

Octobre 2008

SONDAGE à l'intention des chauffeurs travaillant dans la spécialité DÉMÉNAGEUR/CHAUFFEUR-DÉMÉNAGEUR

Vous avez peut-être entendu parler de notre projet en cours par l'entremise d'une association provinciale ou nationale en camionnage.

Les normes nationales de la profession de routier professionnel en vigueur définissent les diverses tâches que doivent accomplir les camionneurs durant leur travail. Les normes sont toutefois de nature générale et ne précisent pas les tâches spécialisées qu'exécutent les déménageurs et les chauffeurs-déménageurs et qui ne font pas partie du travail d'autres camionneurs.

Nous travaillons présentement à définir les tâches « spécialisées » des déménageurs et des chauffeurs-déménageurs. Pour ce faire, au cours des derniers mois nous avons tenu des réunions avec plusieurs groupes de déménageurs et de chauffeurs-déménageurs afin de discuter de leur spécialité et des tâches particulières qu'ils doivent accomplir.

Avant de terminer le profil des fonctions du déménageur/chauffeur-déménageur, nous souhaitons faire part de nos résultats à un groupe plus étendu de déménageurs et de chauffeurs-déménageurs afin de nous assurer que nous n'avons rien oublié.

Si vous occupez un poste de déménageur et (ou) de chauffeur-déménageur, nous vous saurions gré de nous aider en répondant au présent sondage. Quelque 15 minutes devraient suffire.

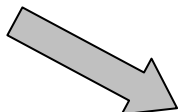
Veillez aussi transmettre le sondage à d'autres déménageurs et chauffeurs-déménageurs. Nous vous remercions de votre collaboration.

Si vous avez des questions au sujet du sondage ou du projet visant la spécialité de DÉMÉNAGEUR/CHAUFFEUR-DÉMÉNAGEUR, n'hésitez pas à communiquer avec :

Jeff Griffiths Griffiths Sheppard Consulting Group Inc
Téléphone : 403 374 1950 Télécopieur : 403 637 3800

Faites parvenir par courriel les sondages remplis à jeff@griffiths-sheppard.com
Par télécopieur au : 403 637 3800

Par la poste à l'adresse : Griffiths Sheppard Consulting Group Inc
Suite 935, 105 – 150 Crowfoot Crescent NW Calgary, Alberta T3G 3T2



Veillez retourner les sondages remplis d'ici le 12 décembre 2008

Renseignements sur les participants (à des fins de suivi seulement)

Votre nom	
Nom de votre entreprise ou organisme	
Meilleur moyen de vous joindre (cellulaire, courriel, télécopieur, autres)	
Dans quels provinces ou territoires travaillez-vous principalement?	
Conduisez-vous normalement des véhicules à semi-remorque? (Oui ou non)	
Conduisez-vous normalement des camions porteurs? (Oui ou non)	
Depuis combien d'années conduisez-vous des camions?	
Depuis combien d'années travaillez-vous à titre de déménageur ou de chauffeur-déménageur?	
Si vous n'êtes pas un chauffeur, quel poste occupez-vous?	

Avez-vous déjà participé à des ateliers ou suivi des cours sur la façon d'emballer des biens ménagers ou commerciaux, sur la façon de charger des biens, ou suivi des cours particuliers à l'industrie du déménagement? Si oui, veuillez préciser brièvement – qui a préparé le cours, quelle en était la durée, etc.

Les postes de déménageur et de chauffeur-déménageur sont considérés comme des « postes spécialisés » dans la profession de routier professionnel pour les raisons suivantes :

Tâche A3	Exécuter les manœuvres au volant
<ul style="list-style-type: none"> Les déménageurs travaillent souvent dans des zones résidentielles et d'autres lieux non conçus pour la circulation de camions. Ils doivent manœuvrer leur véhicule dans des rues étroites, autour de véhicules stationnés et dans des endroits où il est plus difficile de stationner et de faire marche arrière. Les camions circulent sur des surfaces meubles qui peuvent facilement être endommagées – pelouses, trottoirs, entrées – d'où la possibilité de réclamations. 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Veuillez commenter sur cette tâche.

Tâche A5	Faire fonctionner du matériel spécialisé
<ul style="list-style-type: none"> Les déménageurs emploient des planches d'embarquement et des rails logistiques – points de fixation dans les remorques. Ils doivent aussi être équipés pour transporter des voitures, des bateaux et des véhicules tous-terrains à bord de la remorque. Les remorques spécialisées de déménagement coûtent entre 60 et 70 K\$ - le double des semi-remorques fourgons standard. Certaines sociétés sont équipées pour déposer un conteneur que doit remplir le client. 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Commentaires

Tâche C2	Charger du fret
<ul style="list-style-type: none"> Les demandes en dommages-intérêts sont un problème majeur pour les déménageurs. Il est normal d'inspecter la propriété (résidence) et les biens (le chargement) avant de commencer à vider la maison. Il est aussi normal d'effectuer une inspection de la maison après le chargement pour s'assurer qu'elle est vide et d'obtenir les signatures appropriées. 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Commentaires

NOUVELLE Tâche C5	Emballer et charger des articles à déménager
<ul style="list-style-type: none"> • Le déroulement typique des activités de cette tâche comprend : <ul style="list-style-type: none"> ○ Recevoir les documents nécessaires, y compris les détails des points d'origine et de destination, le poids estimé et la description des articles, les détails des frais ○ Prendre au préalable des arrangements avec le client quant à l'heure d'arrivée ○ Ramasser le matériel de conditionnement, les caisses et cartons, les matelas de protection, les toiles de plancher, etc. ○ Saluer le client, revoir la documentation et la méthode de déménagement ○ Protéger la maison contre des dommages éventuels (toile de plancher, etc.) ○ Gérer et surveiller l'équipe de déménagement ○ Inspecter l'état des biens et de la propriété ○ S'assurer que les cartons sont scellés et bien étiquetés ○ Identifier (étiquette et liste) chacun des articles ○ Démonter des articles ○ Envelopper, protéger et emballer les articles ○ Charger les articles dans la remorque en les protégeant adéquatement et en faisant une utilisation optimale de l'espace de chargement 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Commentaires

NOUVELLE tâche C6	Faire l'inventaire des articles
<ul style="list-style-type: none"> • Le déroulement typique des activités de cette tâche comprend : <ul style="list-style-type: none"> ○ Informer le client ○ Dresser l'inventaire des articles ○ Prendre en note l'état selon les codes ○ Planifier le chargement par étage ○ Remplir les documents pertinents ○ Obtenir les signatures 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Commentaires

NOUVELLE tâche C6	Charger et décharger des marchandises en se servant des bonnes techniques de levage et de manutention - flexion, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Le déménagement fait appel à un travail physique intense – manutention d'articles lourds, etc. 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Commentaires

NOUVELLE tâche C7	Livrer et déballer les articles
<ul style="list-style-type: none"> • Le déroulement typique des activités de cette tâche comprend : <ul style="list-style-type: none"> ○ Prendre au préalable des arrangements avec le client quant à l'heure d'arrivée ○ Saluer le client ○ Protéger la maison contre des dommages éventuels (toile de plancher, etc.) ○ Gérer et surveiller l'équipe de déménagement ○ Inspecter l'état de la propriété avant le déchargement ○ Inspecter les biens à mesure qu'ils sont livrés et aider le client à les vérifier ○ Approuver par écrit (signature) l'état et la quantité des biens ○ Entrer les articles dans la résidence et les disposer dans les pièces appropriées ○ Remonter les articles ○ Déballer des biens, s'il y a lieu ○ Sortir les matériaux (débris) de la résidence ○ Terminer les formalités du déménagement avec le client (cela pourrait comprendre le paiement des frais) 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Commentaires

Tâche D1	Veiller à la satisfaction du client
<ul style="list-style-type: none"> • Un déménagement est un événement à forte charge émotionnelle pour le client. • Le déménagement est l'un des événements les plus stressants dans la vie d'une personne. • La satisfaction du client est liée au professionnalisme – les premières impressions et l'aptitude à inspirer confiance sont critiques. • La tenue vestimentaire (l'uniforme) et l'aspect général de la personne sont des éléments clés de la satisfaction du client. • Des travailleurs à l'allure débraillée ou des équipiers inexpérimentés n'inspirent PAS confiance au client. 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Commentaires

Tâche D2	Traiter les plaintes
<ul style="list-style-type: none"> • Les plaintes à l'endroit des déménageurs sont souvent liées à des demandes en dommages-intérêts ou à des questions de facturation. 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Commentaires

Tâche G6	Se conformer aux codes du travail
<ul style="list-style-type: none"> • Cela peut poser des difficultés au déménageur en raison du besoin temporaire en main-d'oeuvre. Par exemple, un déménageur peut avoir besoin d'assistants aujourd'hui dans une ville donnée, mais en aura besoin d'autres demain dans une autre ville à 500 milles de là. 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Commentaires

Tâche G	Comprendre les règlements municipaux et s'y conformer
<ul style="list-style-type: none"> • Les déménageurs circulent habituellement dans des zones résidentielles où l'accès aux véhicules est limité. • Les règlements municipaux sur les voies que peuvent emprunter les camions varient d'une ville à une autre. 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Commentaires

NOUVEAU bloc	Superviser les équipes de déménagement
<ul style="list-style-type: none"> • Le déroulement typique des activités de cette tâche comprend : <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier l'horaire ○ Appeler des contacts locaux pour obtenir de l'aide ponctuelle ○ Ramasser les aides à un endroit et à une heure désignés ○ Informer les aides et leur faire part des exigences ○ Montrer/Dire/Surveiller ○ Répondre aux questions des aides ○ Vérifier la qualité du travail et apporter des correctifs au besoin ○ Gérer les heures, les pauses ○ Payer les employés en fonction du travail effectué 	
En accord En désaccord <i>(Encerclez une réponse)</i>	Commentaires

Avez-vous d'autres commentaires à formuler?

Nous vous remercions de votre participation!

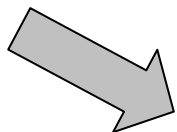
Si vous avez des questions au sujet du sondage ou du projet visant la spécialité de DÉMÉNAGEUR/CHAUFFEUR-DÉMÉNAGEUR, n'hésitez pas à communiquer avec :

Jeff Griffiths
Griffiths Sheppard Consulting Group Inc

Téléphone : 403 374 1950
Télécopieur : 403 637 3800

Faites parvenir par courriel les sondages remplis à jeff@griffiths-sheppard.com
Par télécopieur au : 403 637 3800

Par la poste à l'adresse : Griffiths Sheppard Consulting Group Inc
Suite 935, 105 – 150 Crowfoot Crescent NW Calgary, Alberta T3G 3T2



Veillez retourner les sondages remplis d'ici le 12 décembre 2008