

Descriptions de fonctions

PERSONNEL NON ROULANT DU TRANSPORT DE MARCHANDISES ET DE LA LOGISTIQUE



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Comment utiliser la brochure de descriptions de fonctions ?	4
Magasinier (h/f)*	6
Fonction de Supervision dans le magasin (h/f)*	10
Contrôleur Qualité (h/f)*	15
Homme à tout faire (h/f)*	17
Technicien de Surface (h/f)*	19
Classification de fonctions	21

* h/f = homme/femme

INTRODUCTION

Ce manuel a été conçu comme fil conducteur pour classer, de manière simple et uniforme, des fonctions actives dans le secteur du transport de marchandises et/ou de la logistique.

Au sein du secteur, il existe une multiplicité de sociétés, de magasins, de fonctions et de titres. Il y a également une large variété de modèles d'organisation du travail. Ce manuel et les descriptions de fonctions qu'il contient n'ont pas l'ambition de refléter la totalité des fonctions existantes dans le secteur. L'objectif est que les fonctions décrites constituent un cadre de référence à utiliser – par comparaison - pour d'autres fonctions, ceci dans le but de les classer.

Un même titre de fonction peut couvrir des contenus de fonctions très différents. Une fonction peut être plus large ou plus complexe qu'une autre, comporter des aspects plus ou moins multifonctionnels, ou encore exister dans un tout autre contexte.

En se référant au présent manuel, on évitera de se limiter au seul titre de la fonction. Ce qui est important, c'est d'examiner ce que fait la fonction et dans quel contexte elle travaille.

Le manuel d'utilisation qui est joint, explique comment utiliser les descriptions de fonctions du cadre de référence.

Pour toutes questions pratiques, les membres du groupe de travail paritaire (mentionnés ci-dessous) restent à votre disposition.

CSC-Transcom: Rue du Marché aux herbes 105/40, 1000 Bruxelles -
02 545 69 84 - transcom.translog@acv-csc.be

UBT-FGTB: Paardenmarkt 66, 2000 Anvers - 03 224 34 11 - info@btb-abvv.be

Febetra: Rue de l'Entrepôt 5A, 1020 Bruxelles - 02 425 68 00 - jur@febetra.be

TLV: Land van Rodelaan 20, 9050 Gentbrugge - 09 210 82 10 - service@tlv.be

UPTR: Avenue du Port 104-106, 1000 Bruxelles - 02 420 54 56 - info@uptr.be

Ce groupe de travail était présidé par le président de la commission paritaire du transport routier et de la logistique (SPF emploi).

COMMENT UTILISER PRATIQUEMENT LA BROCHURE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS ?

Procédez systématiquement selon les étapes suivantes :

1 Choisir dans la liste ci-dessous le groupe de fonctions qui correspond le mieux à la fonction à classer :

- » **Magasinier non dirigeant** : ALLEZ DE SUITE AU POINT 2
- » **Fonction de supervision dans le magasin** : la fonction dirige formellement dans le magasin : ALLEZ DE SUITE AU POINT 3
- » **Contrôleur de qualité** : ALLEZ DE SUITE A LA DESCRIPTION PAGE 15 DANS LA BROCHURE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS. Si la description correspond à votre fonction : APPLIQUEZ LA CLASSIFICATION
- » **Homme à tout faire (F/M)** : ALLEZ DE SUITE A LA DESCRIPTION PAGE 17 DANS LA BROCHURE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS. Si la description correspond à votre fonction : APPLIQUEZ LA CLASSIFICATION
- » **Technicien de surface** : ALLEZ DE SUITE A LA DESCRIPTION PAGE 19 DANS LA BROCHURE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS. Si la description correspond à votre fonction: APPLIQUEZ LA CLASSIFICATION

2 MAGASINIER

Allez à la page 6. Le texte est d'application pour tous les magasiniers. Sur base du tableau, choisir le type de magasinier qui correspond à la fonction à classer.

Utilisation du tableau : Déterminez pour chacun des 3 facteurs décrits la situation de votre fonction. La combinaison des 3 réponses vous donne le type de magasinier qui correspond à votre fonction.

Lire attentivement la signification des 3 facteurs à la page 7 !

Exemple 1

Le magasinier que je souhaite classer :

1. travaille avec des outils faciles à utiliser
2. a une très bonne vision/compréhension du fonctionnement du magasin
3. a des tâches très diversifiées et très nombreuses

Résultat: Le magasinier que je souhaite classer correspond au type 4

Exemple 2

Le magasinier que je souhaite classer :

1. travaille avec des outils complexes
2. a peu de vision/compréhension du fonctionnement du magasin
3. a des tâches très diversifiées et très nombreuses

Résultat : Le magasinier que je souhaite classer correspond au type 7

3 FONCTION DE SUPERVISION DANS LE MAGASIN

Allez à la page 10. Le texte est d'application pour toutes les fonctions de supervision dans le magasin. Sur base du tableau, choisissez le type de fonction de supervision dans le magasin qui correspond à la fonction à classer.

Utilisation du tableau :

répondez aux questions suivantes en utilisant l'information en page 10.

1. Cette fonction dirige :
 - a) une équipe > VOIR POINT 2 de ce manuel
 - b) tout le personnel dans le magasin > VOIR POINT 3 de ce manuel

2. Une équipe :

Répondre à la question suivante : L'équipe est

 - a) petite (+/- 5 collaborateurs) > TYPE 1
 - b) grande (+/-15 collaborateurs) > TYPE 2

Question : Une équipe avec 8 collaborateurs est-elle grande ou petite ?

Réponse : Ceci dépend du CONTEXTE de votre magasin.

Ex: Si les 8 collaborateurs exercent tous le même travail, relativement facile en comparaison avec celui effectué dans d'autres équipes, on considérera plutôt qu'il s'agit d'une petite équipe. Si les collaborateurs exercent chacun des tâches différentes et complexes, on considérera l'équipe comme étant grande parce qu'aussi plus difficile à diriger.

Ex: Si toutes les équipes dans le magasin sont constituées de +/- 12 collaborateurs et une équipe ne compte que 8 collaborateurs, cette équipe sera considérée comme petite et les équipes de 12 comme grandes.

3. Le magasin

Répondre aux questions suivantes : Le magasin est

- a) petit (5 à 10 personnes non réparties en équipes, très peu d'automatisation) > TYPE 3
- b) grand (> ou = 25 personnes réparties en équipes, beaucoup d'automatisation) > TYPE 4

Question : Un magasin comprenant 17 personnes, est-il petit ou grand ?

Réponse : Examiner comment le magasin est organisé.

Ex: Si ces 17 personnes sont réparties en équipes, on parlera d'un grand magasin.

Ex: Si ces 17 personnes ne sont pas réparties en équipes mais certaines tâches sont exécutées par des ordinateurs ce qui explique qu'il y a moins de personnel, on parlera aussi d'un grand magasin.

Ex: Si ces personnes ne sont pas réparties en équipes et l'automatisation est faible, on parlera d'un petit magasin.

MAGASINIER (H/F)

Lors des visites d'entreprises et des interviews, nous avons constaté qu'il existe une grande diversité dans la manière d'organiser le travail au sein des magasins dans le secteur du transport de marchandises et de la logistique. Nous avons relevé que cela a pour conséquence que des fonctions de types et niveaux différents sont souvent regroupées sous une même dénomination. En d'autres termes, il n'y a pas 'une' fonction de magasinier, mais une variété de 'magasiniers'. Afin de prendre en compte les multiples profils de magasiniers, nous avons identifié 3 facteurs qui différencient ces fonctions entre elles.

CES 3 FACTEURS SONT :

1. Le degré de difficulté/complexité dans l'utilisation des outils (élevé ou faible)
2. Le niveau de compréhension nécessaire du fonctionnement du magasin (large ou étroit)
3. La diversité des tâches à accomplir (nombreuses ou limitées)

La définition de ces facteurs est détaillée en page 7.

La combinaison de ces facteurs donne 8 types de fonction qui apparaissent dans le tableau ci-dessous. A chaque type correspond un niveau dans la classification.

Une description générale des tâches que les magasiniers peuvent être amenés à effectuer est donnée en page 8.

		DIVERSITÉ DES TÂCHES			
		LIMITEES : La fonction exécute, d'une façon habituelle, seulement 1 des activités principales décrites.		NOMBREUSES : La fonction combine plusieurs activités principales et peut être affectée à l'ensemble des tâches opérationnelles au sein du magasin.	
		NIVEAU DE COMPRÉHENSION NÉCESSAIRE DANS LE FONCTIONNEMENT DU MAGASIN			
		ÉTROIT : L'exécution correcte des activités ne nécessite pas de compréhension spécifique des autres activités se déroulant dans le magasin.		LARGE : le magasinier dispose d'une compréhension dans le fonctionnement global du magasin et de la manière dont les différents processus s'agencent.	
DEGRÉ DE DIFFICULTÉ/COMPLEXITÉ DANS UTILISATION DES OUTILS	FAIBLE : L'apprentissage se fait sans formation formelle ou avec un apprentissage limité sur le lieu du travail. Dans la plupart des cas, une courte explication orale suffit. Les règles de sécurité sont également facilement assimilables.	TYPE 1	TYPE 2	TYPE 3	TYPE 4
	ÉLEVÉ : La fonction requiert l'utilisation d'outils exigeant un apprentissage nécessitant une formation formelle et/ ou un apprentissage pratique sur le lieu du travail.	TYPE 5	TYPE 6	TYPE 7	TYPE 8

FACTEURS DE DIFFERENCIATION

1. Degré de difficulté/complexité dans l'utilisation des outils

- A. **FAIBLE** : La fonction requiert l'utilisation d'outils simples pour la bonne exécution des activités. **L'apprentissage se fait sans formation formelle ou avec un apprentissage limité sur le lieu du travail. Dans la plupart des cas, une courte explication orale suffit. Les règles de sécurité sont également facilement assimilables.** L'outil ne peut être utilisé que d'une seule manière qui ne nécessite pas d'interprétation (par exemple, appareil de scanning, lecture d'un écran d'ordinateur, utilisation d'un transpalette, d'un 'diable', etc.)
- B. **ELEVE** : La fonction requiert l'utilisation d'outils exigeant un apprentissage **au travers d'une formation formelle et/ou un apprentissage pratique sur le lieu du travail.** L'application correcte de l'outil exige une bonne compréhension de son fonctionnement ainsi que la faculté d'interpréter des données ou des conditions d'utilisation (par exemple, chariot élévateur, engins de manutention, applications informatiques demandant de l'interprétation, etc.)
Les compétences spécifiques nécessaires pour ce niveau sont :
- » Des connaissances de base des éléments techniques composant l'outil,
 - » La connaissance des risques liés à l'utilisation de l'outil,
 - » Le sens des responsabilités dans l'utilisation prudente et sûre de l'outil, tant de façon réactive que pro-active, pour éviter les situations dangereuses.

2. Niveau de compréhension nécessaire du fonctionnement du magasin

- A. **ETROIT** : **L'exécution correcte des activités ne nécessite pas de compréhension spécifique des autres activités se déroulant dans le magasin** (par exemple, composer une commande d'après une liste de sélection). Les problèmes de fonctionnement sont immédiatement transmis au chef d'équipe ou éventuellement à un collègue plus expérimenté pour recevoir des instructions complémentaires.
- B. **LARGE** : **Le magasinier dispose d'une compréhension du fonctionnement global du magasin et de la manière dont les différents processus s'agencent** (par exemple, si les palettes sont mal empilées, le chargement ne pourra avoir lieu comme prévu et le camion aura du retard sur l'horaire → conséquences financières).
Cette fonction peut, sur base de son expérience et sa connaissance du magasin, guider un(des) collègue(s) en l'absence de lien hiérarchique et peut prendre de manière autonome des décisions qui ont une implication limitée sur l'organisation.

3. Diversité des tâches

- A. **LIMITEES** : **La fonction exécute, de façon habituelle, seulement 1 des activités principales décrites** (par exemple, uniquement chargement OU déchargement).
- B. **NOMBREUSES** : **La fonction combine plusieurs activités principales et peut être affectée à l'ensemble des tâches opérationnelles au sein du magasin** (par exemple chargement ET déchargement ET ...).

DESCRIPTION DE FONCTION MAGASINIER (H/F)

IDENTIFICATION DE LA FONCTION

Fonction : Magasinier (h/f)

Date : Janvier 2005

BUT DE LA FONCTION

Exécuter le processus de **manutention des marchandises** (de la réception des marchandises jusqu'à l'expédition de celles-ci), en tout ou en partie, afin d'effectuer les tâches attribuées dans le respect des contraintes de temps et de qualité données.

CONTEXTE / ENVIRONNEMENT

- » Toutes les activités du Magasinier sont liées à un processus dont les étapes sont les suivantes :
 - Réception de marchandises,
 - Transport interne,
 - Composition de commandes (order picking),
 - Emballage de biens (packing),
 - Traitement de marchandises (p.ex. services à valeur ajoutée),
 - Expédition.

- » Les activités du Magasinier sont, en grande partie, de nature routinière, c.-à-d. :
 - Les manipulations à effectuer sont toujours les mêmes et reviennent plusieurs fois par heure,
 - Quand un problème survient, il est clairement mentionné quelle procédure doit être suivie (par exemple, communication immédiate au chef d'équipe).

ACTIVITÉS PRINCIPALES

1. Réception de marchandises

- » Décharger les marchandises hors des camions, containers, péniches, semi-remorques, ...
- » Identifier et contrôler les quantités et l'état des marchandises reçues,
- » Signaler les dommages constatés,
- » ...

2. Transport interne

- » Déplacer des marchandises dans l'enceinte du magasin,
- » Placer des marchandises à un endroit prédéterminé dans le magasin en tenant compte du système en place,
- » Eventuellement, décider d'un emplacement de stockage,
- » ...

3. Composition de commandes et emballage (order picking & packing)

- » Sortir du stock des marchandises selon des listes de commandes (picking list),
- » Préparer des marchandises pour le client en suivant des directives clairement décrites,
- » Emballer des marchandises,
- » Exécuter le montage de palettes stables,
- » Apposer des étiquettes pour l'expédition,
- » Exécuter un premier contrôle de qualité quant à l'exactitude des marchandises rassemblées,
- » ...

4. Traitement des marchandises

- » Créer une valeur ajoutée au produit par l'exécution de manipulations clairement demandées et décrites par le client (par exemple, ajout d'un élément ou d'une notice),
- » Réparer sommairement des emballages endommagés,
- » Trier des marchandises (par exemple, suppression des palettes abîmées),
- » ...

5. Expédition

- » Préparer des plans de chargement des moyens de transport en prenant en compte le poids des marchandises, leur ordre de livraison, etc.,
- » Charger des marchandises dans des camions, containers, semi-remorques, péniches, etc. sur base d'un plan de chargement préétabli,
- » ...

6. Entretien du poste de travail

- » Ranger son propre poste de travail,
- » Entreposer le matériel en lieu sûr,
- » ...

7. Souci de la qualité

- » Etre responsable de la qualité de son propre travail,
- » Etre conscient des exigences de qualité en matière d'emballages, d'entreposage, d'ordonnement des marchandises, etc. et appliquer les normes,
- » Effectuer les premiers contrôles visuels des marchandises et de leur emballage,
- » ...

8. Sécurité

- » Porter attention à la sécurité et appliquer les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise,
- » Appliquer les règles de sécurité comme définies dans la législation.

9. En fonction de la charge de travail journalière, peut intervenir dans d'autres fonctions de nature équivalente.

PROFIL TYPE / APTITUDES

- » Une expérience préalable au sein d'un magasin n'est pas requise
- » Etre capable d'effectuer un travail physique et de comprendre des instructions simples
- » Travailler de manière précise et correcte
- » Etre attentif à l'ordre, à la propreté et à la sécurité
- » Etre flexible

FONCTION DE SUPERVISION DANS LE MAGASIN (H/F)

Lors des différentes visites d'entreprises et interviews, nous avons constaté que des appellations différentes étaient utilisées pour des fonctions identiques. On parle ainsi de chef d'équipe, de magasinier en chef, d'assistant du responsable magasin, de magasinier et de chef magasinier.

La présence ou non d'une fonction de supervision au sein d'un magasin et son appellation dépendent du nombre de personnes à diriger, de la taille du magasin et de son mode d'organisation.

A nouveau, nous trouvons ici des fonctions de types et niveaux différents.

Le facteur principal qui différencie ces fonctions de supervision tient au champ d'action de la supervision assurée, à savoir : **la fonction dirige-t-elle tous les magasiniers y compris les chefs d'équipes, ou seulement une équipe de collaborateurs qui, à son tour, est dirigée par un chef magasinier.**

Lorsque la fonction dirige une équipe, la **taille de l'équipe** peut varier d'une organisation à l'autre. Lorsque la fonction dirige l'ensemble des magasiniers, c'est **la taille du magasin** qui marque la différence entre les organisations.

La définition de ces facteurs est détaillée en page 11.

La combinaison de ces facteurs donne 4 types différents de fonction qui apparaissent dans le tableau ci-dessous. Chaque type correspond à un certain niveau dans la classification. En page 12, on trouvera une description générale des tâches effectuées par les fonctions de supervision au sein du magasin.

DIRIGER					
TAILLE DE L'ÉQUIPE	UNE ÉQUIPE D'OUVRIERS : Le titulaire permet de diriger une équipe de magasiniers. Le plus souvent, il y a plusieurs équipes dirigées chacune par un chef d'équipe. Les différents chefs d'équipe sont, à leur tour, dirigés par un 'chef de magasin' qui n'exerce plus de tâches d'exécution. Cette fonction n'est donc PAS la plus élevée au sein du magasin.	TAILLE DU MAGASIN	TOTALITÉ DES OUVRIERS DANS LE MAGASIN : Le titulaire permet de diriger l'ensemble des magasiniers (y compris les chefs d'équipe) présents au sein du magasin. Il rapporte directement au responsable du magasin au niveau de la direction (par exemple : Manager Logistique, Directeur général). Cette fonction est la plus élevée au sein du magasin.		
	PETITE l'équipe se compose de +/- 5 personnes.		TYPE 1	PETIT Les 5 à 10 personnes travaillant dans le magasin ne sont pas réparties en équipes et/ou le magasin est très faiblement automatisé.	TYPE 3
	GRANDE L'équipe se compose de +/- 15 personnes.		TYPE 2	GRAND Les 25 personnes travaillant dans le magasin sont réparties en équipes et/ou le magasin est fortement automatisé.	TYPE 4

FACTEURS DE DIFFERENCIATION

Diriger :

- » **Une équipe d'ouvriers :** Le titulaire dirige une équipe de magasiniers. Le plus souvent, il y a plusieurs équipes, chacune dirigée par un chef d'équipe. Les chefs d'équipe sont, à leur tour, dirigés par un 'chef de magasin' qui n'exerce plus de tâches d'exécution. Cette fonction n'est donc PAS la plus élevée au sein du magasin.
 - **Taille de l'équipe :**
 - A. PETITE:** l'équipe se compose de +/- 5 personnes
 - B. GRANDE:** L'équipe se compose de +/- 15 personnes

- » **La totalité des ouvriers dans le magasin :** Le titulaire dirige l'ensemble des magasiniers (y compris les chefs d'équipe) présents au sein du magasin. Il rapporte directement au responsable du magasin au niveau de la direction (par exemple : Manager Logistique, Directeur Général). Cette fonction est la plus élevée au sein du magasin.
 - **Taille du magasin :**
 - A. PETITE :**
les 5 à 10 personnes travaillant dans le magasin ne sont pas réparties en équipes et/ou
le magasin est très faiblement automatisé.

 - B. GRANDE :**
les 25 personnes travaillant dans le magasin sont réparties en équipes et/ou
le magasin est fortement automatisé (les activités des fonctions de magasiniers sont assurées, en tout ou en partie, par des ordinateurs/machines).

DESCRIPTION DE FONCTION

FONCTION DE SUPERVISION (H/F)

IDENTIFICATION DE LA FONCTION

Fonction : Fonction de Supervision dans le magasin (h/f)

Date : Janvier 2005

BUT DE LA FONCTION

Assurer le bon déroulement des activités opérationnelles quotidiennes dans le magasin au travers de la supervision d'une équipe de magasiniers (pas nécessairement tous les magasiniers) et de la coordination des activités du magasin afin de garantir que le travail confié est effectué suivant les exigences de qualité déterminées et endéans les délais impartis.

CONTEXTE / ENVIRONNEMENT

- » La fonction est polyvalente et travaille de façon autonome.
- » La fonction a une connaissance approfondie du fonctionnement global du magasin, des interactions entre les différents processus et de l'impact des activités sous sa responsabilité sur le bon fonctionnement du magasin.
- » La fonction requiert l'utilisation d'outils et de moyens inhérents à la nature du travail dont l'apprentissage demande une formation spécifique et un training sur le lieu de travail. La bonne utilisation de ces outils et moyens exige la connaissance de leur fonctionnement ainsi que la capacité d'interpréter des informations qui en affectent l'usage (exemples : chariot élévateur, engins de manutention, applications informatiques spécifiques et systèmes automatisés, ...).

ACTIVITÉS PRINCIPALES APPLICABLES À TOUTES LES FONCTIONS DE SUPERVISION DANS LE MAGASIN

1. Administration

- » Rédiger des rapports sur les activités exécutées, problèmes rencontrés, etc.,
- » Etablir des documents d'envoi,
- » Signer des documents de réception,
- » Introduire des données dans un système de gestion des marchandises,
- » ...

2. Souci de la qualité

- » Prendre la responsabilité pour la qualité de son propre travail ET pour la qualité du travail fourni par ses collaborateurs et/ou chefs d'équipe,
- » Connaître de façon approfondie les exigences de qualité en rapport avec l'emballage, l'étiquetage et l'ordonnancement des marchandises, ...
- » Effectuer des sondages sur la qualité de la manutention des marchandises (emballage adéquat, quantité correcte, absence de dommage, ...)

3. Sécurité

- » Connaître de façon approfondie, appliquer et se tenir à jour à propos des règles de sécurité (tant légales que propres à l'entreprise) ET veiller à ce que les magasiniers et/ou chefs d'équipe respectent les règles de sécurité,
- » ...

4. Entretien du lieu de travail et/ou du magasin

- » Ranger son propre lieu de travail,
- » Veiller à ce que les magasiniers et/ou chefs d'équipe entretiennent correctement leur lieu de travail,
- » Garder un œil sur la sécurité,
- » ...

ACTIVITÉS PRINCIPALES SUPPLÉMENTAIRES SPÉCIFIQUES POUR TYPE 1 ET 2 (DIRIGER UNE ÉQUIPE)

1. Coordination de l'équipe des magasiniers

- » Distribuer les tâches à accomplir parmi les membres de l'équipe,
- » Contrôler la bonne exécution de la manutention des marchandises,
- » Intervenir en cas de conflits entre membres de l'équipe et, au besoin, proposer les mesures disciplinaires qui en découlent après en avoir informé le responsable du magasin,
- » Former et suivre les nouveaux collaborateurs dans l'équipe,
- » Guider les collaborateurs lors de problèmes de fonctionnement,
- » ...

2. Rapports

- » Rappporter régulièrement l'état de la situation au responsable du magasin,
- » Prévenir immédiatement le responsable du magasin lors de problèmes rencontrés par l'équipe.

ACTIVITÉS PRINCIPALES SUPPLÉMENTAIRES SPÉCIFIQUES POUR TYPE 3 (CHEF D'UN PETIT MAGASIN)

1. Coordination des magasiniers

- » Distribuer les tâches à accomplir entre les magasiniers,
- » Contrôler la bonne exécution de la manutention des marchandises,
- » Intervenir en cas de conflits entre magasiniers,
- » Former et suivre les nouveaux collaborateurs,
- » Guider les collaborateurs lors de problèmes de fonctionnement,
- » ...

2. Coordination des activités du magasin

- » Organiser le magasin, les sections du magasin et les processus de travail à suivre,
- » Organiser les inventaires,
- » Assurer le suivi continu des mouvements de marchandises,
- » Suivre le budget du magasin,
- » S'assurer que les collaborateurs sont au courant, à tout moment, de nouvelles règles, de tâches particulières, ...

3. Amélioration du fonctionnement du magasin

- » Faire des propositions qui visent à améliorer l'organisation du magasin,
- » Guider la mise en œuvre d'action ou de projets d'amélioration.

4. Rapporter

- » Rappporter régulièrement à la direction l'état de la situation dans le magasin,
- » Informer immédiatement la direction lors de problèmes et proposer des solutions.

ACTIVITÉS PRINCIPALES SUPPLÉMENTAIRES SPÉCIFIQUES POUR TYPE 4 (CHEF D'UN GRAND MAGASIN)

1. Coordination des chefs d'équipe

- » Réceptionner les ordres de travail journalier, déterminer les priorités, distribuer et discuter le travail avec les chefs d'équipe,
- » Etablir les règlements de congés pour le personnel du magasin,
- » Soutenir les chefs d'équipe en cas de problèmes par exemple, charge de travail du personnel, problèmes de fonctionnement,
- » ...

2. Coordination des activités du magasin

- » Organiser le magasin, les sections dans le magasin et les processus de travail à suivre,
- » Organiser les inventaires,
- » Assurer le suivi continu des mouvements de marchandises,
- » Suivre le budget du magasin,
- » S'assurer que les collaborateurs sont au courant, à tout moment, de nouvelles règles, tâches particulières, ...

3. Amélioration du fonctionnement du magasin

- » Faire des propositions qui visent à améliorer l'organisation du magasin,
- » Guider la mise en oeuvre d'actions ou projets d'amélioration.

4. Rapporter

- » Rapporter régulièrement à la direction l'état de la situation dans le magasin,
- » Informer immédiatement la direction lors de problèmes et proposer des solutions.

PROFIL TYPE / APTITUDES

- » Plusieurs années d'expérience dans un magasin
- » Capacité de gestion d'équipe
- » Formation de conducteur de chariot élévateur et autres engins de manutention (pouvoir conduire ces engins correctement et en respectant les règles de sécurité)
- » Capacité à s'orienter dans l'espace
- » Compréhension approfondie du fonctionnement global et des interactions au sein du magasin
- » Aptitude à la communication
- » Capacité à transmettre des messages simples, par exemple aux chauffeurs
- » Résistance au stress

DESCRIPTION DE FONCTION CONTRÔLEUR QUALITÉ (H/F)

IDENTIFICATION DE LA FONCTION

Fonction : Contrôleur Qualité (h/f)

Date : Janvier 2005

BUT DE LA FONCTION

Organiser et exécuter diverses inspections sur le terrain, afin de contrôler la qualité des activités et, éventuellement, des marchandises entreposées lors des différentes étapes de leur manutention et proposer des améliorations sur base des constats effectués.

CONTEXTE / ENVIRONNEMENT

- » Le Contrôleur Qualité a une compréhension approfondie du fonctionnement complet du magasin, des interactions entre les différents processus et du fonctionnement des activités de l'entreprise dans son ensemble.
- » Le titulaire connaît l'ensemble des règles de qualité en vigueur au sein de l'entreprise et imposées par les services centraux.
- » Le titulaire connaît les directives et dispositions légales, par exemple en matière d'emballage de certaines marchandises.
- » Le titulaire travaille de manière autonome, organise lui-même ses activités et coordonne celles-ci avec les différents services.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

1. Réaliser des contrôles ponctuels sur la qualité du travail fourni.
2. Organiser et exécuter des contrôles internes.
3. Organiser et exécuter des inventaires et contrôles complémentaires.
4. Participer aux discussions concernant la qualité avec les équipes/personnes impliquées à propos des manquements constatés pour pouvoir fournir une interprétation et être en mesure de faire des propositions d'amélioration.
5. Etablir des rapports relatifs aux contrôles et tests effectués et les résultats qui en découlent.
6. Rassembler les éléments de preuve nécessaires pour le constat de dommages aux marchandises entrantes afin d'éviter les litiges.
7. Traiter les plaintes, par exemple en matière d'emballage de marchandises, de contenu erroné de caisses expédiées, etc.
8. Sur base des constats, proposer des améliorations quant à l'organisation du magasin.

PROFIL TYPE / APTITUDES

- » Plusieurs années d'expérience dans un magasin
- » Pouvoir travailler avec un PC, Internet, e-mail, etc.
- » Compréhension approfondie du fonctionnement global et des interactions au sein du magasin
- » Sens du détail et de la précision
- » Bonne aptitude à la communication

DESCRIPTION DE FONCTION HOMME À TOUT FAIRE (H/F)

IDENTIFICATION DE LA FONCTION

Fonction : Homme à tout faire (h/f)

Date : Janvier 2005

BUT DE LA FONCTION

Sur base d'instructions de travail clairement définies, effectuer des tâches simples et principalement manuelles relatives à des travaux d'entretien des bâtiments et de l'infrastructure.

CONTEXTE / ENVIRONNEMENT

- » Cette fonction doit pouvoir comprendre et appliquer un nombre limité d'instructions de travail et de règles ainsi qu'utiliser des outils professionnels simples.
- » Cette fonction effectue principalement des opérations manuelles exigeant une habilité physique pouvant être acquise sur une courte période.
- » Cette fonction peut s'exercer dans différents lieux de travail dans l'entreprise.
- » La fonction aide à l'entretien de l'infrastructure et est indépendante des activités du magasin. Il peut s'agir, par exemple, de remplacer des lampes, d'effectuer des travaux de peinture, de plomberie, etc.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

1. De manière autonome, exécuter des missions spécifiques sur base d'instructions claires concernant le QUOI devant être réalisé, le COMMENT étant la plupart du temps laissé à l'appréciation du titulaire.
2. Exécuter principalement des tâches manuelles comme le placement, le montage, la réparation, la manutention, le déménagement, etc.
3. Effectuer des travaux préparatoires, comme la collecte du matériel nécessaire, le transport de ce matériel jusqu'au lieu de travail et prendre les dispositions nécessaires (par exemple, marquage, cloisonnage, etc.) afin de pouvoir commencer le travail.
4. Ranger les surfaces de travail après la clôture des activités afin de garantir un espace propre et sécurisé.
5. Utiliser de l'outillage courant (par exemple : foreuse, tournevis, scie électrique, etc.)
6. Signaler immédiatement tout problème à son chef.
7. Accomplir des tâches administratives simples (le plus souvent établir de courts rapports écrits)
8. Connaître les consignes en matière de sécurité et les appliquer.

PROFIL TYPE / APTITUDES

- » Pas d'exigence en terme d'expérience
- » Etre capable d'effectuer un travail physique et de comprendre des instructions simples
- » Etre 'débrouillard'
- » Travailler de manière précise et correcte
- » Etre attentif à l'ordre, à la propreté et à la sécurité

DESCRIPTION DE FONCTION

TECHNICIEN DE SURFACE (H/F)

IDENTIFICATION DE LA FONCTION

Fonction : Technicien de Surface (h/f)

Date : Janvier 2005

BUT DE LA FONCTION

Nettoyer les bureaux et/ou le magasin où la propreté et l'hygiène sont indispensables et cela dans le cadre d'un planning prédéterminé.

CONTEXTE / ENVIRONNEMENT

- » La fonction manipule des produits d'entretien et de nettoyage d'usage courant.
- » La fonction n'est pas responsable du nettoyage de l'appareillage délicat de l'entreprise comme, par exemple, des appareils de tests, des serveurs informatiques, des instruments sophistiqués, ...
- » La fonction peut requérir l'usage de machines d'entretien comme, par exemple une machine à nettoyer les sols.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

1. Dépoussiérer le mobilier, entretenir les tapis, aspirer et nettoyer les sols et les murs, éventuellement à l'aide d'une machine.
2. Nettoyer les vestiaires, les toilettes, les douches, etc.
3. Veiller à maintenir un stock suffisant et en bon état de produits et appareils de nettoyage et au besoin passer les commandes au magasin.
4. Remplacer les essuie-mains et réapprovisionner le papier toilette, le savon et autres produits désinfectants.
5. Vider les poubelles et corbeilles et évacuer les déchets suivant les procédures établies.
6. Signaler à son chef les manques et les irrégularités constatés.
7. En fonction de la charge de travail journalière, peut intervenir dans d'autres fonctions de nature équivalente, par exemple préparer le café, disposer les salles de réunion, etc.

PROFIL TYPE / APTITUDES

- » Pas d'exigence en terme d'expérience
- » Etre capable d'effectuer un travail physique et de comprendre des instructions simples
- » Travailler de manière précise et correcte
- » Etre attentif à l'ordre, à la propreté et à la sécurité

CLASSIFICATION DE FONCTIONS

CLASSIFICATION	FONCTION
8	Fonction de supervision dans le magasin type 4
6	Fonction de supervision dans le magasin type 3
5	Contrôleur qualité
5	Fonction de supervision dans le magasin type 2
4	Magasinier type 8
4	Fonction de supervision dans le magasin type 1
3	Magasinier type 6
3	Magasinier type 4
3	Magasinier type 7
2	Homme à tout faire (F/M)
2	Magasinier type 2
2	Magasinier type 3
2	Magasinier type 5
2	Technicien de surface
1	Magasinier type 1