

Manutentionnaire du secteur du meuble

Analyse de situation
de travail



Comité sectoriel
de main-d'œuvre
du commerce de détail

Manutentionnaire du secteur du meuble

Analyse de situation
de travail



Comité sectoriel
de main-d'œuvre
du commerce de détail

Remerciements



La réalisation et la coordination des travaux ont été effectuées par **Murielle Audet** du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, avec la collaboration spéciale de **Linda Saint-André**, conseillère en gestion des ressources humaines et formation. L'analyse de situation de travail a été préparée pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail sous la direction de **Patricia Lapierre**, directrice générale.

L'analyse de la situation de travail est le résultat d'une consultation menée auprès d'experts oeuvrant dans l'industrie du commerce de détail, plus spécifiquement dans le secteur du meuble.

Le Comité tient à remercier vivement tous les détaillants qui ont collaboré à la réalisation de ce rapport. Les contributions particulières sont les suivantes : **Bruno Bergeron** et **Jocelyn Grenier** de Meubles Domon, **Joël Branchaud** de Meubles Branchaud Inc., **Sylvain Charpentier** d'Ameublement JC Perreault, **Jean-François Clermont** de Mariette Clermont, **Christian Gagnon** de Lions.

Cette publication a été produite grâce à la contribution financière d'Emploi-Québec et avec l'appui des partenaires du marché du travail du commerce de détail.



Pour tout renseignement ou commentaire concernant ce guide, adressez-vous au :

Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail

2075, rue University, bureau 1106

Montréal (Québec) H3A 2L1

Téléphone : (514) 393-0222

Ligne sans frais : (888) 393-0222

Télécopieur : (514) 393-9037

Courriel : csmocd@sectorieldetail.qc.ca

Site Internet : www.sectorieldetail.qc.ca

Note : Dans tout le texte, les mots : employé, superviseur, formateur, vendeur, etc., font indifféremment référence au masculin et au féminin.

Toute reproduction est interdite à moins d'autorisation écrite de la part du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail.

ISBN: 2-9807725-2-6

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2004

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2004

Février 2004



1.	Préambule	1
2.	Objectif général de la consultation	2
3.	Résumé de la démarche	3
3.1	Les principales étapes	3
3.1.1	Étape préparatoire	3
3.1.2	Élaboration de la première ébauche de l'analyse de situation de travail	4
3.1.3	La validité des informations	4
4.	Portrait sectoriel	5
4.1	Les données relatives au secteur du meuble	5
4.2	Problématiques à l'origine du besoin de formation	5
5.	Renseignements généraux sur la profession	7
5.1	Définition du poste de manutentionnaire	7
5.2	Organisation et conditions de travail	7
5.2.1	Les critères d'embauche	8
5.2.2	Statut d'emploi et conditions de travail	8
5.2.3	Mode de rémunération	8
5.2.4	Horaire de travail	8
5.3	Profil actuel des manutentionnaires	8
5.4	Les perspectives d'emploi	8
6.	Les constats	9
6.1	Au regard des compétences	9
6.2	Au regard du marché de l'emploi	9
7.	Les pistes de solutions	10
7.1	Les solutions pédagogiques	10
7.1.1	Structure pour l'élaboration d'un programme de formation	10
7.1.1.1	Formation pour les manutentionnaires	10
7.1.1.2	Formation pour les superviseurs	11
7.1.1.3	Les moyens et les méthodes d'apprentissage	12
7.2	Les solutions liées à la gestion des ressources humaines	13
ANNEXE 1:	Analyse de situation de travail	15

1. Préambule

Lors de son assemblée annuelle en juillet 2002, le Comité a tenu une consultation publique auprès de détaillants de tous les secteurs y compris celui du meuble. Elle visait à recueillir les points de vue des détaillants sur les enjeux dans leurs secteurs respectifs en matière de formation et de recrutement.

L'exercice a permis au Comité de constater chez les détaillants du meuble l'émergence de besoins de formation pour les postes de manutentionnaires et de livreurs. À partir de cette observation, le Comité a posé l'hypothèse que ces besoins étaient susceptibles de se généraliser à l'ensemble du secteur du meuble. Une invitation à participer à une discussion sur les besoins de formation spécifiques au secteur a alors été lancée aux responsables des ressources humaines afin de recueillir les perceptions d'un échantillon représentatif de l'ensemble des détaillants du meuble au Québec.

Après avoir validé le besoin de formation des manutentionnaires et des livreurs, les détaillants présents à cette rencontre ont unanimement affirmé qu'outre certains programmes de formation portant uniquement sur la dimension santé et sécurité, aucun programme de formation externe de qualité et plus complet n'est actuellement disponible pour développer les compétences qui font défaut chez les titulaires des deux postes. Les lacunes constatées par les détaillants du meuble chez leurs manutentionnaires et livreurs concernent de manière générale, la manipulation des marchandises en entrepôt de même que certaines compétences reliées au service à la clientèle ainsi qu'à la livraison (réception / expédition).

En réponse aux besoins exprimés par les détaillants du meuble, le Comité propose une analyse systématique des profils de compétence pour les postes de livreur et de manutentionnaire via la définition des normes de compétence. Il s'agirait ensuite d'établir les priorités de formation en identifiant les compétences clés qui feront l'objet d'un perfectionnement.

La finalité de la démarche est d'arriver à élaborer un programme de formation modulaire qui puisse s'adapter à tous les détaillants du meuble tout en étant accessible partout au Québec.

2. Objectif général de la consultation

L'objectif de la consultation visait essentiellement à réaliser une analyse de situation de travail afin de dresser un portrait détaillé du métier *manutentionnaire*. L'exercice a donc permis, dans un premier temps, d'identifier et d'analyser les composantes importantes de la profession soit : les compétences requises ainsi que les tâches reliées au poste et les conditions d'exercice. En second lieu, l'exercice a fait ressortir les éléments essentiels en matière de pratique du métier a permis de déterminer les conditions d'exécution et les critères de performance souhaités dans le secteur. Cette démarche systématique a également permis à l'équipe de déceler les habiletés et les comportements défaillants chez les manutentionnaires. La démarche globale a donc généré des informations pertinentes et essentielles afin d'établir l'écart entre les situations actuelle et désirée relativement au poste de manutentionnaire dans le secteur du meuble. Les résultats obtenus suite à l'analyse des données recueillies ont finalement servi de guide pour l'élaboration de la structure d'un programme de formation sur mesure et adaptée aux besoins et à la réalité du secteur. La consultation a également permis de cerner et de comprendre la situation actuelle des manutentionnaires afin d'établir un diagnostic sur les causes réelles du manque de performance de ces travailleurs et ainsi choisir les meilleures pistes d'interventions pour corriger la situation.

3. Résumé de la démarche

C'est dans le cadre de sa consultation annuelle auprès des détaillants du commerce de détail, le 3 juillet 2002, que le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail (CSMOCD) prenait connaissance d'un besoin important de formation concernant le personnel d'entrepôt dans le secteur du meuble.

Étant donné que les résultats de la consultation semblaient montrer une problématique générale au secteur, le CSMOCD a opté pour une démarche d'enquête auprès d'un groupe représentatif du secteur.

3.1 Les principales étapes

3.1.1 Étape préparatoire

Le 25 septembre 2002, une première rencontre à laquelle participent cinq détaillants du meuble permet de valider les résultats de la consultation. Le besoin de formation de la main-d'œuvre appartenant au secteur du meuble est confirmé.

Afin de dresser un portrait le plus complet possible des tâches pour le poste de manutentionnaire, nous avons demandé aux détaillants du meuble ayant des descriptions de poste déjà élaborées de nous en faire part. Nous tenons à remercier les détaillants suivants de nous avoir si généreusement offert leur description de poste : Lions, Les Fournitures de bureau Denis, Les Meubles Léon, Meubles Domon, Meubles Branchaud et Ameublement JC Perreault.

Nous avons aussi consulté les descriptions fournies par la Société GRICS, Emploi-Québec (*Information sur le marché du travail*) et la Classification Nationale des Professions.

3.1.2 Élaboration de la première ébauche de l'analyse de situation de travail

À partir des descriptions de poste fournies par les détaillants, nous avons pu élaborer les tâches de façon exhaustive et ainsi bâtir le matériel nécessaire à la rédaction de l'analyse de situation de travail. Ce document a d'ailleurs servi à alimenter les discussions entre les détaillants lors des rencontres de groupe dont le but initial visait essentiellement à compléter l'analyse de situation de travail dans laquelle on devait retrouver non seulement les tâches reliées au poste mais également les pratiques du métier, les conditions d'exécution ainsi que les critères de performance souhaités. De cette façon, il devenait plus facile d'établir l'écart entre les situations actuelle et désirée en matière de compétence et de performance.

Ainsi, la démarche a permis également d'établir le cadre général du programme de la formation avancée, c'est-à-dire d'en identifier les grandes lignes directrices des contenus futurs. Cette structure servira de référence à la firme spécialisée en développement de matériel didactique qui aura le mandat de développer le matériel pédagogique.

3.1.3 La validité des informations

Le présent rapport a été élaboré à partir des discussions de groupe dont les principaux acteurs sont reconnus à titre d'experts de la profession et qui oeuvrent depuis de nombreuses années dans l'industrie.

Afin de garantir la justesse du contenu du rapport, le CSMOCD s'est assuré d'obtenir la validation et l'approbation finale du groupe d'experts. Cette démarche était importante puisque la structure du programme de formation proposée dans le présent document repose essentiellement sur la validité des informations obtenues, informations qui se doivent d'être à l'image de la réalité de la profession et du milieu de travail.

4. Portrait sectoriel

4.1 Les données relatives au secteur du meuble

Le secteur commercial du meuble réunit les magasins de meubles de maison, les accessoires d'ameublement et les boutiques d'appareils ménagers. Il représente pour le Québec 5 867 établissements. Se classant parmi les secteurs affichant les meilleurs pourcentages d'emplois à temps plein, le meuble couvre 18 800 emplois dont 2000 sont des postes de manutentionnaires et livreurs¹.

La part des ventes pour le meuble correspond à 12 % de l'ensemble des secteurs du commerce de détail. Il a généré entre 1994 et 1999 des revenus dont la croissance s'est révélée supérieure à la moyenne canadienne de l'ordre de 35,1 %².

Au total, 84,7 % des entreprises du meuble emploient moins de 10 personnes. Parmi les entreprises de cette taille pour l'ensemble du commerce de détail, seulement 3 % disposent d'une personne affectée aux ressources humaines. Après le recrutement et la motivation des employés, la formation est la plus importante préoccupation des détaillants du meuble³.

Un sondage sur divers aspects touchant la main-d'œuvre réalisé en septembre 2002 auprès de détaillants de tous les secteurs du commerce de détail révèle que 53 % des répondants trouvent difficile d'embaucher du personnel compétent pour les postes de manutention⁴.

4.2 Problématiques à l'origine du besoin de formation

Les détaillants du meuble consultés identifient les causes suivantes comme responsables des lacunes dans l'exercice des tâches.

- La tendance par leurs fournisseurs à réduire la qualité et la quantité d'emballage, ce qui a pour résultat d'augmenter les probabilités d'endommager les produits lors de la manutention. Pour compenser, les manutentionnaires doivent changer leurs méthodes de travail lors de la manipulation des meubles.
- L'informatisation des procédures en entrepôt ayant modifié l'organisation des tâches, les travailleurs ont à réaliser des apprentissages qui requièrent des aptitudes différentes de celles traditionnellement exigées.

- Le manque de connaissances sur l'utilisation des équipements pour bien manipuler et transporter les meubles fait également partie des problèmes importants.
- L'absence de normes de compétences vient s'ajouter aux dimensions déjà mentionnées. Pour ce point il importe de préciser que les compétences développées par un candidat chez un détaillant ne seront pas nécessairement sollicitées chez un autre⁵.
- Les manutentionnaires ne connaissent pas l'impact de leur travail et les retombées sur l'ensemble des départements de l'entreprise (vente, inventaire, livraison, service à la clientèle). Ceux-ci doivent être assidus dans leur travail et régler les problèmes à la source.

1 *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail, Rapport synthèse, pages 13 -16, 30-33. Janvier 2001.
Le nombre de postes de livreurs et de manutentionnaires est une estimation.*

2 *Diagnostic sectoriel, pages 8-10*

3 *Diagnostic sectoriel, page 107*

4 *Sondage sur la main-d'œuvre réalisé par GEOCOM pour le CSMOCD en septembre 2002*

5 *Rapport sur la consultation publique du CSMOCD, 3 juillet 2002*



5. Renseignements généraux sur la profession

La description de tâches a été élaborée à partir de celles fournies par La Classification Nationale des Professions, IMT en ligne (Emploi-Québec), Repères (GRICS), Les Fournitures de bureau Denis, Lions, JCPerreault et les meubles Léon.

5.1 Définition du poste de manutentionnaire

Cette fonction vise le personnel de soutien dans les commerces de détail, plus particulièrement dans le secteur du meuble. Les personnes affectées à ce poste de travail peuvent porter différents titres, tels que : commis d'entrepôt, commis à la réception et / ou expédition des marchandises, aide - magasinier, préposé à la marchandise. Certaines appellations ne devraient pas être confondues mais la réalité est tout autre en entreprise.

On peut définir ainsi le manutentionnaire : *Employé des services de manutention dont la fonction est de manipuler du matériel dans une usine, un magasin, un entrepôt ou tout autre endroit, à la main ou à l'aide d'appareil de manutention; charge, décharge, transporte, stocke et distribue le matériel ou la marchandise en vue d'en assurer une manutention sécuritaire.* (Repères, Société GRICS)

On retrouve des manutentionnaires dans pratiquement tous les secteurs d'activités. Les lieux de travail sont, par exemple, les commerces de détail, les industries manufacturières, les entreprises de déménagement, les services d'entreposage domestique et les grossistes.

La signification des titres de poste peut être très différente d'une entreprise à une autre. Ainsi, d'une entreprise à une autre, les tâches et responsabilités, le niveau hiérarchique et la rémunération d'un manutentionnaire peuvent être très différents de ceux d'une personne qui occupe un poste ayant la même appellation.

5.2 Organisation et conditions de travail

5.2.1 Les critères d'embauche

Les manutentionnaires peuvent occuper un poste autant dans une petite, moyenne ou grosse entreprise. En général, plus l'entreprise est petite, plus l'employé doit faire preuve de polyvalence et plus les responsabilités et les tâches sont variées. Dans ces conditions, le poste en manutention peut facilement être jumelé à un autre poste.

Les employeurs vont exiger quelques années d'études secondaires et offrent la formation en cours d'emploi.

5.2.2 Statut d'emploi et conditions de travail

En général on retrouve des emplois à temps plein dans l'ensemble des entreprises qui embauchent des manutentionnaires. Par contre, les entreprises ayant une plage horaire étendue, à titre d'exemple les commerces qui sont ouverts sept jours, doivent souvent embaucher des gens à temps partiel afin de couvrir les heures de travail. On peut retrouver certains emplois syndiqués mais ce n'est pas la majorité.

Chaque établissement a sa propre façon de faire selon ses besoins et ses caractéristiques.

5.2.3 Mode de rémunération

Il s'agit d'un salaire horaire fixe qui se situe à un minimum moyen de 7,30 \$ et un maximum moyen de 13,99 \$. Dans certain cas, le salaire est relatif au décret des comités paritaires (Repères, Société GRICS).

5.2.4 Horaire de travail

En général, le travail est exécuté selon un horaire fixe mais il est souvent possible aussi d'avoir des équipes alternantes (quarts de travail). Il est certain que l'organisation du travail varie selon le type d'employeur (Repères, Société GRICS).

5.3 Profil actuel des manutentionnaires

Le profil qui a été dressé à partir des rencontres des détaillants du meuble nous indique qu'il s'agit souvent de gens peu scolarisés. Il n'ont pas terminé leurs études secondaires et ne se sentent pas valorisé par ce métier. Les problématiques identifiées concernant les manutentionnaires sont l'attitude et le comportement (démotivation, sentiment d'appartenance, le manque d'uniformité dans les méthodes de travail).

5.4 Les perspectives d'emploi

Selon Repères (GRICS) et IMT en ligne (Emploi-Québec), les perspectives d'emploi jusqu'en 2006 sont égales à la moyenne. La problématique se situe plus au niveau du roulement de main-d'œuvre. Les gens ne restent pas longtemps en poste, en changeant souvent d'emploi, ils espèrent améliorer leur condition.

6. Les constats

6.1 Au regard des compétences

- Il est important de conscientiser les manutentionnaires à leur rôle clé au sein de l'entreprise et l'importance d'être constants dans l'exécution de leurs tâches. La satisfaction de la clientèle, qui est reconnue comme le levier de l'entreprise, ne repose pas seulement sur le service que le conseiller en vente a pu offrir. Les déplacements et la manutention des meubles entre les fournisseurs et le client s'y intègrent aussi.
- On note une absence de programmes de formation et ce tant au niveau scolaire qu'en matière de formation continue ou sur mesure en entreprise pour venir combler les écarts de compétences techniques.
- Le fonctionnement d'un détaillant de meubles à un autre peut être différent. Les compétences à développer ne sont pas les mêmes.

6.2 Au regard du marché de l'emploi

- La plus grande difficulté dans l'attitude des manutentionnaires est la conscience professionnelle et l'impact de leur travail sur l'entreprise. Il s'agit d'un poste qui a un rôle de pierre angulaire dans l'établissement. Après l'arrivée du meuble en entrepôt, le manutentionnaire est la première personne qui le déplacera et en fera une première inspection. La personne mandatée à ce poste doit être vigilante puisque son travail a un impact direct sur le bon fonctionnement depuis l'inventaire en entrepôt jusqu'à la livraison chez le client.
- La période de pointe du 1er juillet jumelée à la période des vacances représente également une difficulté majeure pour les entreprises, relativement à la gestion d'une main-d'œuvre qui se fait rare.

7. Les pistes de solutions

7.1 Les solutions pédagogiques

La formation ne pourra pas répondre à tous les besoins des manutentionnaires. Par contre, l'élaboration d'une formation appuyée par une documentation du style manuel de normes et procédures pourra être un outil très utile auprès des manutentionnaires. La formation permettra d'uniformiser une façon de faire qui sera ensuite récupérée et adaptée par les détaillants en fonction de leurs réalités et de leurs besoins.

7.1.1 Structure pour l'élaboration d'un programme de formation

La formation devra être conçue avec souplesse afin que les détaillants de meubles puissent adapter le contenu de formation en fonction des réalités de leur travail et de leurs besoins.

7.1.1.1 Formation pour les manutentionnaires :

Nous avons remarqué que plusieurs éléments de l'analyse de situation de travail des manutentionnaire faisait davantage appel à des attitudes ou à des comportements. Toutefois, voici l'ensemble des éléments retenus pour élaborer un programme de formation qui sera constitué des modules suivants :

Module 1 : Le rôle du manutentionnaire

- 1.1 Le rôle du manutentionnaire et l'impact de son travail sur l'ensemble de l'entreprise
- 1.2 Les attitudes requises (vigilance, assiduité, souci du détail, etc.)

Module 2 : Procédures de travail

- 2.1 Présenter le processus de travail du manutentionnaire propre à l'entreprise
- 2.2 Le système d'inventaire ainsi que sa gestion
- 2.3 Présenter et comprendre la fonction des documents de travail propres à chacune des entreprises

Ce module se doit d'être souple pour être adapté à chaque façon de faire des entreprises, le formateur interne doit être en mesure de l'adapter à son fonctionnement.

Module 3 : Manutention (selon les entreprises, les tâches peuvent être attribuées soit aux manutentionnaires, soit aux livreurs).

- 3.1 Les procédures de base d'un chargement
- 3.2 Les procédures de base d'un déchargement
- 3.3 Les procédures lors de situation non conforme
- 3.4 Les manipulations de base
- 3.5 Identification des postures à risques de la manutention
- 3.6 Les équipements de manutention
- 3.7 Les inspections visuelles des équipements de manutention
- 3.8 Exercices pratiques

Module 4 : Emballage

- 4.1 Exploration du matériel d'emballage et de son utilité
- 4.2 Les caractéristiques des différents matériaux composant les meubles
- 4.3 La vérification de l'emballage des marchandises provenant des fournisseurs
- 4.4 Les précautions lors du déballage
- 4.5 Techniques d'emballage
- 4.6 L'emballage d'objet non standards
- 4.7 Les principes de l'emballage outre-mer

7.1.1.2 Formation pour les superviseurs

Il a été recommandé d'outiller davantage les superviseurs afin qu'ils soient mieux en mesure de soutenir, d'encadrer et de motiver leurs manutentionnaires et également de faire en sorte qu'ils puissent maintenir la formation continue à l'interne.

7.1.1.3 Les moyens et les méthodes d'apprentissage

La formation doit être modulaire et les modules devront être d'une durée maximale de 4 heures.

Il faut bâtir un programme de formation continue qui pourrait être offert aux manutentionnaires déjà en emploi dans l'industrie du meuble ainsi qu'aux nouveaux employés.

CAHIER DU FORMATEUR

Un d'un cahier du formateur devra être élaboré de façon structurée afin de faciliter le travail du formateur. Il devra présenter le but de la formation en général et les objectifs des différents modules. Pour chaque module, les activités qu'on y retrouve devront aussi être élaborées. Il faudra retrouver les informations suivantes pour chaque atelier développé :

1. le déroulement de l'atelier
2. l'accueil
3. les références aux tâches à accomplir qui font l'objet de la formation
4. les activités de formation proposées en indiquant à quelles tâches on se réfère
5. la durée de chaque activité
6. les actions de l'apprenant
7. le matériel nécessaire aux activités de formation
8. l'identification du concept auquel sont reliées les activités de formation
9. la proposition d'une méthode d'évaluation.

CAHIER DE L'EMPLOYÉ

Pour le cahier de l'employé, il sera important de concevoir des activités de formation comportant un bon support visuel. Il sera plus facile et plus clair de présenter et de faire la démonstration de bonnes et mauvaises façons de faire ainsi que les mises en situations. Les notions théoriques pourront être montrées dans un contexte réel. Le cahier devra être conçu par module où l'on retrouve chaque atelier étant relié aux différents modules. Le cahier devra devenir un outil de référence pour les employés ayant suivi la formation.

Comme cela a été mentionné précédemment, le contenu de formation que l'on retrouve dans le cahier de l'employé et du formateur doit être construit avec souplesse afin que l'entreprise puisse adapter sa structure et ses méthodes de fonctionnement.

7.2 Les solutions reliées à la gestion des ressources humaines

Les détaillants sont conscients qu'une formation ne pourra pas répondre à tous leurs besoins. Plusieurs problématiques relèvent de l'organisation du travail, de la gestion des périodes de pointe et de la gestion des ressources humaines.

Les détaillants sont sensibilisés au fait que ces éléments doivent être pris en charge par le service des ressources humaines ou à la nécessité de développer ce service s'il est inexistant.

Annexe 1
Analyse de situation de travail

Section A	
MÉTIER : Manutentionnaire	
Section B	
Compétence 1 : Être capable d'assurer un service professionnel à la clientèle.	
Section C	
Contexte de réalisation :	
La façon d'exécuter cette tâche varie énormément d'une entreprise à l'autre, selon l'organisation des tâches ainsi que l'affluence de la clientèle dans les entrepôts.	
Les tâches relatives au service à la clientèle peuvent être exécutées conjointement avec les tâches de manutention.	
Section D	Section E
Éléments de compétences	Critères de performance
1.1 Recevoir les clients pour les commandes au comptoir	Répondre aux clients dans des délais raisonnables (5 minutes maximum)
1.1.2 Localiser la marchandise et la charger avec courtoisie dans le véhicule du client	Connaître l'emplacement de la marchandise et la déplacer de manière sécuritaire
1.1.3 Encourager tout client qui rapporte directement la marchandise à l'entrepôt à rencontrer le vendeur avant d'accepter le retour	Faire preuve de calme, de professionnalisme et de discrétion auprès de la clientèle
1.2 Recevoir les transporteurs qui effectuent la livraison de marchandise des fournisseurs	Connaître et appliquer les politiques et procédures de l'entreprise

Section A	
MÉTIER : Manutentionnaire	
Section B	
Compétence 2 : Être capable de gérer les inventaires et de prévenir les pertes.	
Section C	
Contexte de réalisation :	
<p>Étant donné les déplacements constants de matériel dans l'entrepôt, l'assiduité dans l'exécution des tâches et l'application des consignes se doivent d'être respectées en tout temps.</p> <p>D'un entrepôt à l'autre, les systèmes de gestion d'inventaire peuvent différer.</p> <p>L'organisation et l'exécution des tâches sont souvent établies en fonction de la superficie de l'entrepôt. Les plus petits entrepôts demandent plus de déplacements donc les meubles sont plus assujettis à de mauvais traitements.</p>	
Section D	Section E
Éléments de compétences	Critères de performance
<p>2.1 Prendre les rendez-vous avec les fournisseurs pour la réception de la marchandise de manière à respecter les barèmes établis (volume de réception/jour) et noter le jour du rendez-vous à l'endroit prévu à cet effet</p>	<p>Respecter les barèmes établis par la compagnie</p> <p>Coordonner de façon fonctionnelle les horaires et les livraisons (éviter les engorgements)</p> <p>Vérifier la liste de l'inventaire avec la marchandise en entrepôt</p>
<p>2.2 Procéder aux vérifications d'usage comme le numéro du produit livré, la qualité de l'emballage de la marchandise reçue, la quantité reçue versus la quantité inscrite sur la feuille d'emballage</p>	<p>Respecter les normes et procédures, plus particulièrement celles concernant la qualité de l'emballage et l'état des meubles de même que la quantité de marchandise reçue</p>

<p>2.3 Faire une vérification du chargement avant même de le débarquer</p> <p>2.3.1 Vérifier l’emballage</p> <p>2.3.2 Indiquer sur le bon de transport la quantité reçue et signer le bon de transport et un bon de réception</p> <p>2.3.3 Signaler tout écart de quantité ou tout emballage endommagé à son supérieur immédiat et demander au fournisseur les améliorations à apporter</p>	<p>Produire un rapport clair signalant tout écart de quantité ou tout problème relevant de l’emballage</p> <p>Appliquer et respecter les normes et procédures établies par l’entreprise</p>
<p>2.4 Préparer les commandes en vérifiant la concordance entre les numéros de produits et la marchandise sélectionnée</p> <p>2.4.1 Localiser la marchandise dans l’entrepôt et la retirer de son emplacement après avoir vérifié le numéro du produit</p> <p>2.4.1.1 Identifier le numéro de facture sur les boîtes et leur nombre en fraction (1/3 – 2/3 – 3/3)</p> <p>2.4.2 Rassembler la marchandise devant être livrée le lendemain</p> <p>2.4.2.1 Vérifier l’état de la marchandise, la réparer ou la faire réparer s’il y a lieu et/ou la retourner au fournisseur</p> <p>2.4.3 Imprimer les étiquettes de livraison et vérifier qu’elles correspondent à la bonne destination</p>	<p>Assiduité dans l’application des normes et procédures concernant la gestion de l’inventaire et des corrections à apporter s’il y a lieu</p> <p>Connaître l’emplacement des marchandises, maîtriser et appliquer les techniques de déplacement sécuritaire des marchandises</p> <p>Inspecter la marchandise avec minutie</p> <p>Connaître les procédures et l’environnement de travail afin de pouvoir déceler les problèmes éventuels et de suggérer des solutions</p>
<p>2.5 Apporter, dans le système informatique, les changements relatifs aux emplacements (entrées et sorties de marchandises, déplacements de marchandises dans l’entrepôt, etc.) selon la méthode de gestion d’inventaire de l’entreprise</p>	<p>Connaître et comprendre le système informatisé afin de bien appliquer les opérations relatives à la gestion des inventaires.</p> <p>Assurer la concordance entre les rapports d’inventaires informatisés et l’inventaire en entrepôt.</p>

Section A	
MÉTIER : Manutentionnaire	
Section B	
Compétence 3 : Être capable de manipuler et d'entreposer de la marchandise.	
Section C	
Contexte de réalisation :	
Les méthodes d'utilisation des outils de manutention ne sont pas toujours connues.	
Section D	Section E
Éléments de compétences	Critères de performance
<p>3.1 Transporter les articles d'un endroit à l'autre, à la main ou à l'aide de matériel de manutention pour préparer les commandes ou placer la marchandise</p> <p>3.1.1 Vérifier les emplacements afin d'optimiser l'utilisation de l'espace d'entreposage disponible</p> <p>3.1.2 Fixer le dispositif de levage du matériel pour le transporter à l'endroit voulu</p> <p>3.1.3 Empiler le matériel ou réunir les marchandises en tas</p> <p>3.1.3.1 Charger la marchandise dans le véhicule et s'assurer que celle-ci est placée adéquatement à l'intérieur du véhicule selon l'ordre des livraisons à effectuer</p>	<p>Connaître l'emplacement des marchandises</p> <p>Démontrer de la minutie afin d'éviter les bris</p> <p>Connaître le fonctionnement des appareils de manutention et les manipuler adéquatement</p> <p>S'assurer de la concordance entre l'inventaire et la marchandise en entrepôt</p> <p>Connaître les dispositifs et les méthodes de manipulation de la marchandise et appliquer ceux-ci avec minutie</p>

Section A	
MÉTIER : Manutentionnaire	
Section B	
Compétence 4 : Être capable d'entretenir les aires de travail et l'équipement.	
Section C	
Contexte de réalisation :	
Selon la taille de l'entrepôt et le nombre d'employés en place, ces éléments de compétences peuvent être attribués à un autre poste de travail (préposé à l'entretien de l'équipement, concierge, etc.)	
Section D	Section E
Éléments de compétences	Critères de performance
<p>4.1 Nettoyer le poste de travail</p> <p>4.1.1 Procéder au ramassage des déchets pour la cueillette des ordures</p> <p>4.1.2 Ramasser le carton devant être compacté</p>	<p>Connaître et appliquer les normes de sécurité établies pour la sécurité et l'entretien des appareils de manutention</p> <p>Assurer la propreté des lieux</p>
<p>4.2 Participer au programme quotidien d'entretien du matériel</p> <p>4.2.1 Inspecter et vérifier régulièrement le chariot élévateur, vérifier le fonctionnement et s'assurer qu'il respecte les normes de sécurité établies</p> <p>4.2.2 Protéger le matériel ou les appareils pour qu'ils ne soient pas endommagés</p>	<p>Démontrer de l'assiduité et de la minutie pour bien effectuer la ronde d'inspection des appareils de manutention</p>

Section A

MÉTIER : Manutentionnaire

Section B

Comportement

Section C

Intérêts, capacités physiques et qualités personnelles

INTÉRÊTS

Aimer :

- Travailler physiquement et manipuler des instruments
- Travailler de façon méthodique, selon des normes établies
- Comprendre et résoudre les situations problématiques
- Réaliser des tâches répétitives de façon fréquente et régulière
- Accomplir des tâches selon des directives déjà établies

CAPACITÉS PHYSIQUES

- Être capable de voir de près et de loin
- Être capable de travailler principalement debout ou en marche
- Être capable de travailler dans des positions inconfortables
- Être capable de coordonner les mouvements de ses membres supérieurs et inférieurs
- Être capable de soulever des poids de 20 kg ou plus
- Être capable de travailler au chaud ou au froid, avec des variations de température

QUALITÉS PERSONNELLES

- Assiduité pour les tâches à accomplir
- Sens de l'organisation
- Débrouillardise
- Minutie
- Méthode
- Sens des responsabilités
- Esprit d'équipe
- Grande capacité d'adaptation et de réaction