

ANALYSE DES TÂCHES

Déménageur/Chauffeur-opérateur

Normes nationales de la profession



Notre industrie. Votre Conseil!

Canada

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



**Conseil canadien des ressources
humaines en camionnage**

Droits d'auteurs © 2009 Conseil canadien des ressources humaines en camionnage (CCRHC)

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire, d'enregistrer dans un système de consultation ou de transférer le contenu du présent ouvrage sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique, photocopie, enregistrement ou autre, sans l'autorisation écrite préalable du Conseil canadien des ressources humaines en camionnage.

Désistement

Le présent rapport a été préparé pour le compte du CCRHC. Compte tenu de l'information disponible au moment de la rédaction du document, cette étude contient le meilleur jugement que le CCRHC peut porter. Toute tierce partie qui choisit d'utiliser le présent document de quelque façon que ce soit, de s'y fier ou de prendre une décision en se basant sur son contenu, assume l'entière responsabilité de son choix. Le CCRHC n'accepte aucune responsabilité pour tout dommage qu'une tierce partie pourrait subir, le cas échéant, après avoir pris une décision ou une mesure en se basant sur le présent rapport. Le CCRHC a obtenu les informations utilisées ci dedans de sources jugées dignes de foi. Ces sources n'étant pas à l'abri des erreurs humaines ou mécaniques, le CCRHC ne saurait toutefois garantir que ces informations sont exactes, pertinentes ou complètes. Ni l'auteur, ni l'éditeur ni les personnes ayant collaboré à la publication de cet ouvrage ne sauraient être tenus responsables à quelque degré que ce soit des pertes ou préjudices éventuels résultant d'une omission, d'une erreur, d'une erreur typographique ou d'une ambiguïté. Le personnel du CCRHC est à la disposition des intéressés pour toute question éventuelle concernant le contenu du présent ouvrage.

Imprimé au Canada.

ISBN: 978-1-897015-42-1

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	i
DÉFINITION DE LA SPÉCIALITÉ	ii
A. CONDUIRE UN VÉHICULE	1
B. PLANIFIER DES ITINÉRAIRES	6
C. MANUTENTIONNER DU FRET	9
D. SERVIR DES CLIENTS	16
E. VOIR À L'ENTRETIEN D'UN VÉHICULE	19
F. EXÉCUTER CERTAINES TÂCHES ADMINISTRATIVES	24
G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES	27
H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE	40
I. DÉMONTRER DES APTITUDES POUR LES COMMUNICATIONS ET LES RELATIONS HUMAINES	59
J. DÉMONTRER DES APTITUDES PERSONNELLES	63
PROFIL DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES	68

INTRODUCTION

La présente analyse des tâches comporte **cinq niveaux** :

- Une série de **domaines généraux de compétence** (DGC). Un DGC décrit une fonction ou une responsabilité importante rattachée à une profession, à un métier ou à un poste en particulier. Il existe deux types de DGC : les domaines de compétence professionnelle (DGC A à H, inclusivement) et les domaines de compétence générale (DGC I et J).
- Chaque DGC est divisé en **tâches** (compétences). Tout comme les DGC, chaque tâche est énoncée comme une activité et son libellé commence par un verbe d'action qui renvoie à cette activité.
- Chaque tâche est divisée en **sous-tâches**. Une sous-tâche est une étape intermédiaire entre la tâche en entier et les actions détaillées qui se rattachent à son exécution.
- Une série (non exhaustive) d'**actions importantes**, de **normes** de rendement et d'**APTITUDES GÉNÉRALES essentielles** a été constituée; ces éléments peuvent servir d'**indicateurs de rendement**, en présentant des critères selon lesquels la compétence peut être évaluée.
- Un résumé des compétences essentielles particulièrement pertinentes à l'égard de chaque tâche (ainsi que leur niveau) est donné après l'énumération des aptitudes générales. Ces résumés ainsi que le profil des compétences essentielles plus détaillé donné à la fin du document peuvent servir à évaluer les exigences au niveau de recrutement aux fins des programmes de formation et comme guide pour mettre à niveau les compétences des personnes qui cherchent à se spécialiser dans ce domaine professionnel.

DÉFINITION DE LA SPÉCIALITÉ

Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à la gestion de la partie pratique de déménagements de ménages et d'entreprises. En plus des fonctions générales associées à la conduite d'un camion, il a la responsabilité principale des relations avec les clients, en traitant directement avec chacun d'eux. Dans ce rôle, il doit avoir des aptitudes supérieures en relations humaines, et notamment pour la résolution de conflits et les communications.

Une composante importante de la spécialité a trait à l'inventaire de meubles et d'effets et à l'évaluation de leur état. À cet égard, le déménageur/chauffeur-opérateur s'appuie sur une connaissance approfondie des protocoles des entreprises de déménagement et sur une attention rigoureuse aux détails lorsqu'il prend des décisions et remplit les manifestes. Ces décisions peuvent influencer grandement sur la rentabilité globale d'un contrat.

Le déménageur/chauffeur-opérateur doit aussi superviser des équipes d'emballage et de chargement, ce qui peut l'amener à embaucher de la main-d'œuvre temporaire ou occasionnelle. Il doit faire preuve de diligence en ce qui concerne la formation des travailleurs nouveaux ou inexpérimentés sur les normes de sécurité, de qualité et de productivité que requiert le travail, tout en maintenant les normes d'exploitation de l'entreprise. Encore une fois, les décisions qu'il prend peuvent être déterminantes pour la rentabilité d'un poste.

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.

De nombreuses tâches du déménageur/chauffeur-opérateur sont très semblables sinon identiques à celles exécutées dans d'autres segments de l'industrie. Pour les tâches qui sont différentes, le profil donne le contexte de leur exécution, qui permet d'illustrer les conditions et le milieu de travail ou d'autres facteurs distinctifs de la spécialité.

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

A. CONDUIRE UN VÉHICULE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Les habiletés au volant qu'exige cette spécialité diffère quelque peu de la conduite pour le transport de marchandises générales du fait qu'une part importante du chargement et du déchargement a lieu dans des milieux résidentiels ou commerciaux qui n'offrent pas toujours les conditions idéales de manœuvre de gros véhicules.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT		
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES	
1. Conduire un tracteur semi-remorque Contexte d'exécution de la tâche : La manœuvre d'un tracteur semi-remorque dans un milieu résidentiel, avec tous les dangers qu'elle comporte, distingue la spécialité de la conduite aux fins de transport de marchandises en général. Sur la grand-route, toutefois, la distinction s'efface.	1.1 Appliquer les techniques de conduite	<ul style="list-style-type: none"> Choisir la technique de conduite appropriée Suivre les règles et procédures établies 	<i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i> <ul style="list-style-type: none"> Prendre des décisions (voir J6) Travailler avec méthode (J3) <i>Compétences essentielles :</i> Capacité de raisonnement : prendre des décisions (2), exercer une pensée critique (2)	
	1.2 Appliquer les techniques de freinage	<ul style="list-style-type: none"> Choisir la technique de freinage appropriée Suivre les règles et procédures établies 		
	1.3 Appliquer les techniques d'embrayage progressif	<ul style="list-style-type: none"> Choisir la technique de changement de vitesse appropriée Suivre les règles et procédures établies 		
	2. Conduire un tracteur haut-le-pied (non attelé à une semi-remorque)	2.1 Appliquer les techniques de conduite		<ul style="list-style-type: none"> Choisir la technique de conduite appropriée Suivre les règles et procédures établies
		2.2 Appliquer les techniques de freinage		<ul style="list-style-type: none"> Choisir la technique de freinage appropriée Suivre les règles et procédures établies
		2.3 Appliquer les techniques d'embrayage progressif		<ul style="list-style-type: none"> Choisir la technique de changement de vitesse appropriée Suivre les règles et procédures établies

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

A. CONDUIRE UN VÉHICULE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Les habiletés au volant qu'exige cette spécialité diffère quelque peu de la conduite pour le transport de marchandises générales du fait qu'une part importante du chargement et du déchargement a lieu dans des milieux résidentiels ou commerciaux qui n'offrent pas toujours les conditions idéales de manœuvre de gros véhicules.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Exécuter les manœuvres au volant Contexte d'exécution de la tâche : La manœuvre d'un gros véhicule dans un milieu résidentiel, avec tous les dangers qu'elle comporte, distingue la spécialité de la conduite aux fins de transport de marchandises générales. Sur la grand-route, toutefois, la distinction s'efface.	3.1 Appliquer les techniques de conduite 3.2 Appliquer les techniques de freinage 3.3 Appliquer les techniques d'embrayage progressif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choisir la technique de conduite appropriée ▪ Suivre les règles et procédures établies ▪ Choisir la technique de freinage appropriée ▪ Suivre les règles et procédures établies ▪ Choisir la technique de changement de vitesse appropriée ▪ Suivre les règles et procédures établies 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre des décisions (I6) ▪ Travailler avec méthode (I3) <p><i>Compétences essentielles :</i> Lecture (3); capacité de raisonnement : prendre des décisions (3), exercer une pensée critique (2); travail en équipe (2)</p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

A. CONDUIRE UN VÉHICULE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Les habiletés au volant qu'exige cette spécialité diffère quelque peu de la conduite pour le transport de marchandises générales du fait qu'une part importante du chargement et du déchargement a lieu dans des milieux résidentiels ou commerciaux qui n'offrent pas toujours les conditions idéales de manœuvre de gros véhicules.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
4. Adapter sa conduite aux besoins opérationnels Contexte d'exécution de la tâche : La manœuvre d'un tracteur semi-remorque dans un milieu résidentiel, avec tous les dangers qu'elle comporte, distingue la spécialité de la conduite aux fins de transport de marchandises générales. Dans un milieu résidentiel ou commercial, il se peut qu'il n'y ait pas de plates-formes de chargement ni de terrains de stationnement convenables pour les camions et que des signaleurs ne soient pas disponibles.	4.1 Exécuter les manœuvres d'attelage et de dételage	<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivre les règles et procédures établies ■ Suivre les indications du signaleur ou du guide 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prendre des décisions (voir J6) ■ Travailler avec méthode (J3)
	4.2 Exécuter les manœuvres de marche arrière	<ul style="list-style-type: none"> ■ Exécuter les manœuvres de marche arrière en ligne droite ■ Exécuter les manœuvres de marche arrière en serpent ■ Suivre les indications du signaleur ou du guide 	Compétences essentielles : Lecture (3); capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (2), prendre des décisions (3); travail en équipe (2)
	4.3 Exécuter les manœuvres de mise à quai	<ul style="list-style-type: none"> ■ Exécuter les manœuvres de marche arrière en ligne droite ■ Exécuter les manœuvres de marche arrière en serpent ■ Suivre les indications du signaleur ou du guide 	
	4.4 Exécuter les manœuvres de stationnement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Exécuter les manœuvres de marche arrière en charnière à l'aveugle et de stationnement ■ Exécuter les manœuvres de marche arrière en charnière du côté droit et de stationnement ■ Exécuter les manœuvres de stationnement en parallèle ■ Suivre les indications du signaleur ou du guide 	
	4.5 Voir s'il y a des dangers et dégager la zone stationnement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Respecter les exigences dégagement 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

A. CONDUIRE UN VÉHICULE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Les habiletés au volant qu'exige cette spécialité diffère quelque peu de la conduite pour le transport de marchandises générales du fait qu'une part importante du chargement et du déchargement a lieu dans des milieux résidentiels ou commerciaux qui n'offrent pas toujours les conditions idéales de manœuvre de gros véhicules.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
5. Adapter sa conduite aux besoins opérationnels	5.1 Adapter sa conduite au fret, au matériel et aux besoins opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> Tenir compte des caractéristiques du fret Tenir compte des limites du matériel Évaluer les risques (matières inflammables, sécurité) Optimiser le rendement du carburant 	<ul style="list-style-type: none"> Prendre des décisions (J6) Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) Gérer la fatigue et le stress (J8) <p><i>Compétences essentielles :</i> Capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (3), prendre des décisions (3)</p>
	5.2 Adapter les techniques de conduite et la gestion de la route aux conditions adverses	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer continuellement les conditions de conduite Évaluer continuellement la vigilance et la fatigue Conduire le véhicule en toute sécurité pendant la nuit Conduire le véhicule en toute sécurité dans des conditions de visibilité réduite Conduire le véhicule en toute sécurité dans des conditions de traction réduite 	
6. Se servir de matériel spécialisé	6.1 Se servir d'un hayon élévateur	<ul style="list-style-type: none"> Suivre les indications du fabricant 	<ul style="list-style-type: none"> Travailler avec méthode (J3) Avoir conscience des situations (J9) <p><i>Compétences essentielles :</i> Lecture (3); capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (3), prendre des décisions (2); utilisation de documents (2)</p>
	6.2 Se servir d'un chariot élévateur à fourches	<ul style="list-style-type: none"> Suivre les indications du fabricant ou du transporteur Se conformer aux exigences de formation Suivre les indications du fabricant ou du transporteur 	
	6.3 Se servir d'un transpalette à main	<ul style="list-style-type: none"> Se conformer aux exigences de formation 	
	6.4 Se servir de diables, de chariots, de sangles de transport, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Suivre les indications du fabricant ou du transporteur 	
<p>Contexte d'exécution de la tâche : Les déménageurs peuvent être appelés à utiliser différents matériaux dans l'exécution de leurs tâches, et notamment, dans un entrepôt, du matériel pour déplacer des palettes et des conteneurs.</p>			

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

A. CONDUIRE UN VÉHICULE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Les habiletés au volant qu'exige cette spécialité diffère quelque peu de la conduite pour le transport de marchandises générales du fait qu'une part importante du chargement et du déchargement a lieu dans des milieux résidentiels ou commerciaux qui n'offrent pas toujours les conditions idéales de manœuvre de gros véhicules.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
7. Gérer les urgences et les situations imprévues	7.1 Appliquer les techniques de conduite et de freinage dans les situations d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> Choisir la technique de conduite ou de freinage appropriée Suivre la procédure établie 	<ul style="list-style-type: none"> Prendre des décisions (J6) Gérer le stress (J8) Travailler avec méthode (J3) <p><i>Compétences essentielles:</i> Capacité de raisonnement : prendre des décisions (2), exercer une pensée critique (3), résoudre des problèmes (3)</p>
	7.2 Donner les premiers soins	<ul style="list-style-type: none"> Suivre la procédure établie 	
	7.3 Chercher de l'aide	<ul style="list-style-type: none"> Suivre les procédures de l'entreprise en ce qui concerne les incidents et les collisions 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

B. PLANIFIER DES ITINÉRAIRES

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur doit souvent exécuter plusieurs ramassages et livraisons à un endroit donné. Il est donc essentiel de planifier les itinéraires et les charges pour que les biens soient livrés dans le respect des délais et des budgets. À bien des égards, le déroulement du travail dans la spécialité ressemble à celui d'un transporteur à chargement partiel, sauf que le ramassage et la livraison sont faits dans des milieux résidentiels ou commerciaux plutôt qu'à des terminaux d'expédition.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT		
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES	
1. Confirmer le fret et la logistique	1.1 Confirmer le ramassage et la livraison des envois	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre la procédure établie 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ▪ Résoudre des problèmes (I5) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Lecture (3); communication orale (2); utilisation de documents (3)</p>	
	1.2 Confirmer les détails du chargement auprès de l'expéditeur et du destinataire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre la procédure établie 		
	1.3 Vérifier les heures de service disponibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre la procédure établie 		
2. Planifier et réviser des itinéraires	<p>Contexte d'exécution de la tâche : La planification du transport d'un chargement surdimensionné est proportionnelle à la taille du chargement. Certaines tâches relèvent de spécialistes de la planification, mais le chauffeur doit aussi être prêt à participer à ces tâches, y compris effectuer le trajet prévu au préalable et prendre note des ponts et autres dangers et les marquer en vue de la détermination finale de l'itinéraire.</p>	2.1 Planifier les itinéraires de base	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser les outils de planification des itinéraires ▪ Déterminer le mode de chargement des différents types de fret ▪ Voir à ce que l'itinéraire soit conforme aux exigences relatives aux marchandises dangereuses ▪ Voir à ce que l'itinéraire soit conforme aux exigences relatives aux poids et aux dimensions ▪ Surveiller les conditions météorologiques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ▪ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3); utilisation de documents (3); capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (2), prendre des décisions (2), trouver des renseignements (3)</p>
		2.2 Planifier les arrêts de plein d'essence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estimer la consommation d'essence ▪ Se conformer à la politique de l'entreprise 	
		2.3 Planifier les arrêts de stationnement et de restauration de route	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déterminer des aires de stationnement et de repos sûres ▪ Se conformer à la politique de l'entreprise 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

B. PLANIFIEUR DES ITINÉRAIRES

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur doit souvent exécuter plusieurs ramassages et livraisons à un endroit donné. Il est donc essentiel de planifier les itinéraires et les charges pour que les biens soient livrés dans le respect des délais et des budgets. À bien des égards, le déroulement du travail dans la spécialité ressemble à celui d'un transporteur à chargement partiel, sauf que le ramassage et la livraison sont faits dans des milieux résidentiels ou commerciaux plutôt qu'à des terminaux d'expédition.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Finaliser des plans d'itinéraire	3.1 Communiquer avec les collaborateurs et les autres parties concernées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communiquer avec les répartiteurs et d'autres employés de l'entreprise ▪ Communiquer avec les expéditeurs et les destinataires pour le chargement et le déchargement 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parler de manière claire et concise (12) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (12) <p><i>Compétences essentielles :</i> Utilisation de documents (3); capacité de raisonnement : trouver des renseignements (3), exercer une pensée critique (3); arithmétique d'ordre financier (2); communication orale (2)</p>
	3.2 Estimer les dépenses de la route	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estimer les frais relatifs à l'obtention des permis et licences requis ▪ Estimer les autres frais de trajet 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

B. PLANIFIEUR DES ITINÉRAIRES

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur doit souvent exécuter plusieurs ramassages et livraisons à un endroit donné. Il est donc essentiel de planifier les itinéraires et les charges pour que les biens soient livrés dans le respect des délais et des budgets. À bien des égards, le déroulement du travail dans la spécialité ressemble à celui d'un transporteur à chargement partiel, sauf que le ramassage et la livraison sont faits dans des milieux résidentiels ou commerciaux plutôt qu'à des terminaux d'expédition.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
4. S'assurer d'avoir ou obtenir les documents et le matériel requis	4.1 Obtenir des documents valides pour l'enregistrement, le permis et l'assurance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre la procédure établie ▪ S'assurer que les documents sont à bord du véhicule 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (12) <p>Compétences essentielles :</p> <p>Capacité de raisonnement : trouver des renseignements (3); communication orale (2); utilisation de documents (3); lecture (3)</p>
	4.2 Obtenir les licences et permis spéciaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre la procédure établie ▪ S'assurer que les documents sont à bord du véhicule 	
	4.3 Obtenir les documents relatifs aux marchandises dangereuses et autres documents que les clients doivent fournir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre la procédure établie ▪ S'assurer que les documents sont à bord du véhicule ▪ Voir à ce que les documents fournis par les clients suivent le chargement 	
	4.3 S'assurer d'avoir le matériel personnel, le matériel de sécurité et le matériel spécial requis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se conformer à la politique de l'entreprise ▪ Déterminer le matériel spécial requis ▪ S'assurer que le matériel personnel, le matériel de sécurité et le matériel spécial requis sont à bord du véhicule 	
	4.4 Vérifier la validité des documents personnels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transporter ses documents personnels 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

C. MANUTENTIONNER DU FRET

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur charge puis transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Le chargement du fret de manière à ce qu'il prenne le moins d'espace possible dans le fourgon, tout en étant protégé des forces qui pourraient s'exercer sur lui lors du transport, est une compétence importante.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
1. Planifier le chargement de fret Contexte d'exécution de la tâche : Contexte d'exécution de la tâche : Le déménageur/chauffeur-opérateur doit évaluer le chargement du client et planifier les « plans superposés » afin de maximiser la capacité de le fourgon ET d'empêcher le fret de bouger durant le transport. Il faut aussi tenir compte des problèmes de chargement de fret dans les milieux résidentiels et commerciaux non pourvus de quais de chargement.	1.1 Recevoir des connaissances et des instructions d'expédition	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communiquer avec les expéditeurs et les destinataires pour le chargement et le déchargement (voir H3) 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler avec méthode (J3) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Utilisation de documents (2); capacité de raisonnement : prendre des décisions (2), exercer une pensée critique (2)</p>
	1.2 Déterminer les modes de chargement des différents types de fret	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se conformer aux règlements concernant le chargement du fret et son arrimage ▪ Se conformer aux règlements concernant les marchandises dangereuses ▪ Se conformer aux pratiques de sécurité de l'industrie ▪ Voir à ce que les « plans superposés » maximisent l'espace de chargement et protègent le fret 	
	1.3 Planifier le chargement dans des situations spéciales et anormales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se conformer aux pratiques de l'industrie et de l'entreprise concernant le chargement en milieu résidentiel 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

C. MANUTENTIONNER DU FRET

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur charge puis transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Le chargement du fret de manière à ce qu'il prenne le moins d'espace possible dans le fourgon, tout en étant protégé des forces qui pourraient s'exercer sur lui lors du transport, est une compétence importante.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
2. Dresser l'inventaire du fret	2.1 Informer le client	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voir à ce que le client soit informé du processus et des protocoles 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Travailler avec méthode (J3) ■ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) ■ Démontrer des aptitudes pour les relations humaines (I4) <p><i>Compétences essentielles :</i> Communication orale (2); capacité de raisonnement : prendre des décisions (2), exercer une pensée critique (2); utilisation de documents (3)</p>
	2.2 Inspecter les articles composant le fret	<ul style="list-style-type: none"> ■ Expliquer au client la notation de l'état des articles lors de l'inventaire ■ Faire attention aux détails (TRÈS important) ■ Suivre les procédures de l'entreprise 	
	2.3 Documenter l'état des articles	<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivre les procédures de l'entreprise 	
	2.4 Préparer l'inventaire du fret	<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivre les formulaires normalisés et les procédures de l'entreprise 	
	2.5 Ajuster mentalement le plan de chargement à l'inventaire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prévoir des « plans superposés » d'articles de volumes semblables, en plaçant les plus lourds en bas ■ Viser une efficacité supérieure pour optimiser le chargement et le déchargement et aider à protéger le fret contre les avaries en cours de route 	
	2.6 Remplir les documents relatifs à l'inventaire du fret	<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivre les procédures de l'entreprise ■ Plus essentiel encore dans le cas des déménagements transfrontaliers 	
	2.7 Obtenir les signatures des clients reconnaissant l'inventaire et l'état du fret	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voir à l'exactitude de l'inventaire pour accélérer la livraison à destination 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

C. MANUTENTIONNER DU FRET

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur charge puis transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Le chargement du fret de manière à ce qu'il prenne le moins d'espace possible dans le fourgon, tout en étant protégé des forces qui pourraient s'exercer sur lui lors du transport, est une compétence importante.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Emballer le fret Contexte d'exécution de la tâche : La maîtrise des techniques d'emballage des articles dans des boîtes et des récipients spéciaux pour réduire le risque d'avaries est une compétence essentielle des déménageurs/chauffeurs-déménageurs.	3.1 Recevoir les documents relatifs au fret	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vérifier avec le répartiteur ou l'agent ■ Si possible, vérifier au préalable l'exactitude des estimations ■ 	<i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i> <ul style="list-style-type: none"> ■ Travailler avec méthode (J3) ■ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <i>Compétences essentielles:</i> Utilisation de documents (2); capacité de raisonnement : prendre des décisions (2), exercer une pensée critique (2); communication orale (2)
	3.2 Rassembler des matériaux d'emballage appropriés	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prévoir des quantités suffisantes en évitant les déchets 	
	3.3 S'installer pour emballer le fret sur les lieux du client	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voir à ce que des tapis de protection et des rampes soient mis en place pour protéger les biens et les moquettes, etc. ■ Discuter avec le client du processus à suivre 	
	3.4 Gérer l'équipe d'emballage	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informer l'équipe des procédures à suivre et des protocoles de l'entreprise 	
	3.5 Documenter les articles composant le fret pour les fins du manifeste	<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivre les procédures de l'entreprise 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

C. MANUTENTIONNER DU FRET

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur charge puis transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Le chargement du fret de manière à ce qu'il prenne le moins d'espace possible dans le fourgon, tout en étant protégé des forces qui pourraient s'exercer sur lui lors du transport, est une compétence importante.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Emballer le fret (suite) Contexte d'exécution de la tâche : La maîtrise des techniques d'emballage des articles dans des boîtes et des récipients spéciaux pour réduire le risque d'avaries est une compétence essentielle des déménageurs/chauffeurs-déménageurs.	3.6 Préparer les articles pour l'expédition	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'il y a lieu, démonter les gros objets. ▪ Voir à consigner l'emplacement de la quincaillerie afin de faciliter le remontage à destination 	<i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler avec méthode (I3) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) <i>Compétences essentielles:</i> Utilisation de documents (2); capacité de raisonnement : prendre des décisions (2), exercer une pensée critique (2); communication orale (2)
	3.7 Emballer les articles composant le fret	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emballer les articles selon les procédures de l'entreprise et/ou les pratiques de l'industrie ▪ Placer les articles dans des récipients 	
	3.8 Voir à ce que les boîtes et les récipients soient scellés et étiquetés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre les procédures de l'entreprise 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

C. MANUTENTIONNER DU FRET

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur charge puis transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Le chargement du fret de manière à ce qu'il prenne le moins d'espace possible dans le fourgon, tout en étant protégé des forces qui pourraient s'exercer sur lui lors du transport, est une compétence importante.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
4. Charger du fret Contexte d'exécution de la tâche : Le levage, le déplacement et le chargement de meubles, d'appareils électroménagers et d'effets mobiliers est une activité potentiellement dangereuse qui doit être faite correctement pour éviter les glissades, les chutes, les foulures et les blessures musculo-squelettiques. En outre, le fret doit être chargé d'une manière qui maximise la capacité du fourgon, tout en assurant que les articles ne seront pas endommagés en cours de route.	4.1 Faire fonctionner du matériel spécialisé	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre les procédures établies en ce qui concerne les courroies de levage et les chariots, etc. ▪ Appliquer les principes et techniques de répartition du poids ▪ Utiliser un équipement de protection individuel approprié ▪ Utiliser du matériel de sécurité approprié 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler avec méthode (J3) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles:</i> Capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (2), prendre des décisions (2); lecture (3); utilisation de documents (3); communication orale (2)</p>
	4.2 Réduire au minimum le volume total du fret de chaque chargement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se conformer à la politique de l'entreprise ▪ Se conformer aux règlements concernant le chargement du fret et son arrimage ▪ Se conformer aux règlements concernant les marchandises dangereuses ▪ Signaler les articles en trop, les articles manquants et les dommages 	
	4.3 Assurer des conditions ergonomiques de chargement du fret	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser des techniques de levage sécuritaires ▪ Voir à ce que les déménageurs aient une aptitude physique adéquate pour charger le fret ▪ Suivre les procédures de l'entreprise en ce qui concerne le « levage à 2 personnes » 	
	4.4 Charger le fret dans des situations spéciales et anormales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre des procédures appropriées de chargement en milieu résidentiel et en l'absence de quai de chargement 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

C. MANUTENTIONNER DU FRET

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur charge puis transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Le chargement du fret de manière à ce qu'il prenne le moins d'espace possible dans le fourgon, tout en étant protégé des forces qui pourraient s'exercer sur lui lors du transport, est une compétence importante.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
5. Arrimer des chargements Contexte d'exécution de la tâche : L'industrie du déménagement a élaboré des pratiques concernant l'emballage et la protection des articles et leur fixation dans la remorque pour réduire le risque d'avaries des biens durant le transport.	5.1 Veiller au respect des poids maximaux par essieu	<ul style="list-style-type: none"> Tenir compte de la nature, de la fonction et du fonctionnement du matériel de manutention du fret Se conformer aux lois des provinces et des États concernant le poids par essieu Se conformer aux lois des provinces et des États concernant la façon de déplacer les essieux et de charger les semi-remorques 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Travailler avec méthode (J3) Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i> Capacité de raisonnement : prendre des décisions (2); lecture (3)</p>
	5.2 Protéger le fret et le matériel contre le vandalisme et le vol	<ul style="list-style-type: none"> Suivre les règles et procédures établies Appliquer la politique de l'entreprise pour assurer la sécurité du fret durant le transport Appliquer la procédure d'intervention d'urgence 	
	5.3 Fournir des services de protection du fret (p. ex. couvertures et coussins, emballage plastique)	<ul style="list-style-type: none"> Se conformer aux politiques de l'entreprise et à la pratique de l'industrie en ce qui concerne l'emballage des articles pour prévenir les avaries. Arrimer le fret des plans superposés en plaçant les articles les plus lourds en bas Appliquer la procédure d'intervention d'urgence 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

C. MANUTENTIONNER DU FRET

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur charge puis transporte des articles ménagers et d'autres biens d'un endroit à un autre. Le chargement du fret de manière à ce qu'il prenne le moins d'espace possible dans le fourgon, tout en étant protégé des forces qui pourraient s'exercer sur lui lors du transport, est une compétence importante.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
6. Décharger du fret Contexte d'exécution de la tâche : Le levage, le déplacement et le déchargement de meubles, d'appareils électroménagers et d'effets mobiliers est une activité potentiellement dangereuse qui doit être faite correctement pour éviter les glissades, les chutes, les foulures et les blessures musculo-squelettiques.	6.1 Faire fonctionner du matériel spécialisé	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre les procédures établies pour l'utilisation des courroies, des chariots, etc. ▪ Suivre les procédures établies ▪ Utiliser un équipement de protection individuel approprié ▪ Utiliser du matériel de sécurité approprié 	Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler avec méthode (J3) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) Compétences essentielles : Capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (2), prendre des décisions (2), planification et organisation du travail (2); communication orale (2); lecture (3); utilisation de documents (3)
	6.2 Finaliser la livraison du fret	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir les signatures pour le fret déchargé ▪ Signaler les articles en trop, les articles manquants et les dommages 	
	6.3 Assurer des conditions ergonomiques de déchargement du fret	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Employer des techniques de levage sécuritaires ▪ Voir à ce que les déménageurs aient une aptitude physique adéquate pour décharger le fret ▪ Suivre les procédures de l'entreprise en ce qui concerne le « levage à 2 personnes » 	
	6.4 Décharger le fret dans des situations spéciales et anormales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre des procédures appropriées de déchargement en milieu résidentiel et en l'absence de quai de chargement 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

D. SERVIR LES CLIENTS

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur interagit directement avec le client final et est donc la personne clé pour prévenir et gérer les plaintes des clients. L'opinion du client à l'égard de l'entreprise est directement liée au professionnalisme et au comportement du déménageur/chauffeur-opérateur. Les sentiments associés aux effets personnels des personnes peuvent rendre le travail plus exigeant.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
1. Veiller à la satisfaction des clients	1.1 Déterminer les besoins et les attentes des clients	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire participer les clients à la détermination des besoins ▪ Partager de l'information au sujet des attentes et des besoins des clients avec le personnel de l'entreprise 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire preuve de professionnalisme et d'intégrité (J1) ▪ Pratiquer l'écoute active (I1) ▪ Gérer son temps (J4) ▪ Travailler en équipe (I5) <p><i>Compétences essentielles:</i> Communication orale (2); lecture (3); arithmétique d'ordre financier (2); utilisation de documents (3)</p>
	1.2 S'occuper des demandes de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre les politiques de service à la clientèle du transporteur 	
	1.3 Ramasser et livrer les envois	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confirmer le ramassage et la livraison des envois ▪ Informer les clients des retards imprévus ▪ Suivre le protocole propre au site de chaque client (politiques et procédures) ▪ Soumettre en temps opportun les documents et l'argent relatifs aux envois payables sur livraison ▪ Garder la confidentialité de l'information des clients et de l'entreprise ▪ Suivre les politiques de service à la clientèle du transporteur 	
	1.4 Maintenir des relations de travail professionnelles avec le répartiteur et les autres camionneurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer le répartiteur des exigences spéciales de clients ▪ Informer les autres camionneurs des types de produits devant être transportés et des exigences de leur transport 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

D. SERVIR LES CLIENTS

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur interagit directement avec le client final et est donc la personne clé pour prévenir et gérer les plaintes des clients. L'opinion du client à l'égard de l'entreprise est directement liée au professionnalisme et au comportement du déménageur/chauffeur-opérateur. Les sentiments associés aux effets personnels des personnes peuvent rendre le travail plus exigeant.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
2. Traiter les plaintes(*)	2.1 Élaborer des stratégies	<ul style="list-style-type: none"> Donner un but à l'interaction Déterminer ses paramètres (ce qu'on peut faire et ce qu'on ne peut pas faire) Se préparer en relevant les problèmes communs et des solutions gagnant-gagnant 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Pratiquer l'écoute active (11) Résoudre des problèmes (J5) <p><i>Compétences essentielles:</i> Capacité de raisonnement : résoudre des problèmes (2); communication orale (2)</p>
	2.2 Reconnaître	<ul style="list-style-type: none"> Faire en sorte que les clients aient l'impression d'être entendus Faire en sorte que les clients aient l'impression d'être respectés 	
	2.5 Clarifier	<ul style="list-style-type: none"> Vérifier la compréhension en reformulant Obtenir de l'information pour approfondir sa compréhension de la préoccupation du client 	
	2.4 Présenter des solutions	<ul style="list-style-type: none"> Énoncer précisément ce qu'on va faire Proposer des solutions de rechange 	
	2.5 Vérifier de nouveau	<ul style="list-style-type: none"> Vérifier si le client est satisfait et est à l'aise avec la résolution de la plainte 	

(*) Terence R. Traut. *Handling Challenging Situations With A Customer-Focus Mindset. Business Know-How.*
<http://www.businessknowhow.com/manage/crmindset.htm> (disponible en anglais seulement)

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

D. SERVIR LES CLIENTS

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur interagit directement avec le client final et est donc la personne clé pour prévenir et gérer les plaintes des clients. L'opinion du client à l'égard de l'entreprise est directement liée au professionnalisme et au comportement du déménageur/chauffeur-opérateur. Les sentiments associés aux effets personnels des personnes peuvent rendre le travail plus exigeant.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Participer à l'amélioration du service à la clientèle	3.1 S'informer des besoins, des attentes et de la satisfaction des clients	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre les politiques de service à la clientèle de l'entreprise 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pratiquer l'écoute active (I1) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) <p><i>Compétences essentielles :</i> Communication orale (2); utilisation de documents (2); lecture (3)</p>
	3.2 Rapporter les préoccupations à l'égard du service et de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre les politiques de service à la clientèle de l'entreprise ▪ Suggérer des améliorations ▪ Faire le suivi auprès des clients 	
4. Participer à la création d'occasions d'affaires	4.1 Repérer les occasions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier si le client ne reçoit pas le bon type de service ▪ Vérifier si une autre entreprise offre un service que son entreprise pourrait offrir ▪ Vérifier si son entreprise pourrait ajouter une particularité de service qui apporterait de la valeur au client 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pratiquer l'écoute active (I1) ▪ Démontrer des aptitudes pour les relations humaines (I4) ▪ Persuader (I7) <p><i>Compétences essentielles :</i> Communication orale (2); capacité de raisonnement : résoudre des problèmes (2), trouver des renseignements (2)</p>
	4.2 Transformer les plaintes en des occasions d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'occuper de la plainte (voir D2) ▪ Interroger le client pour établir clairement les besoins qui sont satisfaits et ceux qui ne le sont pas ▪ Expliquer la capacité de son entreprise à répondre à un besoin non satisfait avec un arrangement de service différent ▪ Indiquer les avantages évidents pour le client ▪ Traiter les objections et les noter ▪ Terminer la conversation sur une note positive ▪ Faire le suivi auprès des clients 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

E. VOIR À L'ENTRETIEN D'UN VÉHICULE

Contexte général : Les véhicules commerciaux doivent être entretenus conformément aux exigences des lois provinciales et fédérales. Le déménageur/chauffeur-opérateur doit suivre les mêmes règles et règlements que tout autre chauffeur dans l'industrie du camionnage.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
1. Faire de l'entretien préventif	1.1 Prévoir de l'entretien systématique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voir à ce que le réglage des freins soit effectué de la manière prescrite ▪ Se conformer à la politique de l'entreprise ▪ Se conformer aux instructions du fabricant 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) ▪ Exercer son esprit d'initiative et son ingéniosité (J7) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Utilisation de documents (3); communication orale (2); capacité de raisonnement : prendre des décisions (2), exercer une pensée critique (2), résoudre des problèmes (2); lecture (3)</p>
	1.2 Effectuer de l'entretien préventif sur la route	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire des inspections visuelles du tracteur, de la semi-remorque et du fret ▪ Surveiller le rendement du véhicule et sa bonne tenue mécanique ▪ Maintenir le niveau des liquides ▪ Effectuer les réparations nécessaires pour se rendre en toute sécurité à une installation d'entretien ▪ Consigner (voir F1) les détails des vérifications ▪ Soumettre des demandes d'entretien 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

E. VOIR À L'ENTRETIEN D'UN VÉHICULE

Contexte général : Les véhicules commerciaux doivent être entretenus conformément aux exigences des lois provinciales et fédérales. Le déménageur/chauffeur-opérateur doit suivre les mêmes règles et règlements que tout autre chauffeur dans l'industrie du camionnage.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
2. Effectuer la vérification avant départ	2.1 Effectuer la vérification avant départ d'un tracteur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lire les formulaires de vérification de la veille et confirmer la correction de tous les problèmes relevés ▪ Vérifier les indices de fuite sur le sol et l'égouttement de liquides sur la face inférieure du moteur et de la transmission ▪ Vérifier les tuyaux ▪ Vérifier le niveau des liquides (huile, liquide de refroidissement, lubrifiant pour direction, etc.) et en rajouter, au besoin ▪ Vérifier l'état et l'ajustement des courroies de transmission ▪ Vérifier la pression d'huile, la température et le système de charge ▪ Nettoyer les rétroviseurs et le pare-brise ▪ Vérifier le matériel d'urgence ▪ Vérifier le jeu de direction ▪ Vérifier le fonctionnement des essuie-glaces et du dispositif gicleur de lave-glace ▪ Tester les indicateurs du tableau de bord ▪ Vérifier le klaxon ▪ Tester la chaufferette, le dégivreur et le climatiseur ▪ Tester le frein à main ▪ Vérifier les freins à air ▪ Vérifier les ceintures de sécurité ▪ Vérifier les feux et le matériel réflecteur 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) ▪ Travailler avec méthode (J3) ▪ Prendre des décisions (J6) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Utilisation de documents (3); communication orale (2); capacité de raisonnement : prendre des décisions (2), exercer une pensée critique (2)</p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

E. VOIR À L'ENTRETIEN D'UN VÉHICULE

Contexte général : Les véhicules commerciaux doivent être entretenus conformément aux exigences des lois provinciales et fédérales. Le déménageur/chauffeur-opérateur doit suivre les mêmes règles et règlements que tout autre chauffeur dans l'industrie du camionnage.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
2. Effectuer la vérification avant départ (suite)	2.1 Effectuer la vérification avant départ d'un tracteur (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier le boîtier de direction ▪ Vérifier les composants de la suspension ▪ Vérifier les ensembles de frein ▪ Vérifier les jantes, les moyeux et les pneus ▪ Vérifier les portes ▪ Vérifier les réservoirs de carburant, les bouchons et les anneaux de caoutchouc ▪ Vérifier les batteries et leurs connexions ▪ Vérifier l'arbre de transmission et les joints de cardan ▪ Vérifier le système d'échappement ▪ Vérifier que le châssis est exempt de fissures, de soudures rompues ou non autorisées, de trous ou d'autres dommages ▪ Vérifier les bavettes garde-boue ▪ Vérifier les conduits d'air et les câbles électriques ▪ Vérifier la passerelle ▪ Vérifier la sellette d'attelage ▪ Consigner (voir F1) ou signaler (voir F3) toute condition dangereuse ou hors tolérance ▪ Refuser d'utiliser du matériel dangereux 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ▪ Travailler avec méthode (I3) ▪ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Utilisation de documents (3); communication orale (2); capacité de raisonnement : prendre des décisions (2), exercer une pensée critique (2)</p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

E. VOIR À L'ENTRETIEN D'UN VÉHICULE

Contexte général : Les véhicules commerciaux doivent être entretenus conformément aux exigences des lois provinciales et fédérales. Le déménageur/chauffeur-opérateur doit suivre les mêmes règles et règlements que tout autre chauffeur dans l'industrie du camionnage.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
2. Effectuer la vérification avant départ (suite)	2.2 Effectuer la vérification avant départ d'une semi-remorque	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier que les raccords à air comprimé, les têtes d'accouplement et la fiche électrique de la semi-remorque sont en place ▪ Vérifier la cloison et la partie avant ▪ Vérifier la béquille ▪ Vérifier les portes ▪ Vérifier le châssis, les traverses, le cadre et le plancher ▪ Vérifier le train roulant coulissant ▪ Vérifier le reste de la semi-remorque ▪ Consigner (voir F1) ou signaler (voir F3) toute condition dangereuse ou hors tolérance ▪ Refuser d'utiliser du matériel dangereux 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) ▪ Travailler avec méthode (J3) ▪ Prendre des décisions (J6) <p><i>Compétences essentielles :</i> <i>Utilisation de documents (3);</i> <i>communication orale (2); capacité de raisonnement : prendre des décisions (2)</i> <i>et exercer une pensée critique (2)</i></p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

E. VOIR À L'ENTRETIEN D'UN VÉHICULE

Contexte général : Les véhicules commerciaux doivent être entretenus conformément aux exigences des lois provinciales et fédérales. Le déménageur/chauffeur-opérateur doit suivre les mêmes règles et règlements que tout autre chauffeur dans l'industrie du camionnage.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Effectuer la vérification et des tâches après trajet Contexte d'exécution de la tâche : Les déménageurs/chauffeurs-opérateurs doivent voir à ce que l'intérieur du fourgon soit nettoyé à fond après chaque charge. Cela vaut aussi pour les coussins, couvertures, chariots et autre matériel.	3.1 Effectuer la vérification après trajet d'un camion ou d'un tracteur et d'une semi-remorque	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre la procédure établie 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ▪ Rédiger de manière claire et concise (I3) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Utilisation de documents (2); capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (2) et prendre des décisions (2); lecture (3)</p>
	3.2 Prévoir de l'entretien préventif systématique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre la procédure établie 	
	3.3 Voir à l'entretien de l'intérieur et de l'extérieur d'un véhicule	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se conformer à la politique de l'entreprise ▪ Voir à ce que l'intérieur du fourgon soit sans taches 	
	3.4 Préparer le matériel pour la prochaine charge	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre la procédure établie ▪ Voir à ce que les coussins et couvertures soient propres et bien pliés ▪ Voir à ce que le matériel de manutention du fret soit propre 	
4. Entretien du matériel auxiliaire	4.1 Entretien du matériel pneumatique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre les règles et procédures établies pour assurer l'entretien des remorques à suspension pneumatique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ▪ Travailler avec méthode (I3) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Utilisation de documents (2); capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (2); lecture (3)</p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

F. EXÉCUTER CERTAINES TÂCHES ADMINISTRATIVES

Contexte général : Les tâches administratives sont généralement semblables dans l'ensemble de l'industrie du camionnage. Toutefois, les exigences en ce qui concerne les inventaires des biens et les connaissances sont relativement complexes pour le déménageur/chauffeur-opérateur. Chaque transporteur a ses exigences propres, qui diffèrent souvent de part et d'autre de la frontière canado-américaine.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
1. Tenir des fiches journalières	1.1 Vérifications avant départ et après trajet : consigner toutes les conditions non sécuritaires ou hors tolérance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la procédure de l'entreprise 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Utilisation de documents (3); écriture (2)</p>
	1.2 Tenir les données sur les trajets	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la procédure de l'entreprise 	
	1.3 Tenir les données sur l'essence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la procédure de l'entreprise 	
2. Administrer des connaissances	2.1 Vérifier l'exactitude des connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la procédure de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Utilisation de documents (3)</p>
	2.2 Noter les modifications des connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la procédure de l'entreprise 	
	2.3 Remplir des connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la procédure de l'entreprise 	

Contexte d'exécution de la tâche : Il s'agit d'une des plus importantes tâches particulières du déménageur/chauffeur-opérateur. Il est essentiel de consigner les détails des chargements, et en particulier la condition des articles individuels dans le chargement, pour gérer les réclamations et réduire le passif relatif aux biens perdus ou endommagés.

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

F. EXÉCUTER CERTAINES TÂCHES ADMINISTRATIVES

Contexte général : Les tâches administratives sont généralement semblables dans l'ensemble de l'industrie du camionnage. Toutefois, les exigences en ce qui concerne les inventaires des biens et les connaissances sont relativement complexes pour le déménageur/chauffeur-opérateur. Chaque transporteur a ses exigences propres, qui diffèrent souvent de part et d'autre de la frontière canado-américaine.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Préparer et soumettre des rapports de vérification	3.1 Remplir des rapports de vérification avant départ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Appliquer la procédure de l'entreprise ■ Signaler les défauts du matériel 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rédiger de manière claire et concise (13) ■ Parler de manière claire et concise (12) ■ Démontrer de la rigueur et de la minutie (12) <p><i>Compétences essentielles :</i> Utilisation de documents (2); écriture (2); capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (2)</p>
	3.2 Remplir des rapports de vérification en route	<ul style="list-style-type: none"> ■ Appliquer la procédure de l'entreprise ■ Signaler les défauts du matériel 	
	3.3 Remplir des rapports de vérification après trajet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Inscrire les renseignements relatifs au transporteur et au camion ou tracteur semi-remorque ainsi que la date et l'heure de la vérification ■ Énumérer et expliquer clairement par écrit tous les défauts observés qui doivent être corrigés ■ Indiquer si l'état du véhicule permet de l'utiliser en toute sécurité ■ Signer le formulaire ■ Remettre le formulaire à la personne désignée 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

F. EXÉCUTER CERTAINES TÂCHES ADMINISTRATIVES

Contexte général : Les tâches administratives sont généralement semblables dans l'ensemble de l'industrie du camionnage. Toutefois, les exigences en ce qui concerne les inventaires des biens et les connaissances sont relativement complexes pour le déménageur/chauffeur-opérateur. Chaque transporteur a ses exigences propres, qui diffèrent souvent de part et d'autre de la frontière canado-américaine.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
4. Préparer et soumettre des documents et des demandes	4.1 Remplir des rapports de dépenses	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la procédure de l'entreprise 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger de manière claire et concise (I3) ▪ Parler de manière claire et concise (I2) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Utilisation de documents (3)</p>
	4.2 Préparer des déclarations d'incident et d'accident	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la procédure de l'entreprise 	
	4.3 Soumettre des demandes d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la procédure de l'entreprise 	
	4.4 Remplir les formulaires des douanes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la procédure de l'entreprise 	
	4.5 Soumettre les documents et l'argent relatifs aux envois payables sur livraison	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la procédure de l'entreprise 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
1. Se conformer aux exigences relatives aux heures de service	1.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Lecture (4); utilisation de documents (3); arithmétique appliquée aux mesures et aux calculs (1)</p>
	1.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	1.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	1.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
2. Se conformer aux codes de la sécurité routière et aux règlements connexes	2.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Lecture (4); utilisation de documents (3); écriture (3)</p>
	2.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	2.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	2.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Se conformer aux exigences relatives à la santé et à la sécurité du travail	3.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Lecture (4); capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (2)</p>
	3.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	3.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	3.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
4. Se conformer aux exigences relatives au transport de marchandises	4.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Lecture (4); capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (2)</p>
	4.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	4.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	4.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
5. Se conformer aux règlements et aux politiques régissant les drogues et l'alcool	5.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Lecture (4); utilisation de documents (3)</p>
	5.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	5.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	5.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
6. Se conformer aux exigences relatives aux poids et aux dimensions	6.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Lecture (4); utilisation de documents (2)
	6.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	6.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	6.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
7. Se conformer aux codes du travail	7.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (I9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lecture (4); utilisation de documents (3)
	7.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	7.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	7.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
8. Se conformer aux exigences relatives aux droits de la personne	8.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles:</i></p> <p>Lecture (4); communication orale (2); utilisation de documents (3)</p>
	8.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	8.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	8.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
9. Se conformer aux exigences environnementales	9.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Lecture (4); utilisation de documents (3)
	9.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	9.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	9.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
10. Se conformer aux exigences relatives aux douanes et à l'immigration	10.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lecture (4); utilisation de documents (3)
	10.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	10.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	10.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
11. Se conformer aux exigences fiscales	11.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Lecture (4); utilisation de documents (3)
	11.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	11.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	11.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
12. Se conformer aux contrats et ententes du transporteur	12.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Lecture (3)</p>
	12.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	12.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	12.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

G. SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET NORMES

Contexte général : Les lois et règlements applicables au secteur du déménagement sont les mêmes que ceux qui s'appliquent au reste de l'industrie, à l'exception des règlements sur les marchandises dangereuses (les déménageurs ne transportent pas de telles matières) et des règlements sur la salubrité des aliments (les déménageurs ne transportent pas d'aliments destinés être consommés par le grand public).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
13. Se conformer aux politiques, procédures et normes du transporteur	13.1 Déterminer et analyser les exigences réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter les parties bien informées 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir conscience des situations (J9) ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Lecture (3); utilisation de documents (3)</p>
	13.2 Veiller à la conformité et la promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter ses tâches conformément aux exigences officielles ▪ Informer ses collègues et ses collaborateurs des exigences officielles 	
	13.3 Surveiller la conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déceler les situations de non-conformité et y remédier ▪ Signaler les situations de non-conformité ▪ Réagir aux situations d'urgence 	
	13.4 Rester à jour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir la version la plus récente des règlements applicables 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
1. Élaborer un plan d'activités*	1.1 Fixer des objectifs à court terme et à long terme	<ul style="list-style-type: none"> Assurer un lien avec la mission et la vision de l'entreprise Se conformer au principe « SMART » (stratégique, mesurable, réalisable, réaliste, limité dans le temps) 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) Prendre des décisions (J6) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Capacité de raisonnement: planifier et organiser le travail (3), exercer une pensée critique (2), prendre des décisions (2); arithmétique: arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3), arithmétique appliquée à l'analyse de données (3); lecture (3); écriture (3); utilisation de documents (3)</p>
	1.2 Reconnaître les possibilités d'affaires en conformité avec la vision de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Chercher des occasions d'affaires Évaluer la viabilité des occasions d'affaires (recettes potentielles par rapport aux frais estimatifs) 	
	1.3 Établir l'ordre de priorité des possibilités d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> Établir des critères Évaluer les occasions de projet d'après les critères Choisir les occasions de projet 	
	1.4 Préparer un plan des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> Déterminer les compétences, les connaissances et l'expérience requises Revoir la capacité du personnel actuel Élaborer des plans pour répondre aux exigences à court terme et à long terme de l'entreprise 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
			<i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i>
1. Élaborer un plan d'activités* (suite)	1.5 Élaborer un plan de marketing et de relations publiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Établir des lignes directrices de marketing (par exemple, déterminer l'image à promouvoir) ▪ Déterminer le public cible ▪ Définir l'angle du marketing ▪ Allouer des ressources 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ▪ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Capacité de raisonnement : planification et organisation du travail (3), exercer une pensée critique (2), prendre des décisions (2); arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3), arithmétique appliquée à l'analyse de données (3); lecture (3); écriture (3); utilisation de documents (3)</p>
	1.6 Fixer des objectifs financiers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déterminer les besoins financiers pour atteindre les objectifs à court terme ▪ Déterminer les besoins financiers pour atteindre les objectifs à long terme 	
	1.7 Établir un budget d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaborer des scénarios budgétaires ▪ Créer un budget 	
	1.8 Préparer un plan et un budget d'immobilisations et des besoins en installations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déterminer les besoins en immobilisations et en installations ▪ Évaluer les immobilisations et les installations actuelles ▪ Énumérer et évaluer les différentes solutions ▪ Choisir une solution ou une combinaison de solutions ▪ Établir un budget d'immobilisations 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*)

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
2. Faire appel à des services professionnels (par exemple des comptables et des avocats)*	2.1 Déterminer les besoins	<ul style="list-style-type: none"> ■ Déterminer l'expertise requise (aide-comptable, comptable, avocat, courtier d'assurance, etc.) ■ Préciser les services requis 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Négocier (16) ■ Prendre des décisions (16) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Communication orale (3); lecture (3); capacité de raisonnement: exercer une pensée critique (2), prendre des décisions (3); écriture (3)</p>
	2.2 Trouver des fournisseurs de services	<ul style="list-style-type: none"> ■ Parcourir les sources d'information imprimées et électroniques (p. ex. les magazines de l'industrie du camionnage) ■ Contacter les associations professionnelles ou industrielles ■ Utiliser son propre réseau de contacts 	
	2.3 Sélectionner des fournisseurs de services	<ul style="list-style-type: none"> ■ Définir des critères de sélection (p. ex. intégrité professionnelle, fiabilité, honoraires raisonnables et abordables, etc.) ■ Rédiger une demande de prix ou une demande de propositions ■ Comparer les propositions selon les critères fixés ■ Vérifier les références 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
2. Faire appel à des services professionnels (par exemple des comptables et des avocats)* (suite)	2.4 Négocier les conditions contractuelles	<ul style="list-style-type: none"> Créer un contrat ou une entente officiels Revoir le contenu (mandat, durée du contrat, honoraires et autres conditions) et en discuter Finaliser et signer le contrat ou l'entente 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Négocier (I6) Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i> Communication orale (3); lecture (3); capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (2), prendre des décisions (3); écriture (3)</p>
	3.1 Évaluer la viabilité des transporteurs en obtenant des références concernant le crédit	<ul style="list-style-type: none"> Interroger un des principaux fournisseurs du transporteur Interroger de manière officieuse un des propriétaires-exploitants présentement au service du transporteur Obtenir une cote de crédit Demander l'aide d'un gérant de banque ou d'un comptable 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i> Capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (3), prendre des décisions (2), trouver des renseignements (3); lecture (3); communication orale (3); arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3), arithmétique appliquée à l'analyse de données (3)</p>
3. Trouver un transporteur partenaire*	3.2 Évaluer le dossier de sécurité des transporteurs	<ul style="list-style-type: none"> Demander au recruteur de montrer une copie du dossier de sécurité du transporteur Faire sa recherche avant une entrevue Consulter des sources gouvernementales 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Trouver un transporteur partenaire* (suite)	3.3 Évaluer la capacité des transporteurs de fournir du soutien et de l'aide aux propriétaires-exploitants	<p>Évaluer la capacité des transporteurs à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aider à la gestion d'entreprise ▪ Donner de l'information ou de la formation sur la façon de déterminer les frais d'exploitation ▪ Aider aux achats d'articles consommables (escomptes de volume de groupe) ▪ Fournir du soutien administratif pour l'obtention de permis et la protection parapluie en matière d'assurance ▪ Faire preuve d'ouverture aux idées et aux suggestions des propriétaires-exploitants ▪ Démontrer un intérêt réel envers le succès des propriétaires-exploitants qui font affaire avec lui 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ▪ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i> Capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (3), prendre des décisions (2), trouver des renseignements (3); lecture (3); communication orale (3); arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3), arithmétique appliquée à l'analyse de données (3)</p>
	3.4 Évaluer la « bonne concordance »	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier si les voies de circulation et portes d'entrée répondent à ses besoins géographiques ▪ Vérifier si son matériel répond aux exigences du transporteur ▪ Vérifier si son expérience personnelle répond aux besoins du transporteur 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Trouver un transporteur partenaire* (suite)	3.5 Évaluer les politiques et les procédures d'exploitation des transporteurs	Analyser : <ul style="list-style-type: none"> ■ Le calendrier des dépenses d'exploitation : plaque de base (frais d'immatriculation), frais d'assurance, permis, etc. ■ Le manuel des politiques et procédures du transporteur ■ Sa politique concernant les retenues et son calendrier afférent ■ Ses exigences en ce qui a trait à la peinture du tracteur ■ Sa politique concernant le supplément carburant ■ L'information au sujet des politiques d'assurance, des franchises, des primes, etc. 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ■ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Capacité de raisonnement: exercer une pensée critique (3), prendre des décisions (2), trouver des renseignements (3); lecture (3); communication orale (3); arithmétique : arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3), arithmétique appliquée à l'analyse de données (3)</p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Trouver un transporteur partenaire* (suite)	3.6 Évaluer les rapports de rendement des transporteurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Obtenir des copies des relevés de paie anonymes d'autres propriétaires-exploitants ■ Analyser le millage mensuel moyen par camion et la longueur moyenne des trajets ■ Examiner avec soin les détails des taux et des revenus indiqués sur les relevés des propriétaires-exploitants afin de connaître, notamment, les millages exacts et le temps de chargement, de déchargement et d'attente payé ■ Surveiller les déductions indiquées sur les relevés, mais que le recruteur n'a pas expliquées ■ Surveiller les charges utiles pour s'assurer que le transporteur ne fonctionne pas constamment en surcharge ■ S'informer des raisons pour lesquelles des propriétaires-exploitants ont déjà quitté le transporteur 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ■ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Capacité de raisonnement: exercer une pensée critique (3), prendre des décisions (2), trouver des renseignements (3); lecture (3); communication orale (3); arithmétique : arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3), arithmétique appliquée à l'analyse de données (3)</p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
			<i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i>
3. Trouver un transporteur partenaire* (suite)	3.7 Sélectionner un transporteur	<p>Questions clés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Êtes-vous à l'aise avec le contexte géographique des activités du transporteur : voies de circulation, destinations, portes d'entrée, etc.? ■ Êtes-vous à l'aise avec l'environnement de travail, par exemple, les politiques et procédures? ■ La clientèle du transporteur est-elle assez diversifiée pour vous occuper à l'année longue? ■ Votre revenu sera-t-il suffisant pour vous soutenir, vous et votre entreprise? ■ Le transporteur fonctionne-t-il de manière diligente et professionnelle? ■ Serez-vous heureux avec ce transporteur dans un an? Dans cinq ans? ■ Recommanderiez-vous ce transporteur à un ami? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ■ Prendre des décisions (J6) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Capacité de raisonnement : exercer une pensée critique (3), prendre des décisions (2), trouver des renseignements (3); lecture (3); communication orale (3); arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3), arithmétique appliquée à l'analyse de données (3)</p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
3. Trouver un transporteur partenaire* (suite)	3.8 Négocier une entente contractuelle	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voir à obtenir un examen juridique du contrat ■ Demander à un avocat de reprendre la rédaction des clauses qui risquent de porter atteinte à son entreprise ■ Présenter et négocier des modifications ■ Prévoir une clause obligeant à revoir périodiquement les taux et le mode de fonctionnement 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ■ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Capacité de raisonnement: exercer une pensée critique (3), prendre des décisions (2), trouver des renseignements (3); lecture (3); communication orale (3); arithmétique : arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3), arithmétique appliquée à l'analyse de données (3)</p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*) et sont précisées dans l'énoncé du contexte d'exécution de chacune.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
<p>4. Choisir un véhicule</p> <p>Contexte d'exécution de la tâche : Cette tâche peut être exécutée par des conducteurs séniors et des propriétaires-exploitants.</p>	<p>4.1 Choisir un camion ou une semi-remorque</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recueillir de l'information (magazines de l'industrie, circulaires d'information gouvernementaux, brochures des fabricants, etc.) ▪ Parler à des propriétaires-exploitants (leur demander ce qu'ils aiment ou n'aiment pas, tout problème qu'ils auraient rencontré – par exemple, problèmes de consommation d'essence ou de charge utile; prendre des notes) ▪ Parler à des vendeurs (leur dire ce dont on a besoin; revoir chaque caractéristique aux plans du prix et du rendement; demander aux vendeurs des estimations de prix et de rendement de plusieurs combinaisons possibles de composants pour comparer les frais d'exploitation) ▪ Faire le tour du marché pour obtenir les meilleures affaires 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ▪ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i> Capacité de raisonnement : trouver des renseignements (3), exercer une pensée critique (2), prendre des décisions (3); communication orale (3); Utilisation de documents (2); lecture (3); arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3)</p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
<u>4. Choisir un véhicule (suite)</u>	4.2 Décider d'acheter un camion neuf ou un camion usagé	<p>Facteurs à considérer :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conditions du marché ▪ Disponibilité de camions usagés ▪ Prix des camions neufs et possibilités de financement, et offres de camions usagés ▪ Taux d'intérêt courants ▪ Charge de travail prévue ▪ Capacité de faire face aux problèmes mécaniques ▪ Disponibilité des pièces de rechange et accès à des installations de service ▪ Période de paie et flux de trésorerie du transporteur ▪ Frais d'exploitation ▪ Tranquillité d'esprit 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ▪ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Capacité de raisonnement : trouver des renseignements (3), exercer une pensée critique (2), prendre des décisions (3); communication orale (3); Utilisation de documents (2); lecture (3); arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3)</p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
5. Choisir le mode de financement du véhicule *	5.1 Évaluer les coûts et les implications du mode de financement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comparer les avantages et les inconvénients d'un financement comptant ■ Comparer les avantages et les inconvénients d'un financement bancaire ■ Comparer les avantages et les inconvénients d'un financement indépendant ■ Demander à un aide-comptable ou un comptable de revoir les conditions de l'entente et de faire une projection des coûts 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Démontrer de la rigueur et de la minutie (J2) ■ Prendre des décisions (J6) <p><i>Compétences essentielles :</i> arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3); capacité de raisonnement : prendre des décisions (3)</p>
	5.2 Décider si l'on se qualifie financièrement pour acheter un camion	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auto-évaluer sa capacité financière d'après les critères d'acceptation des risques dont se servent les institutions financières ■ Considérer des conditions ou garanties supplémentaires que requièrent les institutions financières lorsqu'on ne répond pas à certains critères de risque 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*) et sont précisées dans l'énoncé du contexte d'exécution de chacune.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
			<i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i>
5. Choisir le mode de financement du véhicule (suite)	5.3 Décider s'il vaut mieux louer ou acheter	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comparer les avantages et les inconvénients respectifs d'un contrat de location-exploitation et d'un contrat de location-acquisition ■ Comparer les avantages et les inconvénients de l'achat et de la location ■ Demander l'avis et les projections de coûts d'un expert indépendant (par exemple, son comptable ou son aide-comptable) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ■ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i> arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3); capacité de raisonnement : prendre des décisions (3)</p>
6. Gérer des finances	6.1 Établir et tenir des documents relatifs aux recettes et aux frais	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utiliser un logiciel et des outils de comptabilité du commerce : états financiers, mouvements de trésorerie, valeur nette, résultats, bilans ■ Adopter ou adapter les meilleures pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ■ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i> Arithmétique d'ordre financier (3), arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3); Utilisation de documents (3)</p>
	6.2 Préparer un budget	<ul style="list-style-type: none"> ■ Estimer les frais fixes et les frais variables ■ Estimer les profits 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
6. Gérer des finances (suite)	6.3 Administrer un budget	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôler les frais variables ▪ Contrôler les frais d'entretien ▪ Évaluer les recettes des trajets et leurs effets sur les profits ou le revenu net ▪ Déterminer et faire des ajustements 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer de la rigueur et de la minutie (I2) ▪ Prendre des décisions (I6) <p><i>Compétences essentielles :</i> Arithmétique d'ordre financier (3), arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3); utilisation de documents (3)</p>
	6.4 Remplir les obligations fiscales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer la taxe sur l'essence ▪ Réduire au minimum l'impôt sur le revenu à payer ▪ Se conformer aux exigences fiscales 	
	6.4 Gérer l'assurance et les réclamations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre la procédure établie par la société d'assurance 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*) et sont précisées dans l'énoncé du contexte d'exécution de chacune.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
7. Gérer les informations Contexte d'exécution de la tâche : Cette tâche peut être exécutée par des conducteurs séniors et des propriétaires-exploitants.	7.1 Établir un système de conservation des dossiers pour tenir et gérer les données provenant des documents de trajets	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Engager et consulter un expert ▪ Rechercher et adopter les meilleures pratiques de l'industrie 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler avec méthode (13) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3), arithmétique appliquée à l'analyse de données (3); Utilisation de documents (3); communication orale (3); capacité de raisonnement : prendre des décisions (2), exercer une pensée critique (2); lecture (3)
	7.2 Compiler des rapports	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre le rendement des activités et des affaires ▪ Compiler des rapports mensuels et annuels pouvant être adaptés à une feuille des recettes et dépenses 	
	7.3 Analyser des données	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Établir un coût au mille ▪ Utiliser le coût pour définir les demandes de recettes ▪ Rapprocher les états du transporteur et de la banque ▪ Prédire le rendement futur de l'entreprise ▪ Préparer ses dossiers pour les présenter à un comptable 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
8. Gérer le personnel*	8.1 Recruter et sélectionner des camionneurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire une analyse coûts-avantages de l'embauche d'un camionneur ▪ Déterminer le profil ▪ Évaluer les candidats ▪ Sélectionner ▪ Embaucher 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler avec méthode (J3) ▪ Prendre des décisions (J6) ▪ Démontrer des aptitudes pour les relations humaines (I4) <p><i>Compétences essentielles :</i> Lecture (4); utilisation de documents (3); écriture (3); communication orale (3); arithmétique d'ordre financier (3), arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3); capacité de raisonnement : prendre des décisions (3), exercer une pensée critique (2), résoudre des problèmes (2); travail en équipe (3)</p>
	8.2 Administrer les questions relatives aux lois, règlements, politiques et procédures en matière de gestion des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se conformer aux lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux ainsi qu'aux politiques et procédures de l'entreprise ▪ Se conformer aux articles de la convention collective ▪ Gérer les griefs 	
	8.3 Organiser le travail et établir des calendriers et horaires de travail	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assigner le travail ou les calendriers et horaires de travail ▪ Élaborer et mettre en œuvre des procédures opérationnelles 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
8. Gérer le personnel* (suite)	8.4 Encadrer et superviser du personnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orienter et former les nouveaux employés ▪ Faire des observations constructives ▪ Administrer l'ensemble d'avantages sociaux et d'assurances 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler avec méthode (I3) ▪ Prendre des décisions (I6) ▪ Démontrer des aptitudes pour les relations humaines (I4) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Lecture (4); utilisation de documents (3); écriture (3); communication orale (3); arithmétique d'ordre financier (3), arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3); capacité de raisonnement : prendre des décisions (3), exercer une pensée critique (2), résoudre des problèmes (2); travail en équipe (3)</p>
	8.5 Rémunérer du personnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Payer les employés 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*) et sont précisées dans l'énoncé du contexte d'exécution de chacune.

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
9. Gérer la main-d'œuvre temporaire Contexte d'exécution de la tâche : Cette tâche est presque exclusive aux entreprises de déménagement et concerne TOUS les chauffeurs qui peuvent devoir embaucher et gérer des travailleurs temporaires ou occasionnels pour aider au chargement et au déchargement.	9.1 Vérifier les calendriers de travail	<ul style="list-style-type: none"> Prendre des dispositions pour obtenir une main-d'œuvre fiable avant d'arriver sur les lieux Déterminer le profil et les qualités souhaitées de la main-d'œuvre 	<i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i> <ul style="list-style-type: none"> Travailler avec méthode (I3) Prendre des décisions (I6) Démontrer des aptitudes pour les relations humaines (I4) <i>Compétences essentielles :</i> Lecture (4); utilisation de documents (3); écriture (3); communication orale (3); arithmétique d'ordre financier (3), arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3); capacité de raisonnement : prendre des décisions (3), exercer une pensée critique (2), résoudre des problèmes (2); travail en équipe (3)
	9.2 Recruter de l'aide occasionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer avec une agence ou avec des contacts personnels Évaluer les candidats Sélectionner Embaucher 	
	9.3 Prendre l'aide aux endroits désignés	<ul style="list-style-type: none"> Faire l'évaluation finale des candidats Sélectionner Embaucher 	
	9.4 Informer les travailleurs des exigences de l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> Distribuer le travail et les calendriers de travail Voir à la compréhension des normes de l'entreprise 	
	9.5 Donner des instructions aux travailleurs nouveaux ou inexpérimentés	<ul style="list-style-type: none"> Orienter et former les nouveaux employés Faire un suivi auprès des nouveaux employés pour assurer la sécurité, la qualité et la productivité 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

H. EXÉCUTER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES D'ENTREPRISE

Contexte général : Le déménageur/chauffeur-opérateur participe à l'exécution de fonctions administratives d'entreprise de niveau plus élevé. Ces tâches vont au-delà des tâches administratives et procédures documentaires courantes que tous les chauffeurs doivent accomplir; elles se rattachent aux tâches d'un propriétaire-exploitant, mais un chauffeur employé peut aussi, selon son expérience, être appelé à participer à leur exécution.

REMARQUE : Les tâches qui sont exécutées UNIQUEMENT par les propriétaires-exploitants sont marquées d'un astérisque (*).

TÂCHES	SOUS-TÂCHES	INDICATEURS DE RENDEMENT	
		ACTIONS IMPORTANTES OU NORMES	APTITUDES GÉNÉRALES ET COMPÉTENCES ESSENTIELLES
9. Gérer la main-d'œuvre temporaire (suite)	9.6 Superviser le travail	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voir à ce que le travail soit exécuté selon les normes ▪ Faire des commentaires constructifs 	<p><i>Aptitudes personnelles et interpersonnelles les plus essentielles à la compétence dans son ensemble :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler avec méthode (J3) ▪ Prendre des décisions (J6) ▪ Démontrer des aptitudes pour les relations humaines (I4) <p><i>Compétences essentielles :</i></p> <p>Lecture (4); utilisation de documents (3); écriture (3); communication orale (3); arithmétique d'ordre financier (3), arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable (3); capacité de raisonnement : prendre des décisions (3), exercer une pensée critique (2), résoudre des problèmes (2); travail en équipe (3)</p>
	9.7 Gérer les heures de travail et les pauses	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre les procédures de l'entreprise 	
	9.8 Faire le nécessaire pour le paiement du travail exécuté	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre les procédures de l'entreprise 	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

I. DÉMONTRER DES APTITUDES POUR LES COMMUNICATIONS ET LES RELATIONS HUMAINES

APTITUDES	ÉLÉMENTS D'APTITUDE	SOUS-ÉLÉMENTS D'APTITUDE
1. Pratiquer l'écoute active	1.1 Vérifier la compréhension d'autrui	<ul style="list-style-type: none">▪ Résumer l'opinion d'autrui▪ Reformuler▪ Utiliser les techniques d'interrogation pour vérifier la compréhension d'autrui
	1.2 Faire preuve d'empathie	<ul style="list-style-type: none">▪ Déceler ce que pensent les autres en décodant les indices verbaux et non verbaux▪ Faire preuve de compréhension et de sensibilité à l'égard de ce que pensent les autres au moyen de la communication verbale et non verbale
2. Parler de manière claire et concise	2.1 Employer un vocabulaire et une terminologie appropriés	<ul style="list-style-type: none">▪ Utiliser la terminologie et le jargon de l'industrie▪ Appliquer les règles de l'étiquette lors de l'utilisation d'un appareil de communication
	2.2 Communiquer l'information en se souciant de faciliter la compréhension	<ul style="list-style-type: none">▪ Adapter le langage au destinataire
3. Rédiger de manière claire et concise	3.1 Employer un vocabulaire et une terminologie appropriés	<ul style="list-style-type: none">▪ Utiliser la terminologie et le jargon de l'industrie
	3.2 Communiquer l'information en se souciant de faciliter la compréhension	<ul style="list-style-type: none">▪ Adapter le langage au destinataire
	3.3 Suivre les règles de grammaire	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

I. DÉMONTRER DES APTITUDES POUR LES COMMUNICATIONS ET LES RELATIONS HUMAINES

APTITUDES	ÉLÉMENTS D'APTITUDE	SOUS-ÉLÉMENTS D'APTITUDE
4. Démontrer des aptitudes pour les relations humaines	4.1 Établir de bonnes relations avec toutes sortes de personnes	<ul style="list-style-type: none">▪ Faire en sorte que les gens se sentent à l'aise▪ Respecter les besoins et les intérêts des gens▪ Prendre l'initiative du contact▪ Accepter les limites des gens▪ Démontrer un sens de l'humour
	4.2 Traiter avec différents types de personnalités	<ul style="list-style-type: none">▪ Faire preuve de tact et de diplomatie en utilisant un ton et des mots appropriés
	4.3 Être authentique avec les autres	<ul style="list-style-type: none">▪ Être direct
5. Travailler en équipe	5.1 Promouvoir la collaboration et partager l'expérience et l'expertise d'autrui	<ul style="list-style-type: none">▪ Partager de l'information▪ Partager des idées
	5.2 Gagner la confiance et le soutien de ses collègues	<ul style="list-style-type: none">▪ Remplir ses engagements envers ses collègues▪ Accepter les idées d'autrui▪ Saluer les apports de ses collègues▪ Être franc avec ses collègues en tout temps
	5.3 Suggérer des idées et adopter des comportements pour optimiser le travail d'équipe	<ul style="list-style-type: none">▪ Accepter les idées d'autrui▪ Démontrer de l'intérêt envers les relations interpersonnelles parmi les membres de l'équipe▪ Démontrer de l'empathie (voir I1)

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

I. DÉMONTRER DES APTITUDES POUR LES COMMUNICATIONS ET LES RELATIONS HUMAINES

APTITUDES	ÉLÉMENTS D'APTITUDE	SOUS-ÉLÉMENTS D'APTITUDE
6. Négocier	6.1 Établir un climat positif	<ul style="list-style-type: none">■ Trouver un moment et un lieu approprié■ Pratiquer l'écoute active (I1)
	6.2 Persuader	<ul style="list-style-type: none">■ Présenter une offre en insistant sur les avantages qu'elle comporte pour le client (ou l'autre partie)
	6.3 Trouver un arrangement satisfaisant	<ul style="list-style-type: none">■ Essayer de comprendre l'opinion d'un client (ou d'une autre partie)■ Conclure sur une note positive
7. Persuader	7.1 Anticiper l'état d'esprit de la personne visée	
	7.2 Établir un climat positif	
	7.3 Promouvoir son offre ou sa position en soulignant ses mérites et ses avantages	
	7.4 Pratiquer l'écoute active (voir I1)	
	7.5 Répondre aux doutes et aux objections	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

I. DÉMONTRER DES APTITUDES POUR LES COMMUNICATIONS ET LES RELATIONS HUMAINES

APTITUDES	ÉLÉMENTS D'APTITUDE	SOUS-ÉLÉMENTS D'APTITUDE
8. Faire preuve de leadership	8.1 Démontrer une capacité d'influencer	<ul style="list-style-type: none">▪ Exprimer et promouvoir des idées▪ Prendre une position claire relativement aux enjeux▪ Se faire comprendre et respecter
	8.2 Orienter les efforts individuels et d'équipe	<ul style="list-style-type: none">▪ Définir, suggérer ou rappeler des objectifs▪ Assurer le suivi des tâches et des résultats attendus▪ Ajuster ou modifier les objectifs ou les conditions
9. Sélectionner des médias de communication	9.1 Déterminer des critères de sélection	<ul style="list-style-type: none">▪ Considérer la forme de la communication (p. ex., message, décision, document et rapport)▪ Considérer l'importance et la sensibilité de l'information à communiquer (p. ex., information urgente ou confidentielle)▪ Considérer les destinataires ciblés
	9.2 Évaluer les médias disponibles	<ul style="list-style-type: none">▪ Appliquer les critères retenus▪ Décider du moyen de communication le plus approprié

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

J. DÉMONTRER DES APTITUDES PERSONNELLES

APTITUDES	ÉLÉMENTS D'APTITUDE	SOUS-ÉLÉMENTS D'APTITUDE
1. Faire preuve de professionnalisme et d'intégrité	<p>1.1 Accomplir ses devoirs et ses tâches selon les normes attendues</p> <p>1.2 Faire preuve de dévouement et d'engagement</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Tenir ses engagements▪ Établir et maintenir des relations fondées sur la confiance▪ Maintenir la confidentialité▪ Prévenir les erreurs ou les noter et prendre des mesures correctives▪ Assumer la responsabilité de ses erreurs▪ Donner priorité à ses obligations professionnelles, s'il y a lieu
2. Démontrer de la rigueur et de la minutie	<p>2.1 Exécuter les tâches selon les normes de précision et de qualité nécessaires</p> <p>2.2 Déterminer les détails qui assurent un bon fonctionnement et voir à ceux-ci</p>	<p>(Généralement inutiles, les éléments d'aptitude étant suffisamment explicites)</p>
3. Travailler avec méthode	<p>3.1 Planifier et organiser les tâches ou les affectations de manière ordonnée et systématique</p> <p>3.2 Exécuter chaque tâche en conformité avec les processus et la procédure établis ou selon les règles de l'art</p>	<p>(Généralement inutiles, les éléments d'aptitude étant suffisamment explicites)</p>
4. Gérer son temps	<p>4.1 Évaluer son temps de façon réaliste</p> <p>4.2 Se concentrer sur les priorités</p> <p>4.3 Respecter les délais</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Considérer toutes les étapes ou actions requises pour mener à bien une tâche ou une affectation particulière▪ Considérer les autres affectations et engagements▪ Tenir une liste « À faire »▪ Placez les tâches les plus urgentes au haut de la liste

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

J. DÉMONTRER DES APTITUDES PERSONNELLES

APTITUDES	ÉLÉMENTS D'APTITUDE	SOUS-ÉLÉMENTS D'APTITUDE
5. Résoudre des problèmes	5.1 Cerner les problèmes	<ul style="list-style-type: none">Intégrer de l'information provenant de différentes sourcesDistinguer les causes des symptômes
	5.2 Déterminer les solutions possibles	<ul style="list-style-type: none">Consulter et faire de la recherche
	5.3 Choisir une solution	<ul style="list-style-type: none">Déterminer les critèresÉvaluer ou comparer les solutions possiblesÉvaluer les risques
	5.4 Mettre en œuvre la solution choisie	<ul style="list-style-type: none">Concevoir une stratégie de mise en œuvre et un plan d'actionMettre à exécution la stratégie et le plan d'action
6. Prendre des décisions	6.1 Prendre des décisions en temps opportun	<ul style="list-style-type: none">S'occuper rapidement des enjeux et des problèmes qui tombent sous sa responsabilitéRéagir promptement aux questions et aux situations urgentes
	6.2 Prendre des décisions appropriées	<ul style="list-style-type: none">Se fier à son jugement ou à son expérienceConsulter des personnes reconnues pour leur érudition et leur expérience pratiqueÉvaluer les effets ou les conséquences de ses décisionsÉvaluer les risques
7. Exercer son esprit d'initiative et son ingéniosité	7.1 Agir plutôt que réagir	(Généralement inutiles, les éléments d'aptitude étant suffisamment explicites)
	7.2 Mettre au point ou considérer des solutions qui vont au-delà des approches traditionnelles ou conventionnelles	

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

J. DÉMONTRER DES APTITUDES PERSONNELLES

APTITUDES	ÉLÉMENTS D'APTITUDE	SOUS-ÉLÉMENTS D'APTITUDE
8. Gérer la fatigue et le stress	8.1 Prévenir la fatigue et le stress 8.2 Reconnaître les symptômes de la fatigue et du stress 8.3 Réagir promptement aux symptômes de la fatigue et du stress	<ul style="list-style-type: none">▪ Adopter une diète équilibrée▪ Trouver ou créer un environnement confortable pour se reposer et dormir▪ Faire régulièrement de l'exercice▪ Réduire l'excès de poids▪ Améliorer le sommeil▪ Mettre en pratique des techniques de gestion du temps pour obtenir le contrôle sur sa vie▪ Relaxer davantage en pratiquant des activités qu'on apprécie▪ Réduire la consommation de caféine▪ Cesser de fumer▪ Éviter l'alcool

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

J. DÉMONTRER DES APTITUDES PERSONNELLES

APTITUDES	ÉLÉMENTS D'APTITUDE	SOUS-ÉLÉMENTS D'APTITUDE
9. Avoir conscience des situations	<p>9.1 Reconnaître quand les autres dévient des procédures établies et les en informer</p> <p>9.2 Fournir de l'information à l'avance</p> <p>9.3 Déceler les problèmes en temps opportun</p> <p>9.4 Réagir aux situations de manière efficace et en temps opportun</p> <p>9.5 Se maintenir à l'avant-garde de la tâche à accomplir</p> <p>9.6 Évaluer et réévaluer continuellement les situations</p>	<p>(Généralement inutiles, les éléments d'aptitude étant suffisamment explicites)</p>
10. S'adapter au changement	<p>10.1 Adapter ses habitudes personnelles et professionnelles</p> <p>10.2 Adapter son modèle de comportement interpersonnel</p> <p>10.3 Modifier ou adapter ses besoins et ses attentes, s'il y a lieu</p>	<p>(Généralement inutiles, les éléments d'aptitude étant suffisamment explicites)</p>

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

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

J. DÉMONTRER DES APTITUDES PERSONNELLES

APTITUDES	ÉLÉMENTS D'APTITUDE	SOUS-ÉLÉMENTS D'APTITUDE
11. Participer à des activités d'apprentissage continu	11.1 Se maintenir à l'avant-garde des progrès et des développements	<ul style="list-style-type: none">▪ Établir et maintenir des réseaux professionnels
	11.2 Se servir des changements qui surviennent dans le milieu de travail comme des occasions de perfectionnement et de croissance professionnels	
	11.3 Définir et mettre à jour un plan de perfectionnement professionnel	<ul style="list-style-type: none">▪ Participer à des ateliers▪ Mettre ses aptitudes à niveau au moyen d'une information supplémentaire
12. Équilibrer les engagements professionnels et familiaux	12.1 Établir des priorités	<ul style="list-style-type: none">▪ Tenir compte de ses valeurs personnelles▪ Considérer les obligations et les engagements familiaux aussi bien que professionnels▪ Considérer les contraintes de temps▪ Négocier des arrangements avec toutes les parties concernées
	12.2 Maintenir le cap sur les priorités	<ul style="list-style-type: none">▪ Surveiller l'équilibre entre le temps consacré au travail et le temps consacré à la famille▪ Ajuster le plan aux éventualités
	12.3 Adopter et maintenir une attitude positive	<ul style="list-style-type: none">▪ Développer le sens de l'humour▪ Gérer le stress (voir J8)▪ Reconnaître ses limites

PROFIL DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

Résumé : Profil des compétences essentielles – Déménageur/chauffeur-opérateur

Alors que l'analyse de la profession nous renseigne sur les compétences techniques nécessaires, le profil des compétences essentielles nous expose les compétences essentielles (arithmétique, écriture) requises pour mettre en œuvre les compétences techniques.

Les compétences essentielles les plus importantes des déménageurs/chauffeurs-déménageurs sont les suivantes :

- utilisation de documents
- résolution de problème
- planification et organisation du travail

Pour exécuter en toute efficacité les tâches ou mettre en œuvre les compétences exposées dans l'analyse de la profession, un déménageur/chauffeur-opérateur doit posséder les compétences essentielles suivantes :

- efficacité en lecture - pour trouver et interpréter des renseignements écrits dans des notes de service, des manuels, des revues spécialisées, des conventions collectives, des règlements, etc.;
- très grande capacité dans l'utilisation de documents - pour interpréter des cartes routières, des tableaux, des connaissements et des schémas;
- capacité de base en écriture - pour remplir les formulaires d'usage;
- efficacité en arithmétique - pour utiliser diverses applications mathématiques liées à l'argent, à l'établissement d'un horaire ou d'un budget, à la comptabilité, à l'analyse de données, aux mesures et aux calculs;
- efficacité en communication orale – pour dialoguer professionnellement avec la clientèle interne et externe;
- forte capacité en résolution de problème – pour bien réagir en circonstances imprévues et pour régler des problèmes impliquant des gens ou de l'équipement;
- très grande capacité en matière de prise de décision – surtout à l'égard de la sécurité et du service à la clientèle;
- jugement sûr dans l'exercice d'une pensée critique pour évaluer, juger et évaluer les situations et les conditions du point de vue de la sécurité et de l'efficacité;
- très grande capacité de planification et d'organisation du travail – pour planifier les voyages et pour d'autres tâches où la planification est étroitement associée à l'efficacité;
- bonne mémoire – la mémoire contribue à l'efficacité;
- efficacité dans l'obtention de renseignements – à partir de différentes sources, comme des gens et des documents;
- efficacité dans le travail d'équipe – afin d'atteindre des objectifs communs;
- capacité de base d'utilisation d'un ordinateur – pour utiliser de l'équipement commandé par ordinateur et divers logiciels;
- forte capacité à poursuivre une formation continue – pour se tenir au courant des nouveautés (p. ex. politiques, méthodes, réglementation) et pour conserver ses reconnaissances professionnelles.

Le profil des compétences essentielles repose sur une méthode d'établissement des profils de poste mise au point par RHDCC. Le profil des compétences essentielles des déménageurs/chauffeurs-opérateurs repose sur la méthode d'établissement des profils de poste de RHDCC au moment de la publication.

Pour de plus amples renseignements au sujet des compétences essentielles, visitez le site Web de RHDCC (http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/prce.shtml). Téléchargez le Guide d'interprétation des profils de compétences essentielles pour obtenir une explication détaillée de la méthode d'établissement des profils de poste.

PROFIL DÉTAILLÉ DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES – DÉMÉNAGEUR/CHAUFFEUR-OPÉRATEUR

Les compétences essentielles les plus importantes des déménageurs/chauffeurs-opérateurs sont les suivantes :

- utilisation de documents
- résolution de problème
- organisation et planification du travail

A. LECTURE

L'échelle de complexité de lecture comprend cinq niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 5 le plus complexe. Les tâches types de lecture que doivent exécuter les déménageurs/chauffeurs-opérateurs sont de niveaux 1 à 3 et les plus complexes des niveaux 3 et 4.

Exemples

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- lit des notes manuscrites et des observations de collègues, de clients et de superviseurs écrites dans un journal de bord et sur des formulaires. Par exemple, il lit des observations au sujet d'irrégularités mécaniques sur des formulaires d'inspection de véhicule; des instructions brèves au sujet de livraisons dans des manifestes et des ordres de travail; et des notes de collègues au sujet de retards dans l'écoulement du trafic ou de mauvaises conditions routières. (Niveau 1)
- peut lire des instructions sur des fiches signalétiques de sécurité de produit pour connaître les procédures de premiers soins relatives à des marchandises dangereuses et à d'autres produits. (Niveau 2)
- lit de brefs rapports. Par exemple, il lit des rapports d'évaluation des risques d'itinéraires de transport pour se renseigner sur les dangers et les retards sur des itinéraires et suit des instructions pour éviter des conditions dangereuses ainsi que et des procédures d'exécution de tâches. (Niveau 2)
- lit des documents de promotion, comme des brochures, des dépliants et des catalogues de produits de fournisseurs pour se renseigner sur des produits et prendre des décisions d'achat éclairées. (Niveau 2)
- lit des revues spécialisées, comme *L'Écho du Transport et Transport Routier*, pour rester au courant des tendances et des lois et règlements dans l'industrie et pour se renseigner au sujet de nouveaux produits, matériels, fournitures et règlements en matière de transport. (Niveau 2)
- lit des licences et des permis d'exploitation pour connaître les conditions imposées au titulaire. Par exemple, il lit pour se renseigner au sujet des exigences, comme celles concernant l'emplacement des panneaux réfléchissants et des feux et pour comprendre les restrictions, comme celles qui s'appliquent aux charges faisant saillie et au poids. (Niveau 3)
- lit des politiques et des procédures. Par exemple, il lit des procédures de chargement et de déchargement de meubles et d'autre fret, afin d'exécuter les tâches en toute sécurité. Il lit les procédures de son entreprise en matière d'environnement, de santé et de sécurité afin de les appliquer à des situations particulières, comme des accidents et des blessures, et pour déterminer et confiner les dangers. (Niveau 3)
- lit une grande variété de manuels et de guides afin d'assurer le fonctionnement sécuritaire et efficace du matériel dans l'exécution de ses tâches, par exemple des guides d'arrimage des chargements et des manuels d'utilisation de matériel pour exécuter les tâches de déchargement. (Niveau 3)
- lit des codes, des lois et règlements, des règlements municipaux en matière de transport et d'autres lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux et leurs mises à jour pour s'assurer de suivre les procédures indiquées pour faire en sorte que les pratiques de conduite et les itinéraires de voyage soient conformes aux exigences; il lit, par exemple, les lois et règlements provinciaux régissant la circulation et des règlements municipaux pour s'assurer que les lieux de stationnement respectent les restrictions. (Niveau 4)
- peut lire des lettres d'entente et des contrats. Par exemple, le chauffeur indépendant lit des contrats de transporteurs de manière critique pour vérifier si l'information est exacte et complète, si elle suit les procédures requises et si elle concorde avec les discussions antérieures. (Niveau 4)

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

PROFIL DE LECTURE

Type de texte	Objet de la lecture			
	Rechercher une information particulière/ Repérer l'information.	Dépouiller la signification générale pour en extirper l'essentiel.	Lire tout le texte pour bien comprendre ou pour apprendre.	Lire tout le texte pour émettre un commentaire ou faire une évaluation.
Formulaires	✓	✓		
Étiquettes				
Notes, lettres, notes de services	✓	✓	✓	
Manuels, devis, règlements	✓	✓	✓	
Rapports, monographies, journaux	✓	✓	✓	

Autres renseignements – Langue

L'utilisation d'une langue dans une profession a une incidence sur les compétences essentielles en matière de lecture, d'écriture et de communication orale. La présente section contient des renseignements sur la langue en ce qui a trait uniquement à la lecture. Elle décrit la pratique dans l'industrie au lieu de prescrire une norme en matière de langue de travail.

La plupart des transporteurs qui exploitent des camions à l'extérieur d'une province exigent que leurs chauffeurs spécialisés dans le transport lourd et hors normes puissent lire des textes en anglais selon les niveaux de complexité illustrés ici. Certains transporteurs exigent que leurs chauffeurs spécialisés dans le transport lourd et hors normes puissent lire l'anglais et le français afin que ceux-ci traitent directement avec le client dans sa langue préférée.

B. UTILISATION DE DOCUMENTS

L'échelle de complexité d'utilisation de documents comprend cinq niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 5 le plus complexe. Les tâches types d'utilisation de documents que doivent effectuer les déménageurs/chauffeurs-opérateurs sont de niveaux 1 à 3 et les plus complexes de niveaux 3.

Exemples

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- lit des écriteaux, des étiquettes et des panneaux pour obtenir différentes données. Par exemple, il lit des panneaux de signalisation pour obtenir de l'information routière, comme des distances, des emplacements et des itinéraires. Il lit des étiquettes sur le matériel de sécurité, comme des fusées éclairantes et des extincteurs, pour connaître des dates d'expiration et voir des symboles de danger et les messages de mise en garde. (Niveau 1)
- repère des données et d'autres renseignements pertinents concernant des itinéraires, comme des zones de construction, des endroits dangereux pour se stationner ou pour exécuter des manœuvres, sur des croquis faits par d'autres chauffeurs. (Niveau 1)
- repère et extrait des données de différents tableaux et textes tabulaires. Par exemple, il peut repérer des heures de départ et d'arrivée sur des horaires de traversiers, des codes, des noms, des quantités et des moments de livraison de produits sur des feuilles d'inventaire ainsi que des itinéraires routiers dans des documents relatifs aux limites de poids. Il examine des tableaux de poids sur essieu pour connaître les poids admissibles par combinaison d'essieux dans une province ou un État. (Niveau 2)
- repère des données et d'autres renseignements dans des formulaires. Par exemple, il examine des connaissances pour obtenir des détails concernant le fret, comme le type, la description, les quantités, les classes, les poids et les numéros de classification de produits et d'autres instructions spéciales de chargement, d'arrimage et de déchargement. (Niveau 2)
- inscrit des données et des renseignements dans des tableaux. Par exemple, il inscrit des dates, des distances, ainsi que des données de consommation et de rendement de carburant dans des registres de consommation de carburant. Il écrit de brèves descriptions et des quantités d'articles sur des feuilles d'inventaire. (Niveau 2)
- peut interpréter des schémas. Par exemple, il examine des schémas des systèmes électriques pour localiser et remplacer les fusibles grillés. (Niveau 3)
- repère des données et d'autres renseignements sur des cartes routières. Par exemple, il repère des itinéraires, des distances et d'autres éléments d'information comme les types de routes, les ponts à péage et les traversiers sur des cartes. (Niveau 3)
- remplit des formulaires. Par exemple, il remplit des formulaires de demande de licence et de permis, des formulaires de déclaration d'événements comme des accidents et des incidents, des rapports d'évaluation de site, d'accident évité de justesse et d'inspection quotidienne avant et après voyage, des carnets de route ainsi que des formulaires d'évaluation des risques d'itinéraire. (Niveau 3)

Profil d'utilisation de documents

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- lit des panneaux, des étiquettes et des listes;
- remplit des formulaires en cochant, en inscrivant des données numériques ou en entrant des mots, des expressions, des phrases ou des textes d'au moins un paragraphe;
- lit des formulaires remplis contenant des cases à cocher, des données numériques, des expressions, des adresses, des phrases ou des textes d'au moins un paragraphe;
- lit des tableaux, des horaires et d'autres textes sous forme de tableaux;
- entre des informations dans des tableaux, des horaires ou d'autres textes sous forme de tableaux;
- obtient des renseignements précis à partir de graphiques ou de diagrammes;
- interprète des renseignements provenant de graphiques ou de chartes;
- interprète des dessins à l'échelle;
- prend des mesures à partir de dessins à l'échelle;
- lit des schémas;
- effectue des croquis;
- obtient des renseignements à partir de croquis, d'images ou d'icônes.

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

C. ÉCRITURE

L'échelle de complexité d'écriture comprend cinq niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 5 le plus complexe. Les tâches types d'écriture que doivent exécuter les déménageurs/chauffeurs-opérateurs sont de niveaux 1 et 2 et les plus complexes de niveaux 3 et 4.

Exemples

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- écrit des observations, notamment dans un journal de bord, pour consigner des renseignements au sujet d'événements et de discussions survenus pendant la journée. Par exemple, il note un journal de bord des détails concernant des retards, des déficiences du matériel et des tâches exceptionnelles à exécuter. Il note les principaux points de discussion avec des répartiteurs au sujet de modifications d'itinéraires, de services supplémentaires et des instructions spéciales de chargement et de déchargement du fret. Il note dans un journal de bord des détails concernant des itinéraires, comme des routes étroites, des passages inférieurs bas et des restrictions inhabituelles. (Niveau 1)
- rédige de brèves descriptions et explications sur des formulaires. Par exemple, il décrit les préoccupations relatives à la sécurité dans des rapports d'évaluation des risques. Il note des détails concernant des déficiences et l'usure du matériel dans des rapports d'inspection de tracteur et de remorque. (Niveau 2)
- rédige des descriptions et des explications à partir de formulaires. Par exemple, lorsqu'il remplit des formulaires de déclaration d'accident et d'incident, il rédige des comptes rendus descriptifs d'incidents comme des collisions, des accidents matériels, des dommages causés à des biens et à du fret et des transgressions des procédures de sécurité. Il fait des observations au sujet des causes possibles, des mesures prises après-coup et de ses interactions avec les personnes impliquées et les témoins. (Niveau 3)
- peut préparer des contrats. Par exemple, les déménageurs/chauffeurs-déménageurs indépendants peuvent rédiger des contrats pour préciser des détails comme le mandat, la durée du contrat, les honoraires et d'autres conditions. (Niveau 4)

Profil d'écriture

Longueur	Objet de l'écriture						
	Organiser/ ne pas oublier	Tenir un dossier/ apporter des précisions	Informier/demander des renseigne-ments	Persuader/justifier une demande	Présenter une analyse ou une comparaison	Présenter une évaluation ou des commentaires	Divertir
Textes nécessitant moins d'un paragraphe de nouveau texte	✓	✓	✓				
Textes nécessitant rarement plus d'un paragraphe	✓	✓	✓				
Textes plus longs							

Autres renseignements - Langue

L'utilisation d'une langue dans une profession a une incidence sur les compétences essentielles en matière de lecture, d'écriture et de communication orale. La présente section contient des renseignements sur la langue en ce qui a trait uniquement à l'écriture. Elle décrit la pratique dans l'industrie au lieu de prescrire une norme en matière de langue de travail.

Certains transporteurs exigent que leurs déménageurs/chauffeurs-opérateurs puissent écrire en anglais et en français afin que ceux-ci traitent directement avec le client dans sa langue préférée.

D. ARITHMÉTIQUE

Calcul numérique

L'échelle de complexité du calcul numérique comprend cinq niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 5 le plus complexe. Les tâches en arithmétique des déménageurs/chauffeurs-opérateurs font appel à ce qui suit :

- arithmétique d'ordre financier, niveaux de complexité 1 à 3;
- arithmétique d'ordre prévisionnel, budgétaire et comptable, niveau de complexité 3;
- arithmétique appliquée aux mesures et aux calculs, niveaux de complexité 1 et 2;
- arithmétique appliquée à l'analyse de données, niveaux de complexité 1 et 2.

Exemples

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- perçoit de l'argent dans le cadre de livraisons contre remboursement. Par exemple, il reçoit des paiements en argent comptant, par carte de crédit ou par chèque et rend la monnaie, au besoin, pour la livraison de meubles de ménage et de bureau. (Arithmétique d'ordre financier, niveau 1)
- calcule les montants de ses remboursements de dépenses. Il calcule les montants des remboursements pour des repas, des péages autoroutiers, l'hébergement et d'autres frais connexes. (Arithmétique d'ordre financier, niveau 2)
- calcule sa paye. Par exemple, il calcule sa paye à l'aide des taux par kilomètre indiqués et des incitatifs. (Arithmétique d'ordre financier, niveau 3)
- peut calculer des prix unitaires, des prix totaux et des prix nets afin de déterminer les coûts les plus bas pour des biens et services. Par exemple, il peut calculer des frais de voyage pour différents itinéraires en tenant compte d'éléments comme le carburant, l'hébergement et les permis pour déterminer l'itinéraire le plus rentable. Il calcule le coût total des camions, des tracteurs et du matériel en tenant compte des prix initiaux, des frais d'intérêts et des frais après la cessation de service. (Arithmétique d'ordre financier, niveau 3)
- mesure des propriétés physiques à l'aide d'outils de mesure courants. Par exemple, il mesure la hauteur et la largeur du fret pour s'assurer de la conformité aux règlements. Il utilise des jauges d'usure des pneus. Il mesure les distances entre les essieux et la charge sur ceux-ci. (Arithmétique appliquée aux mesures et aux calculs, niveau 1)
- peut déterminer la disposition du fret. Par exemple, un routier professionnel se sert de mesures et de calculs pour déterminer où et dans quel ordre placer et emballer le fret. Il considère la longueur, la largeur, la hauteur et le poids des articles individuels et des produits emballés. (Arithmétique appliquée aux mesures et aux calculs, niveau 2)
- compare des comptages et des lectures à des normes et à des spécifications. Par exemple, il compare des lectures de température et de pression à des spécifications afin de vérifier le bon fonctionnement de systèmes. Il compare la consommation de carburant aux spécifications. (Arithmétique appliquée à l'analyse de données, niveau 1)
- peut analyser des chiffres de production, de rendement et de ventes pour distinguer des tendances. Par exemple, un chauffeur indépendant analyse les données sur la sécurité et le rendement des transporteurs pour prendre des décisions concernant la conclusion de partenariats. (Arithmétique appliquée à l'analyse de données, niveau 2)

Estimation numérique

L'échelle de complexité de l'estimation numérique comprend quatre niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 4 le plus complexe. Les tâches en arithmétique des chauffeurs spécialisés dans le déménagement font appel à l'estimation numérique de niveaux de complexité 1 et 2.

Exemples

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- estime le temps nécessaire pour accomplir des tâches. Par exemple, il estime le temps de chargement et de déchargement de fret. Il se fie pour cela sur son expérience de tâches et de conditions environnementales semblables. (Niveau 1)
- estime la taille et le poids des boîtes et des châssis mobiles pour déterminer si le fret entrera dans la remorque et ne dépassera pas les limites de charges. (Niveau 2)
- estime les temps de transit. Il considère des facteurs comme les conditions routières, le moment du jour, les itinéraires, le fret, les conditions de permis, le bien-être personnel et les temps de transit d'itinéraires semblables. (Niveau 2)

PROFIL DE COMPÉTENCE EN ARITHMÉTIQUE

a. Principes mathématiques utilisés

Concept des nombres	Déménageur/chauffeur-opérateur :
Nombres entiers	lit et écrit, compte, arrondit, additionne ou soustrait, multiplie ou divise des nombres entiers. Par exemple, il doit pouvoir noter et additionner des heures de conduite, consigner des quantités de fret, comme le nombre d'articles chargés, et calculer des distances et des poids bruts.
Nombres entiers relatifs	lit et écrit, additionne et soustrait des nombres entiers relatifs. Par exemple, il doit pouvoir lire et inscrire des températures;
Nombres rationnels - Fractions	lit et écrit, additionne ou soustrait des fractions. Par exemple, il doit pouvoir noter et calculer des intervalles de temps en fractions d'heure et lire des fractions de pouces sur des instruments de mesures et les noter.
Nombres rationnels - Décimales	lit et écrit, arrondit, additionne ou soustrait, multiplie ou divise les décimales. Par exemple, il doit pouvoir lire et écrire des mesures en millimètres et en centimètres, additionner des frais de réparation et de voyage en dollars et en cents et calculer le poids de chargements.
Nombres rationnels – Pourcentage	lit et écrit des pourcentages, calcule la valeur en pour cent d'un nombre par rapport à un autre, calcule le pourcentage d'un nombre. Par exemple, il doit pouvoir estimer le pourcentage d'usure des pneus et calculer la capacité des remorques et le poids réel d'un chargement en pourcentage de la charge maximale admissible des remorques.
Nombres rationnels équivalents	convertit des fractions en décimales ou en pour cent ou vice versa. Par exemple, il doit pouvoir convertir des profondeurs et des distances exprimées en fractions de pied et de pouce en leurs équivalents décimaux, et des fractions d'heures, en heures décimales.
Modèles et relations	
Équations et formules	résout des problèmes en construisant et en résolvant des équations à une inconnue, utilise des formules en insérant des valeurs pour les variables et en résolvant l'équation. Par exemple, il doit pouvoir calculer le volume de fret et le poids brut par essieu ou par combinaison d'essieux.
Utilisation d'un taux, d'un rapport et d'une proportion	utilise un taux pour comparer deux quantités d'unités différentes, utilise un rapport pour comparer deux quantités de même unité, utilise une proportion pour comparer deux taux ou deux rapports afin de résoudre des problèmes. Par exemple, il doit pouvoir calculer des distances, des vitesses et des consommations d'essence moyennes et se servir de calculs proportionnels pour déterminer des distances sur une carte routière.
<p>Consulter la section portant sur l'utilisation de documents pour obtenir des renseignements sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'utilisation des dessins à l'échelle. 	
Forme et modèle spatial	
Conversion des mesures	convertit les unités de mesure. Par exemple, il doit pouvoir convertir les kilogrammes en livres, les litres en gallons et les pouces en mètres.
Aire, périmètre, volume	calcule le volume. Par exemple, il doit pouvoir calculer le volume des chargements, comme la quantité de bois sur plusieurs palettes.
<p>Consulter la section portant sur l'utilisation de documents pour obtenir des renseignements sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la reconnaissance des angles les plus répandus. 	

Statistiques et probabilités

Consulter la section portant sur l'utilisation de documents pour obtenir des renseignements sur :

- l'utilisation de tableaux, d'horaires ou d'autres documents sous forme de tableaux.
- l'utilisation des présentations graphiques.

b. Exécution des calculs

Un déménageur/chauffeur-opérateur exécute des calculs :

- mentalement;
- à l'aide d'un crayon et d'une feuille;
- à l'aide d'une calculatrice;
- à l'aide d'un ordinateur.

c. Instruments de mesure utilisés

Un déménageur/chauffeur-opérateur mesure :

- le temps – à l'aide d'une horloge ou d'une montre;
- le poids ou la masse – à l'aide d'une balance commerciale;
- la distance ou la dimension – à l'aide d'un compteur kilométrique ou d'un ruban à mesurer;
- le volume liquide – à l'aide d'un cylindre gradué ou d'une jauge de carburant;
- la température – à l'aide d'un thermomètre ou d'indicateurs de température;

Le déménageur/chauffeur-opérateur a recours au :

- système métrique;
- système impérial.

E. COMMUNICATION ORALE

L'échelle de complexité de la communication orale comprend quatre niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 4 le plus complexe. Les tâches types en communication orale que doivent exécuter les déménageurs/chauffeurs-opérateurs sont des niveaux 1 et 2 les plus complexes de niveau 3.

Exemples

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- discute de travail avec des collègues. Par exemple, il reçoit des comptes rendus de répartiteurs au sujet des conditions routières, des délais de livraison et d'autres questions relatives au travail. Il coordonne les tâches avec l'équipe de déménagement au moment où elle charge, emballe et décharge le fret. Il discute des horaires de conduite avec ses co-chauffeurs. Il échange des idées et des suggestions pour faire face à un éventail de situations et d'événements. Il discute des défauts du matériel et des besoins de réparation avec des mécaniciens. Il peut discuter de modifications de procédures et de documents administratifs avec le personnel de bureau. (Niveau 2)
- discute de travail avec des collègues. Par exemple, il discute de la façon dont les articles de fret seront emballés, chargés et déchargés. Il discute des chaussées et des ouvrages, comme des câbles suspendus à faible hauteur, qui pourraient influencer sur sa capacité de conduire dans certains endroits. Il peut discuter de l'emballage des articles, de l'ordre de chargement et de déchargement du fret afin de coordonner les activités et d'attribuer les tâches. (Niveau 2)
- peut discuter de produits, de prix, de dates de livraison et d'autres sujets avec le client. Par exemple, il vérifie les dates de livraison auprès des clients et reçoit des instructions pour le déchargement du fret. Il peut expliquer les frais indiqués sur les factures et informer les clients de dommages matériels et discuter des possibilités de réparation et remplacement. (Niveau 2)
- peut interagir avec des gérants de terminal ou de dépôt et d'autres superviseurs. Par exemple, il discute des procédures de chargement et de déchargement et des activités à venir avec des gérants de terminal. Il peut discuter d'itinéraires de voyages, recevoir des instructions spéciales et coordonner les déménagements avec des superviseurs. (Niveau 2)
- communique avec des superviseurs et des répartiteurs pour recevoir des ordres et discuter de problèmes. Par exemple, il discute des raisons de retards avec des répartiteurs et négocie de nouveaux délais de livraison. Il discute de problèmes comme des dommages causés à des biens lors du chargement et du déchargement de fret. (Niveau 2)
- peut diriger des séances d'information pour revoir l'attribution des tâches et les procédures de sécurité. Par exemple, il revoit des tâches comme l'emballage et le chargement d'effets ménagers. Il donne des instructions étape par étape relativement aux tâches attribuées et discute des préoccupations en matière de sécurité, des dangers et d'instructions spéciales. (Niveau 3)
- peut discuter d'un éventail de questions avec des fonctionnaires ministériels. Par exemple, il peut discuter des limites de poids et d'autres questions de conformité avec le personnel aux postes de pesage. Il discute de permis et reçoit du personnel des bureaux émetteurs des instructions concernant des itinéraires de remplacement. (Niveau 3)

Modes de communication utilisés

Un déménageur/chauffeur-opérateur communique :

- en personne;
- par téléphone;
- à l'aide de radiotéléphones ou autre médium du genre;
- à l'aide de signaux de communication spécialisés.

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

Facteurs environnementaux qui jouent sur la communication

Les bruits environnants peuvent nuire à la communication avec autrui (p. ex. avec le répartiteur) par téléphone ou par radio. Sur des quais de chargement, les bruits provenant de matériel lourd, comme d'un chariot à fourche ou d'une grue, peuvent aussi nuire à la communication.

Autres renseignements – Langue

L'utilisation d'une langue dans une profession a une incidence sur les compétences essentielles en matière de lecture, d'écriture et de communication orale. La présente section contient des renseignements sur la langue en ce qui a trait uniquement à la communication orale. Elle décrit la pratique dans l'industrie au lieu de prescrire une norme en matière de langue de travail.

Alors que l'anglais est reconnu comme la langue de l'industrie du camionnage en Amérique du Nord, chaque transporteur a sa vision de cette réalité. Les pratiques et les politiques d'un transporteur en matière d'exigences linguistiques dans le cadre des emplois des déménageurs/chauffeurs-opérateurs sont étroitement liées au service à la clientèle et aux voyages effectués (à l'extérieur ou non de la province ou du pays).

La plupart des transporteurs qui exploitent des camions à l'extérieur d'une province exigent que leurs déménageurs/chauffeurs-déménageurs puissent communiquer en anglais selon les niveaux de complexité illustrés ici. Certains transporteurs exigent que leurs déménageurs/chauffeurs-opérateurs puissent communiquer en anglais et en français afin que ceux-ci traitent directement avec le client dans sa langue préférée.

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

Type	Objet de la communication orale											
	Saluer	Prendre des messages	Fournir / recevoir de l'information des précisions, des directives	Chercher / obtenir de l'information	Coordonner son travail avec celui d'autres personnes	Rassurer / réconforter	Discuter (échanger de l'information et des opinions)	Persuader	Faciliter / animer	Inculquer des connaissances, faire comprendre	Négocier/ résoudre des conflits	Divertir
Écouter (peu ou pas d'interaction)				✓								
Parler (peu ou pas d'interaction)			✓									
Interagir avec les collègues de travail			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	
Interagir avec les personnes supervisées ou dirigées			✓				✓		✓	✓		
Interagir avec les supérieurs, les gestionnaires			✓	✓	✓		✓				✓	
Interagir avec les clients et le public			✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	
Interagir avec les fournisseurs de biens et de services			✓	✓			✓				✓	
Participer à des discussions de groupes				✓	✓							
Présenter de l'information à un petit groupe												
Présenter de l'information à un gros groupe												

F. CAPACITÉ DE RAISONNEMENT

Dans la **capacité de raisonnement**, il faut faire la différence entre cinq types de fonctions cognitives. Cependant, ces fonctions sont liées entre elles. Il s'agit de:

1. Résoudre des problèmes
2. Prendre des décisions
3. Exercer une pensée critique
4. Planifier et organiser le travail
5. Faire appel à sa mémoire
6. Trouver des renseignements

1. Résoudre des problèmes

L'échelle de complexité de la résolution de problèmes comprend quatre niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 4 le plus complexe. Pour les déménageurs/chauffeurs-opérateurs, les tâches types et les tâches complexes de résolution de problèmes sont de niveaux 1 à 3.

Exemples

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- peut rencontrer sur des itinéraires des travaux routiers, de la circulation intense, du mauvais temps ou des rues fermées causant des retards. Il trouve des itinéraires de remplacement contournant les endroits touchés, en parlant à d'autres chauffeurs, à des répartiteurs et à des représentants officiels et en écoutant la radio. Dans le cas de retards importants, il peut communiquer avec des répartiteurs pour prendre d'autres dispositions de livraison. (Niveau 1)
- peut constater qu'il n'est pas en possession des bons documents ou que ceux qu'il a en sa possession sont expirés, comme les permis de circulation et les documents pour les douanes, ce qui peut causer des retards et entraîner des amendes. Par exemple, il peut découvrir que le fret n'a pas été dédouané, même si les documents pertinents ont été télécopiés à l'avance. Il se coordonne avec des répartiteurs, des superviseurs et des courtiers en douanes pour faciliter les formalités aussi rapidement que possible. (Niveau 2)
- peut rencontrer des situations ou des conditions imprévues. Par exemple, il peut rencontrer des voies d'accès étroites et des câbles suspendus qui l'empêchent d'entrer sur une propriété. Il détermine les endroits où faire les virages et repère des endroits et des méthodes de remplacement pour charger le fret. (Niveau 2)
- peut soupçonner une divergence entre les documents et le chargement. Il examine tous les documents pertinents pour vérifier s'il existe réellement une divergence et se coordonne avec ses superviseurs ou le répartiteur pour obtenir l'autorisation d'emballer et de charger du fret supplémentaire. (Niveau 2)
- rencontre des clients qui se plaignent des coûts, des retards, de la qualité du travail, de dommages à des biens ou du comportement des travailleurs. Il écoute les plaintes et examine les ordres de travail et les contrats. Il négocie des solutions pour satisfaire les clients ou informe ses superviseurs aux fins de suivi. Il peut accepter d'assumer les frais de réparation et fait habituellement des observations constructives aux travailleurs à propos de leurs connaissances spécialisées et de leur comportement au travail. Sa capacité de garder une attitude professionnelle tout en essayant de désamorcer les tensions est importante pour maintenir les relations avec la clientèle. (Niveau 3)
- peut être le premier à arriver sur la scène d'un accident où des personnes ont besoin d'une aide immédiate. Il peut être appelé à mettre une personne blessée à l'abri de dangers imminents pouvant la blesser davantage et prodiguer les premiers soins en attendant qu'arrivent les agents de secours. (Niveau 3)

CONSEIL CANADIEN DES RESSOURCES HUMAINES EN CAMIONNAGE

2. Prendre des décisions

L'échelle de complexité de la prise de décisions comprend quatre niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 4 le plus complexe. Les tâches types de prise de décision que doivent exécuter les déménageurs/chauffeurs-opérateurs sont de niveaux 1 à 3 et les plus complexes de niveau 3.

Exemples

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- choisit des itinéraires. Il considère des facteurs comme les distances, les limites de dimensions et de poids, les frais de voyage, comme ceux relatifs aux péages, aux permis et à l'hébergement, le type de route, le moment de la journée durant lequel le transport doit être fait, les travaux routiers et d'autres conditions routières. Il peut être tenu d'obtenir l'approbation de répartiteurs et de superviseurs avant de réviser des itinéraires. (Niveau 2)
- choisit les tâches d'entretien devant être exécutées. Il considère le degré d'usure du matériel et des pièces, les règles de sécurité, les distances routières, le type de marchandises et de fret, la facilité d'accès aux pièces après le chargement et la disponibilité de mécaniciens en cours de route. Il peut rechercher l'approbation de superviseurs pour des activités d'entretien. (Niveau 2)
- choisit la disposition et l'ordre de chargement du fret. Lors du chargement du fret, il tient compte de la quantité, du type, de la taille, du poids et de la forme du fret. (Niveau 2)
- peut choisir les techniques de conduite et de freinage en considérant les pentes, les conditions routières ainsi que le type, la taille et le volume du fret transporté. (Niveau 2)
- peut choisir d'accepter des tâches de conduite. Il considère les recettes et les dépenses potentielles ainsi que les risques de revenir à vide, ce qui diminuerait les profits. Il considère aussi la portée du travail et son expérience avec les clients. (Niveau 2)
- décide de continuer à conduire ou non lorsqu'il est sur la route. Il considère les conditions routières, les conditions des permis ainsi que son expérience de conduite et sa vigilance. (Niveau 3)

3. Exercer une pensée critique

L'échelle de complexité de l'exercice d'une pensée critique comprend quatre niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 4 le plus complexe. L'exercice d'une pensée critique que doivent exécuter les déménageurs/chauffeurs-opérateurs sont de niveaux 1 à 3, et les plus complexes de niveau 3.

Exemples

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- évalue la sécurité et la pertinence de la disposition et de l'arrimage des charges. Il considère la répartition des dimensions et des poids. Il examine des règlements en matière de transport, des conditions de permis et des horaires de déchargement. (Niveau 2)
- juge de la gravité des dangers sur les lieux de travail et des conditions routières. Par exemple, il évalue les risques de blessure personnelle et de dommages aux biens et au matériel lors du chargement, de l'arrimage et du déchargement de fret. Il fait des inspections visuelles pour évaluer les risques que posent, par exemple, des câbles suspendus à faible hauteur, des surfaces glissantes, du matériel endommagé et le déplacement du fret pendant le transport. Lorsqu'il évalue les conditions routières, il considère des facteurs de risque comme la visibilité, le débit de circulation, la présence de glace ou de neige, son expérience et sa vigilance ainsi que le type de fret. Il évalue aussi les observations et les mises en garde de d'autres chauffeurs et de répartiteurs et les messages des stations de radio et des services météorologiques. (Niveau 2)
- peut juger des capacités de ses collègues et des équipes ainsi que de la compétence d'entreprises de transport et de sous-traitants. Par exemple, lorsqu'il évalue des équipes et des collègues, il considère la nature des attributions et l'expérience des personnes. Il peut évaluer des curriculum vitæ, des résultats d'entrevues et des observations de collègues. Il observe des personnes au travail pour évaluer leur compétence au volant et d'autres compétences connexes. Pour maintenir la sécurité et l'efficacité, tout en réduisant au minimum les risques de dommages, il est essentiel que les chauffeurs ou les équipes conviennent aux attributions. (Niveau 2)
- juge de la pertinence d'itinéraires. Il considère les frais, les durées de déplacement ainsi que les complications éventuelles de la conduite et les retards. Il examine des cartes, des permis, des calendriers et horaires routiers et les règlements en matière de transport. Il parle à des répartiteurs et à d'autres chauffeurs et consulte des sites Web pour se renseigner sur les travaux routiers et sur les particularités comme des ponts à faible dégagement, de rayons de virage restreints et d'autres obstructions et complications éventuelles. (Niveau 3)

4. Planifier et organiser le travail

L'échelle de complexité de la planification et de l'organisation du travail comprend quatre niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 4 le plus complexe. La complexité des tâches de planification et d'organisation du travail des déménageurs/chauffeurs-opérateurs est de niveau 3.

Description

Les tâches de planification et d'organisation du travail constituent un aspect important du déménageur/chauffeur-opérateur. Alors que le répartiteur établit souvent ses priorités en ce qui a trait aux chargements, aux échéanciers et aux itinéraires, il revient au chauffeur de s'assurer d'être en possession des documents requis et de voir à ce que les itinéraires conviennent à leur gros porteur, au fret et aux restrictions connexes. Ils doivent souvent réviser des itinéraires lorsque surviennent des complications et des obstructions. Dans le cadre de leurs activités quotidiennes, ils planifient, entre autres choses, des arrêts pour faire le plein et se reposer, des calendriers de livraison et des itinéraires.

Alors que la conduite elle-même s'avère une tâche répétitive, le déménageur/chauffeur-opérateur doit demeurer vigilant et pouvoir réagir à de nouvelles informations et à des situations imprévues (p. ex. urgences, mauvais temps et obstructions, comme des ponts à faible dégagement et des câbles suspendus à faible hauteur). Son travail nécessite un certain degré de coordination avec les autres, comme quand des biens doivent être chargés ou déchargés.

5. Faire appel à la mémoire

Exemples

Un déménageur/chauffeur-opérateur

- se souvient des instructions verbales qu'il reçoit (p. ex. de ne pas arriver au quai de chargement d'un client avant 18 h et de l'ordre dans lequel charger le fret);
- se souvient de l'itinéraire à suivre dans de grandes villes, et notamment des détails comme les passages inférieurs bas et les virages serrés.

6. Trouver des renseignements

L'échelle de complexité de la recherche de renseignements comprend quatre niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 4 le plus complexe. Les tâches de recherche de renseignements que doivent exécuter les déménageurs/chauffeurs-opérateurs sont de niveaux 1 et 3.

Exemples

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- trouve des renseignements au sujet des conditions routières du moment et des prévisions du temps. Il écoute les messages des stations de radio et des chaînes consacrées à la météo et reçoit des comptes rendus de répartiteurs et d'autres chauffeurs. (Niveau 1)
- trouve des renseignements au sujet d'itinéraires, y compris de restrictions et des détails comme les hauteurs et largeurs de ponts, les travaux routiers prévus ainsi que les dangers et obstructions potentiels. Il consulte des répartiteurs et d'autres chauffeurs et fait des recherches sur des cartes, dans des bases de données, dans des tableaux des conditions routières et dans des calendriers de construction. (Niveau 2)
- trouve des renseignements au sujet des modifications des règles et des lois et règlements concernant le transport terrestre en consultant ses collègues et en faisant des recherches dans des sites Web, des notes de services et des avis des gouvernements. (Niveau 3)

G. TRAVAIL EN ÉQUIPE

L'échelle de complexité du travail en équipe comprend quatre niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 4 le plus complexe. Le travail en équipe que doivent exécuter les déménageurs/chauffeurs-opérateurs est de niveau 3.

Description

Les déménageurs/chauffeurs-opérateurs travaillent en autonomie pour exécuter certaines tâches, comme la conduite. Ils coordonnent et intègrent les tâches de leur poste avec leurs collègues, soit des répartiteurs et des équipes de déménagement. Par exemple, ils travaillent avec des équipes de déménagement pour emballer, charger et décharger des articles de maison ou de bureau et d'autres biens. Ils travaillent aussi avec des répartiteurs pour planifier des itinéraires et ajuster des calendriers de livraison.

Lorsqu'ils sont sur la route, certains déménageurs/chauffeurs-opérateurs peuvent rester en contact grâce aux télécommunications et à l'informatique.

Participation à des activités de supervision ou de leadership

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- participe à des discussions structurées sur les méthodes de travail ou l'amélioration d'un produit;
- a l'occasion de présenter des suggestions pour améliorer les méthodes de travail;
- suit de près le rendement des autres;
- informe les autres travailleurs sur les façons de procéder ou leur montre comment faire;
- guide les nouveaux employés;
- formule des recommandations en matière d'embauche.

H. UTILISATION D'UN ORDINATEUR

L'échelle de complexité de l'utilisation d'un ordinateur comprend cinq niveaux, le niveau 1 étant le moins complexe et le niveau 5 le plus complexe. Les tâches d'utilisation de l'ordinateur que doivent exécuter les routiers professionnels sont de niveaux 2 et 3.

Profil de l'utilisation d'un ordinateur

Un déménageur/chauffeur-opérateur :

- peut utiliser des logiciels de traitement de texte. Par exemple, un déménageur/chauffeur-opérateur indépendant utilise des logiciels de traitement de texte pour rédiger, modifier et mettre en forme des documents comme des rapports d'inspection, des lettres et des contrats. Il peut agrémenter des textes de logos, d'en-têtes et de photographies importées. (Niveau 3)
- peut utiliser des logiciels de tenue de livres, de facturation et de comptabilité. Par exemple, il peut préparer des factures, des déclarations de revenus fédérales et des déclarations de TPS. (Niveau 2)
- utilise des logiciels de communication. Par exemple, il envoie des courriels et des pièces jointes à des clients et à des collègues et en reçoit d'eux. Il peut aussi recevoir des renseignements concernant des règlements et des liens vers des sites Web gouvernementaux. (Niveau 2)
- utilise l'Internet. Par exemple, il peut consulter des sites Web pour examiner des lois, des règlements et des procédures, pour télécharger des formulaires et pour organiser des services comme des réparations et des réservations d'hôtel. (Niveau 2)
- utilise d'autres applications informatiques. Par exemple, il se sert de touches de fonction et des codes de systèmes de chargement et de déchargement pour produire des factures et des sorties imprimées de renseignements sur les chargements. Il utilise des logiciels d'optimisation des itinéraires, comme PC Miler, pour analyser différentes cartes routières et déterminer des distances et des durées de voyage. Il peut aussi s'en servir pour planifier et personnaliser des itinéraires de voyage. (Niveau 2)

I. FORMATION CONTINUE

Les tâches de formation continue que doivent exécuter les déménageurs/chauffeurs-opérateurs sont de niveau 3.

Les déménageurs/chauffeurs-opérateurs doivent se tenir au courant des tendances dans l'industrie et des modifications des règles gouvernementales et des lois et règlements. La formation continue porte généralement sur les compétences au volant, la conformité et la sécurité, les politiques et procédures de l'entreprise, la nouvelle technologie et l'accréditation. Ils apprennent en exécutant leurs tâches quotidiennes et en interagissant avec des répartiteurs, des superviseurs et d'autres chauffeurs et en lisant des revues spécialisées, des magazines en ligne, des lois et règlements ainsi que des notes de service et des avis des gouvernements. Leur employeur peut offrir de la formation et du matériel de formation sur les modifications des politiques et procédures, comme l'implantation d'un logiciel spécialisé de détermination d'itinéraires. Ils doivent renouveler leur accréditation (p. ex. pour transport de marchandises dangereuses) à des intervalles déterminés, et de rafraîchir leurs notions, au besoin. Les chauffeurs indépendants ont plus particulièrement besoin de renforcer et de maintenir leurs compétences en affaires.

Les nouveaux chauffeurs peuvent améliorer leur capacité à conduire en participant à des réunions sur la sécurité ou à de la formation en classe et en s'entretenant avec d'autres routiers. Une autre possibilité consiste à conduire avec un autre routier qui joue alors le rôle de moniteur ou de conseiller. Les chauffeurs expérimentés participent aussi à des activités de perfectionnement professionnel afin de se tenir à jour sur le plan des nouveaux équipements techniques. De nombreux transporteurs offrent à leurs routiers des vidéos de formation ou des ressources en formation. Les revues de l'industrie (p. ex. *L'Écho du Transport*, *Transport Routier*) constituent une importante source d'information et sont largement lues par les chauffeurs.

Méthodes d'apprentissage

L'apprentissage s'effectue :

- dans le cadre d'une activité de travail régulière;
- par l'entremise de collègues de travail;
- par le biais de cours offerts en milieu de travail;
- grâce à des lectures ou à d'autres formes d'études individuelles :
 - au travail;
 - durant ses temps libres;
 - grâce à du matériel offert par l'entreprise;
 - grâce à du matériel obtenu par sa propre initiative;
- par le biais de cours offerts en dehors du milieu de travail :
 - gratuitement durant les heures de travail;
 - partiellement subventionnés
 - aux frais du travailleur.

J. AUTRES RENSEIGNEMENTS

La section **Autres renseignements** présente un résumé des renseignements complémentaires recueillis au cours d'entrevues avec des titulaires de poste et des groupes de discussion composés de spécialistes de la profession.

1. Aspects physiques

Les déménageurs/chauffeurs-opérateurs sont assis pour conduire, pour lire et pour remplir des documents. Ils marchent, se penchent et montent pour inspecter des tracteurs et des remorques et pour charger, arrimer, transporter, décharger et livrer du fret. Ils font appel à leur coordination oculo-manuelle et à leur coordination des membres supérieurs pour conduire des camions et faire fonctionner du matériel. La coordination de plusieurs membres est nécessaire pour monter à bord des tracteurs, des remorques et du matériel. Les déménageurs/chauffeurs-opérateurs se servent de leur force pour déplacer du matériel et des biens.

2. Attitudes

Les déménageurs/chauffeurs-opérateurs doivent être calmes et être capables de travailler seuls de gérer leur temps, leur stress et leur fatigue. L'équilibre des priorités familiales et professionnelles est jugé utile pour faire face à la solitude sur la route.

3. Tendances influant sur les compétences essentielles

Dans l'avenir, les déménageurs/chauffeurs-opérateurs devront parfaire leurs compétences essentielles pour suivre les progrès informatiques, les modifications des lois et règlements et des normes plus strictes en matière d'environnement et de sécurité. Le recours des transporteurs à l'informatique pour gérer les itinéraires, le fret et les communications exigera des compétences avancées dans l'utilisation d'un ordinateur et de la formation continue. Des modifications des lois et règlements et des normes plus strictes en matière de transport, de sécurité et d'environnement accroîtront le besoin de compétences en lecture, en écriture et dans l'utilisation de documents.

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



**Conseil canadien des ressources
humaines en camionnage**