 Transmettre l'information.

**Critères de performance**

- 4.1 Interprétation juste des renseignements.
- 4.2 Analyse rigoureuse des renseignements.
- 4.3 Comparaison claire des renseignements.
- 4.4 Synthèse précise des renseignements.
- 4.5 Enregistrement efficace des renseignements.

5.1 Transmission correcte de l'information.

CODE : 00NJ	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Organiser le transport international des marchandises.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les milieux suivants : transitaires, compagnies spécialisées en services de logistique et autres intermédiaires.</li> <li>- Cette compétence se réalise dans un environnement bilingue.</li> <li>- Les produits exportés ou importés peuvent être périssables ou non périssables; ils peuvent également requérir une attention particulière : marchandises dangereuses, œuvres d'art, animaux vivants, etc.</li> <li>- À partir de consignes données par : <ul style="list-style-type: none"> <li>· sa supérieure ou son supérieur;</li> <li>· une cliente ou un client.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· des banques de données «United Custom Practiced 500»;</li> <li>· du Migra;</li> <li>· des cartes géographiques;</li> <li>· des tarifs aériens, routiers, ferroviaires et maritimes;</li> <li>· de la documentation des chambres de commerce, notamment pour les Incoterms;</li> <li>· de la documentation du ministère des Affaires extérieures et du ministère des Affaires internationales;</li> <li>· des différentes lois fédérales et provinciales;</li> <li>· de la documentation sur les accords internationaux.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· d'un traitement de texte, d'une base de données, d'un tableur électronique, d'un logiciel de statistiques, de logiciels spécialisés et d'un agenda;</li> <li>· d'Internet et d'intranet;</li> <li>· d'un système d'information lié à la distribution physique;</li> <li>· d'un télécopieur;</li> <li>· d'un téléphone.</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>Éléments de la compétence</b></p>	<p><b>Critères de performance</b></p>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Recevoir une demande d'une cliente ou d'un client.</p> <p>2 Traiter la demande de la cliente ou du client.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En respectant : <ul style="list-style-type: none"> <li>· les accords internationaux;</li> <li>· les lois et les règlements fédéraux et provinciaux;</li> <li>· les politiques de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>- En respectant les règles de base de la communication interculturelle.</li> <li>- En adoptant une attitude calme et professionnelle dans un contexte de stress.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Établissement d'une bonne relation d'affaires avec la cliente ou le client.</p> <p>1.2 Collecte complète de renseignements sur les marchandises à exporter ou à importer : <ul style="list-style-type: none"> <li>· types de marchandises;</li> <li>· poids et dimensions;</li> <li>· quantité;</li> <li>· valeur.</li> </ul> </p> <p>1.3 Collecte complète de renseignements sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>· le ou les pays;</li> <li>· les coûts;</li> <li>· les délais.</li> </ul> </p> <p>1.4 Interprétation juste des besoins de la cliente ou du client par rapport aux services de logistique attendus.</p> <p>2.1 Collecte complète de renseignements sur les transporteurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>· leurs taux;</li> <li>· leurs services.</li> </ul> </p> <p>2.2 Collecte complète de renseignements sur les éléments qui entourent le transport : <ul style="list-style-type: none"> <li>· les assurances;</li> <li>· les frais de douanes;</li> <li>· les autres frais à l'étranger;</li> <li>· les services de logistique.</li> </ul> </p> <p>2.3 Analyse rigoureuse de la situation.</p> <p>2.4 Évaluation juste des différentes possibilités de transport en fonction : <ul style="list-style-type: none"> <li>· des besoins de la cliente ou du client;</li> <li>· de la situation géopolitique.</li> </ul> </p> <p>2.5 Bonne négociation avec les représentantes et les représentants des compagnies de transport, au sujet : <ul style="list-style-type: none"> <li>· des taux;</li> <li>· des dates de transport;</li> <li>· des services exigés.</li> </ul> </p>

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>3 Communiquer avec la cliente ou le client.</p>	<p>2.6 Élaboration correcte d'un plan de transport.                  2.7 Élaboration correcte du devis en tenant compte :                  · du plan de transport;                  · des conditions de vente.</p> <p>3.1 Proposition claire du plan de transport et du devis en tenant compte :                  · des avantages et inconvénients des différents moyens de transport;                  · des règlements qui régissent les transporteurs;                  · du type d'équipement offert;                  · des coûts et des délais;                  · des conditions de vente;                  · des modes de paiement;                  · des services de logistique tels que le groupage et le dégroupage, l'étiquetage, l'emballage, l'entreposage et la distribution, etc.;                  · des ressources et des contraintes des autres pays;                  · des lois et des règlements des autres pays.</p> <p>3.2 Clarté des renseignements sur les travaux à effectuer.</p> <p>3.3 Pertinence des conseils.</p>
<p>4 Conclure l'entente.</p>	<p>4.1 Conclusion satisfaisante pour les deux parties, au regard :                  · du plan de transport;                  · du prix;                  · des délais;                  · des responsabilités.</p>
<p>5 Réaliser le projet.</p>	<p>5.1 Confirmation claire du mandat des transporteurs.                  5.2 Vérification correcte de la préparation des marchandises.                  5.3 Exactitude des renseignements contenus dans :                  · les lettres de crédit;                  · les connaissements routiers et aériens;                  · les certificats d'assurances;                  · les certificats d'origine;                  · les documents douaniers pour l'exportation;                  · les factures proforma;                  · les avis d'expédition et d'arrivée.</p> <p>5.4 Vérification des documents remplis par d'autres personnes :                  · les connaissements maritimes;                  · les permis d'exportation;                  · les documents sur les marchandises réglementées;                  · les documents exigés par les différents ministères.</p> <p>5.5 Gestion appropriée des imprévus.</p>

CODE : 00NJ

**Éléments de la compétence**

6 Faire le suivi du mouvement des marchandises.

7 Préparer la facture.

8 Transmettre l'information.

**Critères de performance**

- 6.1 Localisation exacte de la marchandise.
- 6.2 Clarté de la communication avec la cliente ou le client.
- 6.3 Gestion appropriée des documents.

- 7.1 Exactitude des renseignements inscrits sur la facture.
- 7.2 Exactitude des calculs.

- 8.1 Transmission correcte de l'information :
  - au personnel de l'entreprise;
  - aux clientes et aux clients.
- 8.2 Bonne gestion de la documentation.

CODE : 00NK	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Assurer le dédouanement des marchandises.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les maisons de courtage en douanes et chez les transitaires.</li> <li>- Cette compétence se réalise dans un environnement bilingue.</li> <li>- Les produits importés peuvent être périssables ou non périssables; ces produits peuvent également être soumis à des accords internationaux ou à des réglementations particulières : marchandises dangereuses, plantes et animaux vivants, etc.</li> <li>- À partir de consignes données par : <ul style="list-style-type: none"> <li>· sa supérieure ou son supérieur;</li> <li>· une cliente ou un client.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· de la Loi sur les douanes;</li> <li>· de la Loi sur le tarif des douanes;</li> <li>· de la Loi sur l'accise;</li> <li>· de la Loi sur la taxe d'accise;</li> <li>· de la Loi sur les mesures spéciales d'importation;</li> <li>· de la série des mémorandums D des douanes;</li> <li>· des lois applicables aux douanes;</li> <li>· de la documentation sur les accords internationaux.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· des documents de contrôle de fret;</li> <li>· des certificats d'origine;</li> <li>· des factures.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· d'un traitement de texte et de logiciels spécialisés;</li> <li>· d'Internet et d'intranet;</li> <li>· d'un télécopieur;</li> <li>· d'un téléphone;</li> <li>· d'une calculatrice.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Interpréter le mandat.</p> <p>2 Obtenir les documents.</p> <p>3 Préparer la mainlevée sur documentation minimum.</p> <p>4 Préparer la déclaration en détail.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En respectant : <ul style="list-style-type: none"> <li>· les règles de base d'une communication efficace;</li> <li>· les politiques de l'entreprise;</li> <li>· les délais.</li> </ul> </li> <li>- En adoptant une attitude calme et professionnelle dans un contexte de stress.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Collecte complète de renseignements sur les marchandises à dédouaner : <ul style="list-style-type: none"> <li>· type de produit;</li> <li>· origine;</li> <li>· poids et dimensions;</li> <li>· quantité;</li> <li>· valeur.</li> </ul> </p> <p>1.2 Collecte complète de renseignements sur les détails relatifs à l'arrivée de la marchandise : <ul style="list-style-type: none"> <li>· le poste frontière;</li> <li>· le jour;</li> <li>· l'heure.</li> </ul> </p> <p>1.3 Interprétation juste des besoins relatifs aux services attendus.</p> <p>2.1 Présence de tous les documents nécessaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>· factures;</li> <li>· documents de contrôle de fret.</li> </ul> </p> <p>2.2 Vérification correcte de l'adéquation des documents au regard : <ul style="list-style-type: none"> <li>· du type de produit;</li> <li>· de la valeur;</li> <li>· de l'origine;</li> <li>· de la quantité.</li> </ul> </p> <p>3.1 Détermination juste de l'origine des produits.</p> <p>3.2 Évaluation juste de la valeur des produits.</p> <p>3.3 Demande correcte des permis, si nécessaire.</p> <p>3.4 Apposition correcte des codes : <ul style="list-style-type: none"> <li>· du ministère du Revenu Canada;</li> <li>· de l'importateur.</li> </ul> </p> <p>3.5 Respect des lois et des règlements.</p> <p>3.6 Exactitude des renseignements contenus sur la mainlevée sur documentation minimum.</p> <p>4.1 Détermination juste de la classification des produits.</p> <p>4.2 Détermination juste de la tarification des produits.</p> <p>4.3 Conversion correcte des devises.</p>

CODE : 00NK

**Éléments de la compétence**

- 5 Transmettre la documentation au ministère du Revenu Canada et aux autres ministères.
- 6 Communiquer avec les clientes et les clients.
- 7 Préparer la facture.

**Critères de performance**

- 4.4 Exactitude des renseignements inscrits dans la déclaration.
- 4.5 Respect des normes de présentation des documents.
- 5.1 Respect des délais.
- 6.1 Clarté de la communication.
- 6.2 Conseils judicieux sur les différents sujets.
- 7.1 Exactitude des renseignements inscrits sur la facture.





<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
3 Établir une ébauche du rapport.	2.3 Choix judicieux des sources d'information : <ul style="list-style-type: none"> <li>· les personnes-ressources;</li> <li>· la documentation écrite;</li> <li>· le réseau Internet.</li> </ul> 2.4 Collecte complète de données. 2.5 Pertinence des données recueillies. 3.1 Choix d'un plan approprié au type de rapport. 3.2 Introduction complète, cohérente et claire. 3.3 Développement présentant : <ul style="list-style-type: none"> <li>· des faits exacts;</li> <li>· une analyse rigoureuse des faits;</li> <li>· une argumentation solide.</li> </ul> 3.4 Conclusion synthétique et claire. 3.5 Recommandations réalistes et explicites.
4 Rédiger la version finale du rapport.	4.1 Clarté et précision du vocabulaire. 4.2 Construction de phrases complètes. 4.3 Construction de paragraphes cohérents. 4.4 Style approprié au rapport technique. 4.5 Respect des règles de la syntaxe. 4.6 Utilisation appropriée des signes de ponctuation.
5 Relire le rapport.	5.1 Lecture attentive permettant d'éliminer : <ul style="list-style-type: none"> <li>· les erreurs orthographiques;</li> <li>· les anglicismes.</li> </ul>
6 Faire la mise en forme du rapport.	6.1 Présentation soignée : <ul style="list-style-type: none"> <li>· de la page titre;</li> <li>· de l'avant-propos;</li> <li>· de la nomenclature;</li> <li>· de la table des matières;</li> <li>· des parties du rapport;</li> <li>· de la bibliographie;</li> <li>· des annexes.</li> </ul> 6.2 Respect des règles de présentation des références. 6.3 Clarté et pertinence : <ul style="list-style-type: none"> <li>· des graphiques;</li> <li>· des histogrammes;</li> <li>· des annexes;</li> <li>· des tableaux.</li> </ul>
7 Présenter le rapport.	7.1 Utilisation appropriée des moyens de présentation orale : <ul style="list-style-type: none"> <li>· tableaux;</li> <li>· transparents, etc.</li> </ul> 7.2 Respect d'un ordre logique de présentation des idées. 7.3 Résumé approprié du rapport.

CODE : 00NL

**Éléments de la compétence**

**Critères de performance**

- 7.4 Utilisation d'un vocabulaire précis.
- 7.5 Ton et débit appropriés à la situation.
- 7.6 Manifestation de sa capacité à maintenir l'intérêt de l'auditoire.



CODE : 00NM	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Assurer la réception des marchandises.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les entrepôts : des entreprises manufacturières, des centres de distribution, des compagnies d'entreposage et des compagnies de services de logistique.</li> <li>- Les produits reçus peuvent être périssables ou non périssables; il peut s'agir aussi de matières dangereuses.</li> <li>- À partir de consignes données par le personnel des autres services de l'entreprise.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· de bons de commande;</li> <li>· de connaissances;</li> <li>· de la documentation nécessaire.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· de logiciels spécialisés;</li> <li>· d'un système d'information lié à la distribution physique;</li> <li>· d'intranet;</li> <li>· d'un télécopieur;</li> <li>· d'un téléphone.</li> </ul> </li> <li>- En respectant les règles de base d'une communication efficace.</li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Recueillir de l'information.</p> <p>2 Planifier les opérations de réception.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Collecte complète de renseignements pour la prévision des espaces de déchargement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· le nombre de mouvements;</li> <li>· les horaires;</li> <li>· les quantités;</li> <li>· les volumes;</li> <li>· les types de produits.</li> </ul> <p>2.1 Évaluation juste des priorités en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· des coûts;</li> <li>· des délais;</li> <li>· des files d'attente.</li> </ul> <p>2.2 Détermination exacte des aires de déchargement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· aires d'arrivée;</li> <li>· aires dans la cour;</li> <li>· aires sur le quai.</li> </ul>

CODE : 00NM

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
3 Appliquer le plan de réception.	2.3 Détermination exacte des besoins en ressources humaines. 2.4 Détermination exacte de l'équipement nécessaire. 3.1 Vérification exacte des heures de rendez-vous des transporteurs. 3.2 Assignation juste d'une porte d'arrivée et d'un espace de déchargement. 3.3 Assignation correcte du personnel. 3.4 Vérification exacte de la marchandise : <ul style="list-style-type: none"><li>· qualité des produits;</li><li>· conformité avec les bons de commande.</li></ul>
4 Superviser le personnel.	4.1 Utilisation correcte des techniques de supervision du personnel. 4.2 Manifestation : <ul style="list-style-type: none"><li>· d'une attitude positive;</li><li>· de son dynamisme;</li><li>· de son leadership.</li></ul> 4.3 Respect : <ul style="list-style-type: none"><li>· des règlements de la Commission de la santé et de la sécurité du travail;</li><li>· des règlements sur la manutention et l'entreposage des matières dangereuses;</li><li>· des conventions collectives.</li></ul>
5 Transmettre l'information.	5.1 Clarté de la communication : <ul style="list-style-type: none"><li>· avec le personnel de l'entrepôt;</li><li>· avec le personnel des autres services de l'entreprise.</li></ul> 5.2 Clarté, pertinence et précision des rapports. 5.3 Bon suivi de l'information. 5.4 Bonne gestion de la documentation.

CODE : 00NN	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Assurer l'entreposage des marchandises.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les entrepôts : des entreprises manufacturières, des centres de distribution, des compagnies d'entreposage et des compagnies de services de logistique.</li> <li>- Les produits entreposés peuvent être périssables ou non périssables; il peut s'agir aussi de matières dangereuses.</li> <li>- À partir de consignes données par le personnel des autres services de l'entreprise.</li> </ul> <p>À l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· de logiciels spécialisés;</li> <li>· d'un système d'information lié à la distribution physique;</li> <li>· d'intranet;</li> <li>· d'un télécopieur;</li> <li>· d'un téléphone.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En respectant les règles de base d'une communication efficace.</li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Participer à la détermination de l'aménagement physique de l'entrepôt.</p> <p>2 Recueillir de l'information.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Participation efficace en fonction des contraintes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· espace;</li> <li>· temps;</li> <li>· mouvements.</li> </ul> <p>2.1 Collecte complète de renseignements sur les caractéristiques des marchandises entreposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· types de produits et des contenants :</li> <li>· poids;</li> <li>· forme;</li> <li>· volume.</li> </ul> <p>2.2 Collecte complète de renseignements sur les mouvements des marchandises :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· fréquence;</li> <li>· taux de rotation.</li> </ul>

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>3 Élaborer un plan d'entreposage.</p>	<p>3.1 Détermination exacte des espaces d'entreposage en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· des caractéristiques des marchandises et de l'espace disponible;</li> <li>· des types de rayonnage et des comptoirs de service;</li> <li>· des mouvements;</li> <li>· du plan de l'entrepôt.</li> </ul> <p>3.2 Détermination exacte des aires de circulation en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· des espaces d'entreposage;</li> <li>· du type d'équipement nécessaire à la manutention et à la circulation des marchandises.</li> </ul> <p>3.3 Attribution correcte d'une codification à un espace d'entreposage.</p> <p>3.4 Détermination exacte des besoins en ressources humaines et matérielles.</p>
<p>4 Superviser les opérations d'entreposage.</p>	<p>4.1 Assignation correcte du personnel d'entrepôt.</p> <p>4.2 Assignation correcte de l'équipement.</p> <p>4.3 Résolution efficace de problèmes liés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· aux ressources humaines;</li> <li>· à l'équipement;</li> <li>· à l'entreposage.</li> </ul> <p>4.4 Utilisation correcte des techniques de supervision du personnel.</p> <p>4.5 Manifestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'une attitude positive;</li> <li>· de son dynamisme;</li> <li>· de son leadership.</li> </ul> <p>4.6 Respect :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· des règlements de la Commission de la santé et de la sécurité du travail;</li> <li>· des règles d'hygiène;</li> <li>· des règlements sur la manutention et l'entreposage des matières dangereuses;</li> <li>· des conventions collectives.</li> </ul>
<p>5 Gérer l'équipement de manutention et d'entreposage.</p>	<p>5.1 Gestion efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· des chariots élévateurs, des diables, etc.;</li> <li>· des palettes.</li> </ul>
<p>6 Gérer les inventaires.</p>	<p>6.1 Évaluation juste de l'état des marchandises en stock.</p> <p>6.2 Vérification de l'adéquation des produits en stock et des statistiques sur les stocks.</p> <p>6.3 Analyse rigoureuse des écarts.</p>

CODE : 00NN

**Éléments de la compétence**

7 Transmettre l'information.

**Critères de performance**

- 7.1 Clarté de la communication :
  - avec le personnel de l'entrepôt;
  - avec le personnel des autres services de l'entreprise.
- 7.2 Clarté, pertinence et précision des rapports.
- 7.3 Bonne gestion de la documentation.



CODE : 00NP	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Assurer l'expédition des marchandises.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans les entrepôts : des entreprises manufacturières, des centres de distribution, des compagnies d'entreposage et des compagnies de services de logistique.</li> <li>- Les produits expédiés peuvent être périssables ou non périssables; il peut s'agir aussi de matières dangereuses.</li> <li>- À partir de consignes données par le personnel des autres services de l'entreprise.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· des statistiques sur les stocks;</li> <li>· de la documentation nécessaire à la livraison.</li> </ul> </li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· de logiciels spécialisés;</li> <li>· d'intranet;</li> <li>· d'un système d'information lié à la distribution physique;</li> <li>· d'un télécopieur;</li> <li>· d'un téléphone.</li> </ul> </li> <li>- En respectant les règles de base d'une communication efficace.</li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Recueillir l'information.</p> <p>2 Préparer la documentation.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Collecte complète de renseignements sur les besoins de l'expédition : <ul style="list-style-type: none"> <li>· les destinations;</li> <li>· les types de produits et de contenants;</li> <li>· le volume, le poids et les dimensions;</li> <li>· la forme.</li> </ul> </p> <p>1.2 Collecte complète de renseignements sur les contraintes : <ul style="list-style-type: none"> <li>· disponibilité des produits en stock;</li> <li>· heures de rendez-vous.</li> </ul> </p> <p>2.1 Préparation correcte de la documentation pour le groupage des commandes.</p>

CODE : 00NP

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
3 Contrôler la préparation des commandes.	3.1 Contrôle approprié de la préparation des commandes : <ul style="list-style-type: none"><li>· groupage et dégroupage;</li><li>· manutention et emballage.</li></ul> 3.2 Assignation juste d'un espace de chargement et d'une porte de départ.
4 Préparer le plan de chargement du véhicule.	4.1 Préparation correcte du plan de chargement en fonction : <ul style="list-style-type: none"><li>· du nombre d'essieux;</li><li>· des poids, charges et dimensions des produits;</li><li>· du circuit de livraison.</li></ul> 4.2 Respect des lois et des règlements du transport.
5 Superviser le personnel.	5.1 Utilisation correcte des techniques de supervision du personnel. 5.2 Manifestation : <ul style="list-style-type: none"><li>· d'une attitude positive;</li><li>· de son dynamisme;</li><li>· de son leadership.</li></ul> 5.3 Respect : <ul style="list-style-type: none"><li>· des règlements de la Commission de la santé et de la sécurité du travail;</li><li>· des règlements sur la manutention et l'entreposage des matières dangereuses;</li><li>· des conventions collectives.</li></ul>
6 Transmettre l'information.	6.1 Utilisation appropriée du système d'information. 6.2 Clarté de la communication : <ul style="list-style-type: none"><li>· avec le personnel de l'entrepôt;</li><li>· avec le personnel des autres services de l'entreprise.</li></ul> 6.3 Clarté, pertinence et précision des rapports. 6.4 Bonne gestion de la documentation.

CODE : 00PO	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Organiser le transport de personnes.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette compétence se réalise dans des compagnies de transport de personnes : transport urbain, transport interurbain et transport scolaire.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· de l'information relative aux mouvements des passagères et des passagers;</li> <li>· des différentes études et enquêtes;</li> <li>· des conventions collectives.</li> </ul> </li> <li>- À partir de consignes données par sa supérieure ou son supérieur.</li> <li>- À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>· d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de disques compacts;</li> <li>· d'un traitement de texte, de bases de données, d'un tableur électronique, d'un logiciel de statistiques et de logiciels spécialisés;</li> <li>· d'intranet;</li> <li>· d'un télécopieur;</li> <li>· d'un téléphone.</li> </ul> </li> <li>- En respectant : <ul style="list-style-type: none"> <li>· les règles de base d'une communication efficace;</li> <li>· les politiques de l'entreprise au regard du service à la clientèle et du budget établi.</li> </ul> </li> <li>- En adoptant une attitude calme et professionnelle dans un contexte de stress.</li> <li>- En faisant preuve de psychologie.</li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Interpréter le mandat.</p> <p>2 Recueillir de l'information.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Interprétation juste du mandat. 1.2 Interprétation juste de la terminologie.</p> <p>2.1 Collecte complète de renseignements sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>· l'origine et la destination;</li> <li>· la fréquence;</li> <li>· le nombre de passagères et de passagers;</li> <li>· le type de passagères et de passagers.</li> </ul> </p> <p>2.2 Détermination juste des paramètres relatifs au service à offrir à la clientèle.</p>

CODE : 00PO

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
3 Élaborer un plan de transport.	3.1 Détermination juste des parcours et des horaires en fonction des paramètres de décision. 3.2 Localisation juste des arrêts. 3.3 Utilisation appropriée des logiciels.
4 Appliquer un plan de transport.	4.1 Ordonnancement juste des horaires et des ressources humaines. 4.2 Assignation juste des chauffeuses et des chauffeurs dans le respect de la convention collective. 4.3 Préparation appropriée de la documentation relative aux horaires. 4.4 Contrôle efficace des sorties et des retours des chauffeuses et des chauffeurs. 4.5 Vérification correcte des feuilles de temps.
5 Résoudre des problèmes.	5.1 Modification appropriée de la planification en fonction des imprévus : <ul style="list-style-type: none"><li>· absence d'une chauffeuse ou d'un chauffeur;</li><li>· défauts mécaniques;</li><li>· état des routes;</li><li>· surplus de passagères et de passagers.</li></ul> 5.2 Résolution correcte de problèmes liés aux plaintes : <ul style="list-style-type: none"><li>· vérification de la pertinence de la plainte;</li><li>· vérification de la véracité des faits;</li><li>· proposition d'actions;</li><li>· satisfaction des deux parties.</li></ul>
6 Gérer l'information.	6.1 Transmission correcte et rapide de l'information concernant les parcours et les horaires au personnel des services concernés et à la clientèle. 6.2 Pertinence de l'information diffusée. 6.3 Mise à jour correcte des documents. 6.4 Rédaction correcte des rapports. 6.5 Respect des délais.



*Éducation*

Québec 

17-1753-11