

Soyez sur la bonne voie!

TABLEAU DES COMPÉTENCES Déménageur/chauffeur-opérateur

Les Normes nationales de la profession décrivent les compétences et les connaissances requises pour travailler avec compétence. Le Conseil canadien des ressources humaines en camionnage fait une analyse des tâches et dresse un tableau des compétences pour différents emplois dans l'industrie du camionnage. Ces outils aident l'industrie à fixer et à atteindre les objectifs suivants :

- recruter, former et conserver des effectifs compétents;
- assurer l'équité des exigences professionnelles;
- cerner et communiquer les besoins en matière de ressources humaines et de formation;
- créer des programmes de formation;
- évaluer les compétences des employés et les mettre à niveau;
- établir des lignes directrices en matière d'examen et d'évaluation pour l'embauche;
- élaborer des processus d'accréditation pour les programmes de formation;
- mieux comprendre les possibilités et les cheminements de carrière.

Même si le respect des Normes nationales de la profession est volontaire, leur intégration en milieu de travail sera grandement profitable à l'employeur autant qu'aux employés.

Normes nationales de la profession



Notre industrie. Votre conseil!



**Conseil canadien des ressources
humaines en camionnage**

203-720, chemin Belfast, Ottawa (Ontario) K1G 0Z5
Tél. : (613) 244-4800 Téléc. : (613) 244-4535
www.cthrc.com

Canada

Ce projet est financé par le Programme des
conseils sectoriels du gouvernement du Canada.



**Conseil canadien des ressources
humaines en camionnage**

Introduction à la profession

Le déménageur/chauffeur-opérateur conduit des véhicules de classe 1/A et participe à la gestion de la partie pratique de déménagements de ménages et d'entreprises. Ses responsabilités sont diverses : relations avec les clients, inventaire des meubles et effets et évaluation de leur état, embauche, supervision et formation des équipes d'emballage et de chargement. Le déménageur/chauffeur-opérateur peut être un chauffeur employé ou un propriétaire-exploitant ou encore une personne qui participe à des déménagements locaux, longue distance et internationaux.

Normes relatives au déménageur/chauffeur-opérateur

Les tableaux suivants décrivent les compétences requises pour les déménageurs/chauffeurs-opérateurs.

Un déménageur/chauffeur-opérateur doit être capable de...

A. Conduire un véhicule

1. Conduire un tracteur semi-remorque
2. Conduire un tracteur haut-le-pied (non attelé à une semi-remorque)
3. Conduire des camions porteurs
4. Exécuter les manœuvres au volant
5. Adapter sa conduite aux besoins opérationnels
6. Se servir de matériel spécialisé
7. Gérer les urgences et les situations imprévues

B. Planifier des itinéraires

1. Confirmer le fret et la logistique
2. Planifier et réviser les itinéraires
3. Finaliser les plans d'itinéraire
4. S'assurer d'avoir ou obtenir les documents et le matériel requis

C. Manutentionner du fret

1. Planifier le chargement du fret
2. Dresser l'inventaire du fret
3. Emballer le fret
4. Charger du fret
5. Arrimer des chargements
6. Décharger du fret

D. Servir les clients

1. Veiller à la satisfaction des clients
2. Traiter les plaintes
3. Participer à l'amélioration du service à la clientèle
4. Participer à la création d'occasions d'affaires

E. Voir à l'entretien d'un véhicule

1. Faire de l'entretien préventif
2. Effectuer des vérifications avant départ
3. Effectuer des vérifications et des tâches après trajet
4. Entretien du matériel auxiliaire

F. Exécuter certaines tâches administratives

1. Tenir des fiches journalières
2. Administrer des connaissances
3. Préparer et soumettre des rapports de vérification
4. Prépare et soumettre des documents et des demandes

G. Se conformer aux lois, règlements, politiques et normes

1. Se conformer aux exigences relatives aux heures de service
2. Se conformer aux codes de la sécurité routière et aux règlements connexes
3. Se conformer aux exigences relatives à la santé et à la sécurité du travail
4. Se conformer aux exigences relatives au transport de marchandises
5. Se conformer aux règlements et aux politiques régissant les drogues et l'alcool
6. Se conformer aux exigences relatives aux poids et aux dimensions
7. Se conformer aux codes du travail
8. Se conformer aux exigences relatives aux droits de la personne
9. Se conformer aux exigences environnementales
10. Se conformer aux exigences relatives aux douanes et à l'immigration
11. Se conformer aux exigences fiscales
12. Se conformer aux contrats et ententes du transporteur
13. Se conformer aux politiques, procédures et normes du transporteur

H. Exécuter des tâches administratives d'entreprise

(* Tâches exécutées uniquement par les propriétaires-exploitants)

1. Élaborer un plan d'activités *
2. Faire appel à des services professionnels *
3. Trouver un transporteur partenaire *
4. Choisir un véhicule
5. Choisir le mode de financement du véhicule *
6. Gérer les finances
7. Gérer les informations
8. Gérer le personnel *
9. Gérer la main-d'œuvre temporaire

Et pour exercer les compétences professionnelles précédemment décrites, un déménageur/chauffeur-opérateur doit être capable de...

I. Démontrer des aptitudes pour les communications et relations humaines

1. Pratiquer l'écoute active
2. Parler de manière claire et précise
3. Rédiger de manière claire et précise
4. Démontrer des aptitudes pour les relations humaines
5. Travailler en équipe
6. Négocier
7. Persuader
8. Faire preuve de leadership
9. Sélectionner des médias de communication

J. Démontrer des aptitudes personnelles

1. Faire preuve de professionnalisme et d'intégrité
2. Démontrer de la rigueur et de la minutie
3. Travailler avec méthode
4. Gérer son temps
5. Résoudre des problèmes
6. Prendre des décisions
7. Exercer son esprit d'initiative
8. Gérer la fatigue et le stress
9. Avoir conscience des situations
10. S'adapter au changement
11. Participer à des activités d'apprentissage continu
12. Équilibrer les engagements professionnels et familiaux

Tableau des compétences essentielles

Alors que l'analyse de la profession nous renseigne sur les compétences techniques nécessaires du déménageur/chauffeur-opérateur, le profil des compétences essentielles nous expose les compétences essentielles requises pour mettre en oeuvre les compétences techniques.

Les compétences essentielles...

- aident les gens à s'acquitter de leurs fonctions;
- fournissent une base aux travailleurs afin qu'ils soient capables d'acquérir les connaissances liées à un emploi précis; et
- accroissent la capacité d'adaptation aux changements en milieu de travail des gens.

Compétences essentielles	Complexité				
1. Lecture	1	2	3	4	5
2. Utilisation de documents	1	2	3	4	5
3. Écriture	1	2	3	4	5
4. Arithmétique : arithmétique d'ordre financier	1	2	3	4	5
5. Arithmétique : Arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable	1	2	3	4	5
6. Arithmétique : arithmétique appliquée aux mesures et aux calculs	1	2	3	4	5
7. Arithmétique : Arithmétique appliquée à l'analyse de données	1	2	3	4	5
8. Arithmétique : estimation numérique	1	2	3	4	5
9. Communication orale	1	2	3	4	
10. Capacité de raisonnement : résoudre des problèmes	1	2	3	4	
11. Capacité de raisonnement : prendre des décisions	1	2	3	4	
12. Capacité de raisonnement : exercer une pensée critique	1	2	3	4	
13. Capacité de raisonnement : planifier et organiser le travail	1	2	3	4	
14. Capacité de raisonnement : faire appel à la mémoire	Aucune cote				
15. Capacité de raisonnement : trouver des renseignements	1	2	3	4	
16. Travail en équipe	1	2	3	4	
17. Utilisation d'un ordinateur	1	2	3	4	5
18. Formation continue	1	2	3	4	