



**2260000 Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique**

|                                                                                                  |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Classification des fonctions des employés.....</b>                                            | <b>2</b>   |
| Convention collective de travail du 6 septembre 2010 (101.762) .....                             | 2          |
| <b>Description des fonctions-modèles pour la classification des fonctions des employés .....</b> | <b>7</b>   |
| Convention collective de travail du 6 septembre 2010 (101.761) .....                             | 7          |
| <b>Procédures de maintenance de la classification des fonctions sectorielle .....</b>            | <b>497</b> |
| Convention collective de travail du 6 septembre 2010 (101.763) .....                             | 497        |
| <b>Conditions de rémunération .....</b>                                                          | <b>507</b> |
| Convention collective de travail du 30 juin 2015 (128.580) .....                                 | 507        |



## **Classification des fonctions des employés**

### **Convention collective de travail du 6 septembre 2010 (101.762)**

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux employés des entreprises ressortissant à la compétence de la Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique.

Art. 2. Les employés sont répartis en huit classes sur la base de la description des fonctions-modèle dont la liste est jointe dans l'annexe de la présente convention collective de travail.

Art. 3. La répartition dans l'une des huit classes de la fonction concrète telle qu'elle est exercée par l'employé dans l'entreprise doit se faire conformément aux procédures applicables à cet égard, contenues dans la convention collective de travail du 6 septembre 2010 afférente aux procédures concernant la maintenance de la classification des fonctions sectorielle, conclue au sein de la commission paritaire précitée.

Art. 4. La présente convention collective de travail remplace la convention collective de travail du 2 mars 1998 concernant la classification des fonctions des employés, rendue obligatoire par arrêté royal du 11 avril 1999 (paru au Moniteur belge du 25 décembre 1999), modifiée par la convention collective de travail du 18 février 2003, rendue obligatoire par arrêté royal du 5 mai 2004 (paru au Moniteur belge du 8 juin 2004).

La présente convention collective de travail sort ses effets à partir du 6 septembre 2010 et est conclue pour une durée indéterminée. Elle peut être dénoncée en tout ou en partie par chacune des parties moyennant un préavis de six mois, notifié au président de la Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique et aux organisations y représentées.



Annexe à la convention collective de travail du 6 septembre 2010, conclue au sein de la Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique, relative à la classification des fonctions des employés

|                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>LISTE DES FONCTIONS, REPARTIES PAR CLASSE ET CLASSEES PAR ORDRE<br/>ALPHABETIQUE</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|

Cette répartition en classes est uniquement valable pour les fonctions dont le contenu correspond à la description des fonctions arrêtée paritairement.

#### CLASSE 1

ASSISTENT DE TERMINAL PASSAGERS  
CHAUFFEUR DE DIRECTION  
EMPLOYE EXECUTANT  
ENCODEUR DEPART  
ENCODEUR TRIEUSE  
GARDIEN - CONCIERGE  
PREPOSE A L'ENTREE  
PREPOSE AU COURRIER  
TRIEUR

#### CLASSE 2

EMPLOYE A LA COMPTABILITE  
EMPLOYE ADMINISTRATIF  
EMPLOYE DE LIGNE TRAITEMENT DE CONTENEURS  
EMPLOYE DE MAGASIN  
EMPLOYE FERROVIAIRE CONTENEURS  
EMPLOYE SERVICE PASSAGERS NAVIGATION AERIENNE  
EMPLOYE TECHNICO-ADMINISTRATIF REPARATION NAVALE  
FACTURIER  
PREPOSE A L'ENTRETIEN TECHNIQUE DES BATIMENTS  
PREPOSE A L'EVALUATION D'AVARIES AUX CONTENEURS  
PREPOSE A LA GESTION DU STOCK  
PREPOSE A LA RESERVATION DE FRET FERRYS  
PREPOSE A LA RESERVATION DE PASSAGERS FERRYS  
PREPOSE AU FRET FERRYS  
PREPOSE AU GUICHET CONTENEURS  
TELEPHONISTE  
TELEPHONISTE - RECEPTIONNISTE  
VENDEUR DE PRODUITS HORS TAXES



### CLASSE 3

ACHETEUR - DONNEUR D'ORDRE  
AGENT D'ECLUSE - DISPATCHER SERVICE DE REMORQUAGE  
AIDE-COMPTABLE  
CAISSIER  
COORDINATEUR SERVICE DOUANIER  
EMPLOYE COURRIER  
EMPLOYE COURRIER AVEC TACHES DE SUPPORT COMPLEMENTAIRES  
EMPLOYE ENTRETIEN PARC A CONTENEURS  
EMPLOYE EXPEDITION  
EMPLOYE MARKETING ET VENTE DE FRET FERRYS  
EMPLOYE SERVICE CLIENTELE  
EMPLOYE SERVICE DE FORMATION  
EMPLOYE SYSTEMES DE COMMUNICATIONS  
EMPLOYE TELEVENTE  
EMPLOYE TICKETING  
MAITRE DE CHARGEMENT FERRYS  
MANIFESTIER  
PREPOSE A L'APPROVISIONNEMENT DE NAVIRES  
PREPOSE AU CHARGEMENT ET AU TERMINAL FERRYS  
PREPOSE AU GUICHET DES DOUANES  
PREPOSE AUX SERVICES DE PASSAGE

### CLASSE 4

CHEF DE SERVICE RESERVATION PASSAGERS  
CHEF DE SERVICE TERMINAL PASSAGERS  
COMMIS DE RIVIERE INTERNE  
DECLARANT EN DOUANE  
DECOMPTEUR DE NAVIRES  
DISPATCHER AEROPORT  
EMPLOYE COMMERCE INTERNATIONAL  
EMPLOYE CREANCIERS  
EMPLOYE DEBITEURS  
EMPLOYE LOGISTIQUE DES CONTENEURS - AGENCES  
EMPLOYE SERVICE CLIENTELE APRES-VENTE  
EMPLOYE TRACING  
EXPEDITEUR DE QUAI  
LABORANTIN  
MAGASINIER EN CHEF  
MAITRE DE CHARGEMENT AEROPORT  
OPERATEUR D'ORDINATEUR  
OPERATEUR INFORMATION NAVIGATION MARITIME  
PLANIFICATEUR DE PORTE-CONTENEURS  
PREPOSE A LA GESTION DES ORDRES



## PREPOSE A L'ECHANTILLONNAGE SECRETAIRE

### CLASSE 5

AFFRETEUR NAVIGATION INTERIEURE  
CHEF D'EQUIPE  
COMPTABLE  
DECLARANT EN DOUANE AUTONOME  
EMPLOYE ADMINISTRATION DE LA GESTION DE LA FLOTTE  
EMPLOYE ADMINISTRATION FISCALE  
EMPLOYE ADMINISTRATION MARCHANDISES DANGEREUSES  
EMPLOYE ALL-ROUND AEROPORT  
EMPLOYE CONTROLE DE QUALITE INTERNE  
EMPLOYE DE CONTROLE DOUANE  
EMPLOYE GESTION PERSONNEL NAVIGANT  
EMPLOYE INFORMATION DE GESTION  
EMPLOYE LIGNES COMMERCIALES  
EMPLOYE LOGISTIQUE DES CONTENEURS ARMEMENT  
EMPLOYE MARKETING  
EMPLOYE SERVICE DE SECURITE  
EMPLOYE SUPPORT INFORMATIQUE UTILISATEUR FINAL  
GESTIONNAIRE AUTONOME DE DOSSIERS INSPECTION DE MARCHANDISES  
GESTIONNAIRE DE DOSSIERS INSPECTION DE MARCHANDISES  
GESTIONNAIRE DE SINISTRES  
INSPECTEUR  
JUGEUR - MESUREUR JURE  
LABORANTIN DIAMANT  
PLANIFICATEUR DU CHARGEMENT  
PREPOSE A LA PUBLICITE  
PREPOSE AU DISPATCHING ET AU GROUPAGE  
PREPOSE AUX STATISTIQUES  
RUNNER  
TECHNICIEN ENTRETIEN  
VERIFICATEUR DE DECOMPTES DE NAVIRE

### CLASSE 6

CHEF MATERIEL ROULANT  
CHEF RAPPORTS  
COMMIS DE RIVIERE  
COMPTABLE ANALYTIQUE  
COORDINATEUR DES ACTIVITES DE VENTE  
COORDINATEUR DE TRANSPORT  
COTEUR DE FRETS  
DISPATCHER  
EMPLOYE DE LIGNE OPERATIONNEL AGENCES MARITIMES  
Classification des fonctions



EMPLOYE RESERVATION DE FRET SERVICES D'ARMEMENT  
EMPLOYE SALAIRES ET LOIS SOCIALES  
EMPLOYE SERVICE CLIENTELE OPERATIONNEL  
EXPEDITEUR  
EXPERT CERTIFICATION "SANS GAZ"  
FACTURIER EN CHEF  
GESTIONNAIRE DE POLICES D'ASSURANCE  
LOADCONTROLLER  
PREPOSE AU CALIBRAGE  
PREPOSE AU TRANSBORDEMENT  
PROGRAMMEUR  
SECRETAIRE DE DIRECTION  
VENDEUR  
VENDEUR SERVICE EXTERIEUR

#### CLASSE 7

COMMIS DE RIVIERE PRINCIPAL  
CONSEILLER EN PREVENTION  
CONSEILLER EN SECURITE MARCHANDISES DANGEREUSES  
COORDINATEUR QUAI  
COORDINATEUR TERMINAL A CONTENEURS  
GESTIONNAIRE D'AVARIES ARMEMENTS  
GESTIONNAIRE DU SYSTEME  
RESPONSABLE ENTRETIEN TERMINAL FERRYS  
RESPONSABLE FORMATION INSPECTEURS

#### CLASSE 8

ANALYSTE-PROGRAMMEUR  
EMPLOYE RESSOURCES HUMAINES  
EXPEDITEUR POLYVALENT  
JUNIOR CONSULTANT MATIERES DE L'ENVIRONNEMENT  
NEGOCIANT INTERNATIONAL EN MATIERES PREMIERES  
PREPOSE A L'AFFRETEMENT  
RESPONSABLE DU TRANSPORT



## **Description des fonctions-modèles pour la classification des fonctions des employés**

### **Convention collective de travail du 6 septembre 2010 (101.761)**

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux employés des entreprises ressortissant à la Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique.

Art. 2. La description des fonctions-modèle reprise dans l'annexe de la présente convention collective de travail constitue la base pour la répartition des employés dans la classification des fonctions sectorielle.

Art. 3. La présente convention collective de travail remplace la convention collective de travail du 2 mars 1998 concernant la description des fonctions-modèle pour la classification des fonctions des employés rendue obligatoire par arrêté royal du 11 avril 1999 (paru au Moniteur belge du 25 décembre 1999), modifiée par la convention collective de travail du 26 mars 2003 déposée le 3 avril 2003, enregistrée le 22 mai 2003 (n° 66266/CO/226).

La présente convention collective de travail sort ses effets à partir du 6 septembre 2010 et est conclue pour une durée indéterminée. Elle peut être dénoncée en tout ou en partie par chacune des parties moyennant un préavis de six mois, notifié au président de la Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique et aux organisations y représentées.



Annexe à la convention collective de travail du 6 septembre 2010, conclue au sein de la Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique, relative à la description des fonctions-modèles pour la classification des fonctions des employés

## Description des fonctions-modèle

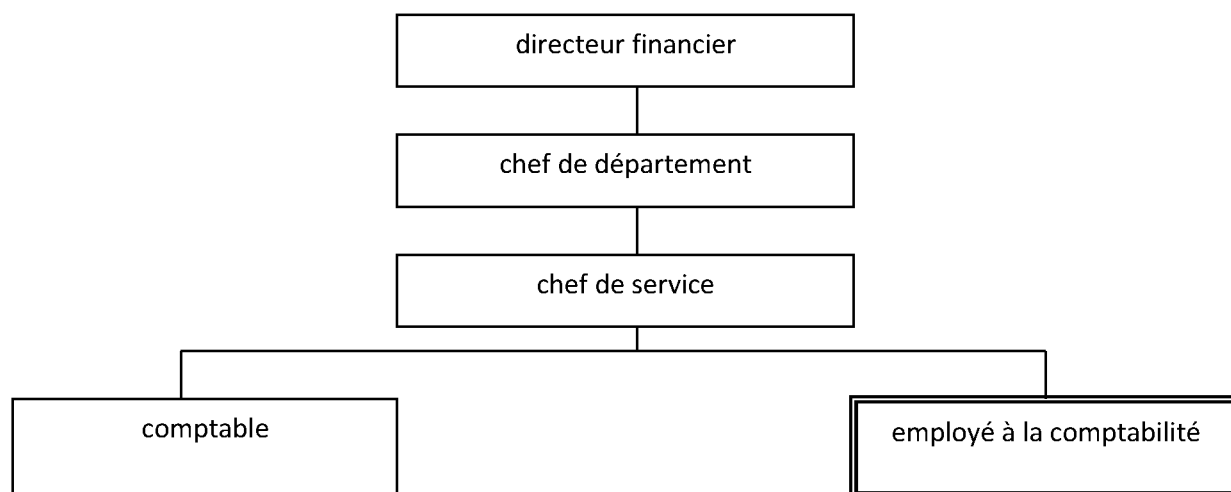
### Classe 2 – A.01

#### EMPLOYE A LA COMPTABILITE

##### BUT DE LA FONCTION :

- Donner le soutien administratif lors de l'accomplissement des diverses tâches des différents départements au sein de la comptabilité, de sorte que les fonctions qui sont responsables du résultat final soient déchargées des tâches administratives.

##### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



##### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Estampiller les factures entrantes et sortantes avec le tampon dateur.
- Procéder à la répartition (%) des coûts suivant la répartition des coûts existante.
- Procéder au classement alphabétique et numérique.
- Aider lors de la diffusion des rapports périodiques.
- Envoyer des fax.



- Prendre et distribuer des photocopies.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- des activités des différents départements de la comptabilité;
- des classements alphabétique et numérique propre à l'entreprise;
- de la structure des coûts.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Les activités sont effectuées sur base journalière et continue et d'une façon autonome.
- En cas de problèmes éventuels, il peut faire appel au comptable.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution administrative correcte des tâches partielles qui lui sont attribuées;
- du classement correct des documents dans les classements alphabétique et numérique.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues des différents départements de la comptabilité et d'autres services de l'entreprise afin de donner ou de demander des informations concernant les tâches à effectuer;
- les clients (par téléphone) pour les passer à la personne ou au service demandés.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- passer les appels téléphoniques;
- donner des informations concernant les tâches effectuées.



DIRIGER :

- N'est pas d'application.



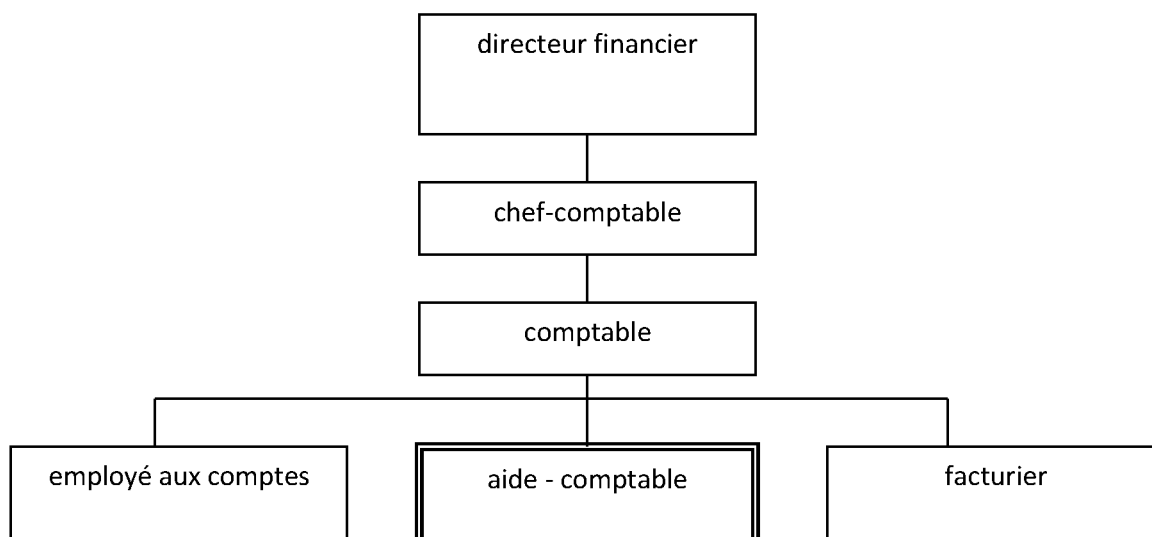
Classe 3 – A.02

**AIDE-COMPTABLE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Préparer les documents comptables pour obtenir l'approbation du responsable du budget.
- Assurer le suivi de l'encaissement et du paiement des factures.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Contrôler arithmétiquement les documents comptables.
- Transmettre au service compétent pour approbation.
- Imputer les factures approuvées.
- Assurer le suivi du paiement des factures suivant les règles internes et un timing bien défini.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- de la comptabilité générale pour
  - pouvoir effectuer tous les enregistrements comptables requis;
  - assurer le suivi des comptes clients et des comptes fournisseurs.



- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille sous la supervision directe du comptable.
- Travaille exclusivement conformément aux instructions reçues. S'il est nécessaire de déroger à ces règles, il doit demander des instructions.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution du suivi, du contrôle et du traitement des documents comptables depuis la réception de la facture jusqu'à l'enregistrement des fournisseurs, des clients ou des opérations financières complémentaires, et ceci moyennant le respect des dates de clôture et des procédures applicables.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collaborateurs du département comptabilité et d'autres services afin d'échanger des informations et d'obtenir des instructions;
- les fournisseurs, les clients et les organismes afin d'obtenir les informations nécessaires pour compléter les documents comptables.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- la formulation de questions précises pour obtenir des informations manquantes, tant par écrit qu'oralement;
- la communication d'informations précises et concises sur ses propres activités, tant par écrit qu'oralement;
- l'usage de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



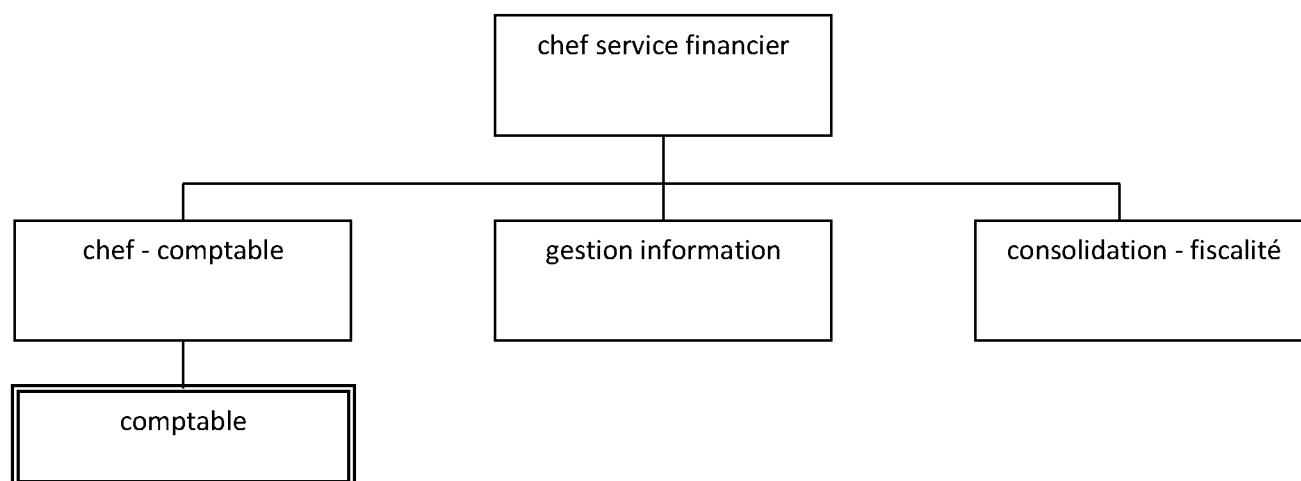
## Classe 5 – A.03

### COMPTABLE

#### BUT DE LA FONCTION :

- Comptabiliser de manière technico-comptable, correctement et dans les délais, les dépenses, les recettes, les provisions et les diverses mutations comptables.
- Contrôler les comptes courants des clients, des fournisseurs, des agents et des représentants.
- Établir les prévisions de voyages et estimer les résultats de voyages des lignes régulières.
- Produire une partie de l'information mensuelle en matière de gestion.

#### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



#### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Enregistrement des pièces comptables
  - Numéroté les pièces comptables.
  - Coder ces pièces suivant le système des comptes.
  - Assurer l'input de ces données dans le programme comptable.
- Contrôle rudimentaire des frais
  - Comparer les montants repris au budget et comptabilisés des frais de fonctionnement.
  - Comparer les estimations et les montants comptabilisés pour les estimations de voyages.
- Contrôle des comptes courants



- Attribuer les paiements des clients et des fournisseurs.
- Vérifier les extraits de comptes clients et fournisseurs.
- Vérifier les livres de caisse des représentants.
- Comptabiliser les décomptes de navires.
- Vérifier les extraits mensuels des agents.
- Détermination du résultat à la date du bilan
  - Comptabiliser les estimations de fin d'année (lesdits accruals) pour les décomptes de dépenses et de recettes non encore reçus.
  - Déterminer et comptabiliser les différences de taux de change sur les comptes du bilan.
  - Introduire les déclarations de TVA.
- Classement
  - Créer et tenir un classement logique et ordonné.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- des techniques comptables concernant le débit/crédit, les comptes de l'actif et du passif, le bilan et comptes de résultat;
- de la comptabilité analytique;
- de la clôture de fin de mois et de fin d'année;
- de la comptabilité en devises étrangères;
- des comptes du plan comptable;
- des techniques de spreadsheet;
- des expressions standard dans 1 langue étrangère;
- de la réglementation en matière de TVA nécessaire pour compléter la déclaration de TVA.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

Travaille à l'aide de

- directives comptables légales;



- directives de l'entreprise en ce qui concerne la production de rapports.



## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'inscription et la codification correctes des pièces comptables et des transactions financières (conformément aux dispositions externes des législations comptables et conformément aux dispositions internes de la comptabilité analytique)
- l'information du chef-comptable en cas de :
  - discussions longues et pénibles avec les clients, les fournisseurs, les agents et les représentants
  - différences significatives au niveau des frais par rapport au budget des frais du personnel et des estimations de voyages
- la justification si les estimations qu'il a faites des comptes de régularisation dans le courant de l'exercice comptable suivant s'écartent trop des montants réels comptabilisés.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients, les fournisseurs, les agents, les représentants pour échanger des informations concernant les opérations financières;
- le chef direct et les collaborateurs du département concernant les activités;
- les chefs et les collaborateurs d'autres départements de l'organisation pour échanger des informations concernant les opérations financières.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- avoir des entretiens explicatifs et informatifs avec les chefs et les collaborateurs du propre département et d'autres départements de l'organisation;
- défendre les intérêts de l'entreprise vis-à-vis des clients, des fournisseurs, des agents et des représentants;
- l'usage écrit et oral d'expressions standard dans 1 langue étrangère.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



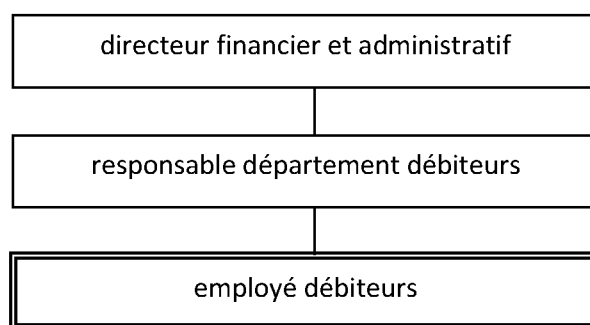
Classe 4 – A.04

**EMPLOYE DEBITEURS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Effectuer de manière efficace les sommations de payer les factures impayées, afin que ces factures soient payées le plus tôt possible.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Effectuer les sommations concernant des factures impayées selon des instructions
  - Sommer par téléphone les débiteurs de payer.
  - Introduire des remarques dans l'ordinateur.
  - Envoyer au débiteur des copies des factures ou d'autres documents demandés.
  - Prendre contact avec d'autres départements de l'entreprise en vue d'obtenir des informations.
  - Sommer par écrit si le paiement n'est pas effectué dans les délais impartis après sommation téléphonique.
  - Faire rapport au responsable du département débiteurs responsable, comme convenu.
- Traitement des dossiers de recouvrement et d'avocats
  - Envoyer le dossier contentieux à un bureau de recouvrement ou un avocat qui se chargera du règlement en accord avec le responsable du département débiteurs.
  - Traiter la correspondance entrante du bureau de recouvrement ou de l'avocat, faire les recherches nécessaires, envoyer des copies.
  - En accord avec le responsable du département débiteurs prendre une décision quant à l'autorisation d'assigner le débiteur.
  - Clôturer les dossiers en accord avec le responsable du département débiteurs responsable.
  - Contrôler la facturation du bureau de recouvrement ou de l'avocat.



- Établir les listes de tous les dossiers de recouvrement, d'avocats et des faillites, destinées au service d'exploitation et au service commercial.



- Accomplir diverses tâches administratives
- Apurer les fiches débiteurs.
- Calculer mensuellement les jours de délais de crédit et le solde impayé, et en faire rapport au directeur financier et administratif.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- des techniques de conversation pour les sommations;
- du module logiciel concernant le contrôle des débiteurs;
- des principes de comptabilité;
- de 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travailler suivant des procédures imposées.
- S'écarter des procédures existantes ou effectuer des tâches non standard uniquement après concertation avec le responsable hiérarchique.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la sommation en temps opportun des débiteurs de payer les factures impayées, suivant les procédures imposées;
- la remise en temps opportun des dossiers débiteurs au bureau de recouvrement ou à l'avocat, de même que du suivi en concertation avec le responsable;
- la sommation avec tact des clients de sorte qu'il ne soit pas porté préjudice à l'image de l'entreprise.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le responsable du département débiteurs pour la discussion des dossiers et actions à prendre;
- le directeur financier et administratif pour faire rapport au sujet de la situation mensuelle globale des débiteurs;
- les collègues du service financier et administratif afin d'obtenir des informations;
- les débiteurs douteux pour obtenir des informations quant à la possibilité d'apurement des sommes dues
- les divers collaborateurs de l'entreprise pour obtenir des informations;
- les avocats, les bureaux de recouvrement et les organismes financiers en ce qui concerne les dossiers en cours.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- utiliser des techniques de conversation en matière de sommations;
- recueillir les informations nécessaires pour le contrôle des débiteurs;
- écouter le débiteur et lui fournir des informations;
- rédiger des communications écrites pour le traitement des dossiers débiteurs;
- l'usage oral et par écrit de 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



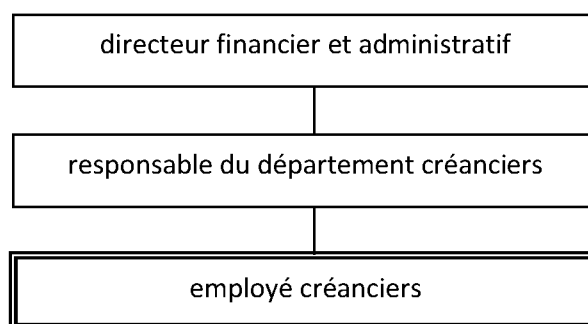
Classe 4 – A.05

**EMPLOYE CREANCIERS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Effectuer de manière efficace le paiement des factures impayées, de sorte qu'elles soient payées correctement et à temps.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Paiement des factures impayées, suivant les instructions
  - Introduire des remarques dans l'ordinateur.
  - Envoyer des copies des factures ou d'autres documents demandés au créancier.
  - Contacter d'autres départements de l'entreprise pour obtenir des informations concernant les factures à recevoir.
  - Rapporter, comme convenu, au responsable du département des créanciers.
  - Contrôler l'exactitude des factures entrantes.
- Exécution de tâches administratives diverses
  - Apurer les fiches des créanciers.
  - Calculer mensuellement les jours de délai de crédit et le solde impayé et en faire état au directeur financier et administratif.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du logiciel concernant le contrôle des débiteurs et créanciers;
- de la réglementation en matière de T.V.A.;
- des techniques de paiement suivant différentes institutions financières;



- de la technique concernant les paiements étrangers;
- des principes de comptabilité;
- de 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Travaille suivant des procédures prescrites.
- Peut s'écarter des procédures existantes tout en respectant les lignes de crédit accordées.

**RESPONSABILITÉ:**

Est responsable de

- l'exécution correcte et à temps du paiement des factures impayées et ceci suivant des procédures imposées dans des délais de crédit accordés.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- le responsable du département créanciers pour se concerter sur les activités;
- le directeur financier et administratif pour rapporter sur les délais de crédits et des soldes;
- les collègues des services financiers et administratifs pour échanger des informations sur les ordres de paiement;
- les créanciers pour fournir des informations sur les paiements;
- les divers collaborateurs de l'entreprise pour obtenir des informations concernant les factures;
- les avocats, les bureaux d'encaisse et les institutions financières concernant les dossiers en cours de traitement.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- la fourniture de l'information concernant les procédures de paiement aux créanciers;
- la communication écrite pour le traitement des dossiers créanciers;



- l'usage de 2 langues étrangères.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



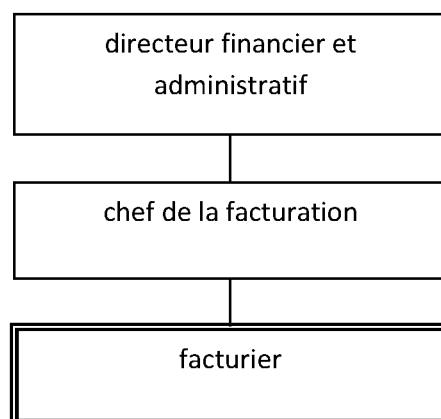
Classe 2 – A.06

**FACTURIER**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer la facturation correcte et à temps de services fournis par l'entreprise.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Contrôler et éventuellement corriger les données de facturation dans le programme de facturation.
- Ajouter des données de facturation dans le système.
- Remplir des rapports qui sont le reflet de ses propres activités.
- Détecter des clients qui n'ont pas encore été créés dans le système.
- Échanger des données avec le département qui rassemble les données concernant les clients.
- Tenir compte des exigences spécifiques des clients lors du traitement des factures.
- Assurer le suivi des envois non facturés.
- Trier les connaissances par secteur.
- Transmettre les connaissances qui doivent être facturés à l'étranger.
- Établir des factures.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des procédures internes existantes;
- du programme de facturation;



- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est tenu aux procédures internes lors de l'exécution des activités.
- Les activités se répètent chaque jour d'une façon continue et peuvent être effectuées d'une façon autonome.
- S'il y a des questions il peut consulter le chef de la facturation.

#### RESPONSABILITÉ :

Est de la rédaction de rapports sur ses propres activités

- de la satisfaction des clients par l'envoi de factures correctes;
- de l'établissement et l'envoi à temps des factures;
- du suivi des services qui doivent encore être facturés.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues et le service qui rassemble les données pour l'échange d'informations concernant la facturation;
- le superviseur pour résoudre les problèmes de facturation;
- les clients pour donner ou demander des renseignements concernant les données de la facturation.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- échanger des informations
- faire des rapports sur ses propres activités;
- discuter des problèmes et des solutions éventuelles;
- fournir des explications aux clients au sujet des factures établies;
- l'usage de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère (terminologie du métier).

#### DIRIGER :



- N'est pas d'application.



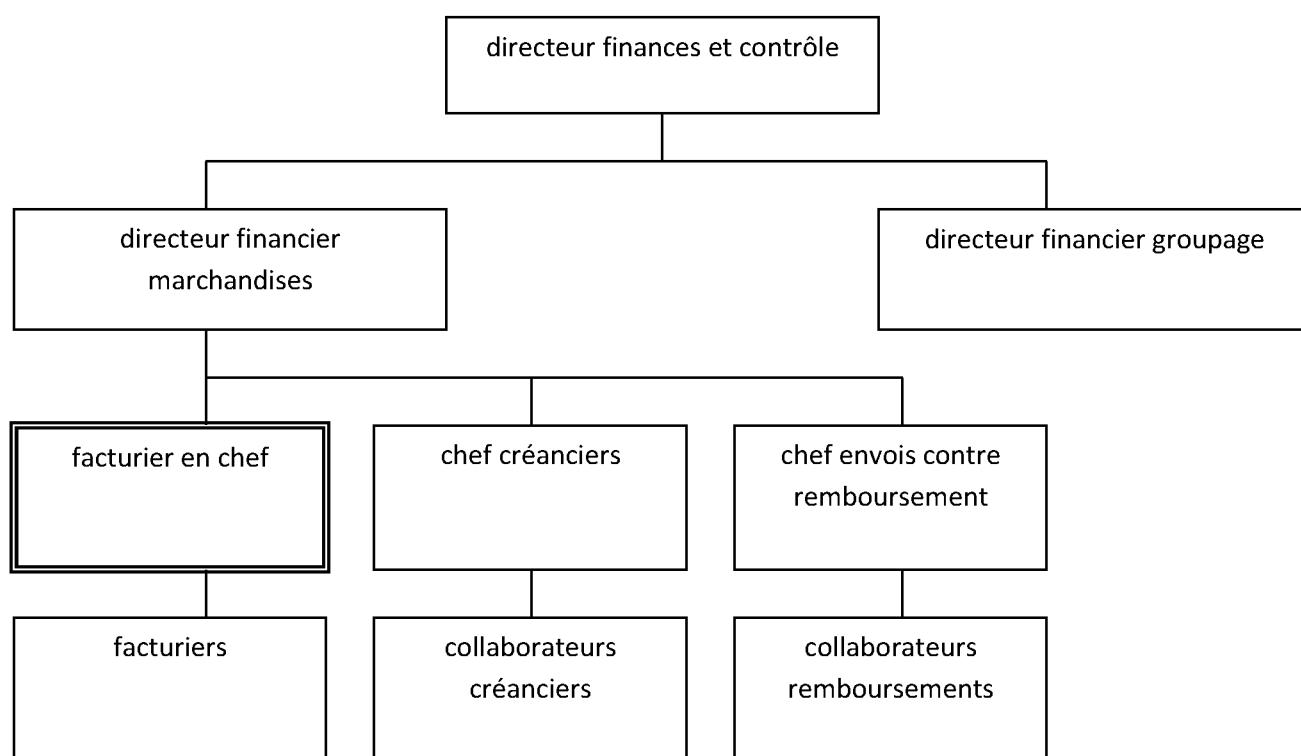
Classe 6 – A.07

**FACTURIER EN CHEF**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer le fonctionnement efficace du service de facturation de sorte que des factures corrects soient envoyées à temps.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



Il s'agit ici d'un siège belge d'une entreprise étrangère (400 collaborateurs).

La facturation est entièrement automatisée.

**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Garantir un fonctionnement adéquat du service de facturation
- Assurer l'accueil et la formation des nouveaux collaborateurs.



- Formuler des propositions concernant la formation.
- Se charger du planning des congés en concertation avec le directeur financier marchandises et trouver des solutions pour les absences.
- Mener les entretiens annuels d'évaluation afin de formuler des propositions au niveau du planning de la carrière professionnelle et de la formation, de même que procéder à temps aux corrections nécessaires.
- Introduire les nouveaux clients dans l'ordinateur
  - Vérifier si le client a déjà un numéro de client et dans le cas contraire en attribuer un.
  - Transmettre le numéro de client au service commercial.
  - Introduire les tarifs reçus du service commercial.
  - Veiller à un enregistrement complet du client avec le tarif correct, au cas où un numéro de réserve a déjà été attribué.
  - Introduire (manuellement) les données dans le programme comptable sur base des listes établies dans le programme informatique opérationnel pour le groupage.
- Traiter la facturation hebdomadaire
  - Donner des instructions de sorte que les envois qui ne sont pas facturés automatiquement soient introduits à temps dans l'ordinateur.
  - Veiller à ce que le contrôle journalier et hebdomadaire de la facturation se déroule conformément aux instructions.
  - Veiller à ce que la facturation automatique hebdomadaire soit démarrée suivant la procédure standard.
  - Contrôler les factures au niveau des anomalies et contrôler les envois spéciaux.
  - Retirer les factures des clients qui reçoivent une facture mensuelle et établir manuellement chaque mois une facture pour ces clients, annuler également les factures hebdomadaires au moyen de notes de crédit.
  - Remettre les factures contrôlées au collaborateur de la facturation, pour envoi.
- Assurer un traitement efficace des demandes des clients
  - Traiter les demandes entrantes.
  - Effectuer des recherches et, si nécessaire, consulter d'autres services.
  - Formuler des réponses satisfaisant le client.
  - Assurer le suivi des règlements proposés.
  - Faire part des problèmes au directeur financier marchandises.
  - Consulter le directeur financier marchandises lorsque des mesures spécifiques doivent être prises pour résoudre un problème.

## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la législation fiscale;
- du module logiciel de facturation;
- du spreadsheet et du traitement de textes;



- de l'usage de la terminologie du métier dans 3 langues.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travailler suivant les procédures et lois applicables.
- Apporter des modifications ou exécuter des tâches non standard uniquement après concertation avec le responsable hiérarchique.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- de l'établissement correct et l'envoi à temps des factures;
- du traitement efficace des demandes des clients;
- du bon fonctionnement du service de facturation.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le directeur financier marchandises pour se concerter sur les actions à entreprendre et faire des rapports;
- les collaborateurs du service de facturation pour donner des instructions quant au traitement des cas problématiques;
- les collègues du service administratif pour échanger des informations;
- les collaborateurs du service clientèle et les collaborateurs commerciaux pour obtenir des données sur la clientèle;
- les responsables des diverses succursales/filiales afin d'obtenir des données pour la facturation;
- les clients afin de répondre à leurs plaintes.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- obtenir les informations nécessaires pour la facturation;
- consulter le directeur financier marchandises, les collègues, les collaborateurs du service clientèle et du service commercial, et les responsables des différents sièges;
- écouter le client et lui fournir des informations;
- diriger le service de facturation;
- rédiger des notes pour le traitement de la correspondance relative à la facturation;



- l'usage de la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.

**DIRIGER :**

Est chargé de la direction de 1 à 5 collaborateurs qui sont actifs comme facturiers.

L'activité dirigeante concerne

- les instructions;
- la répartition des tâches;
- l'évaluation du fonctionnement;
- la motivation des collaborateurs.



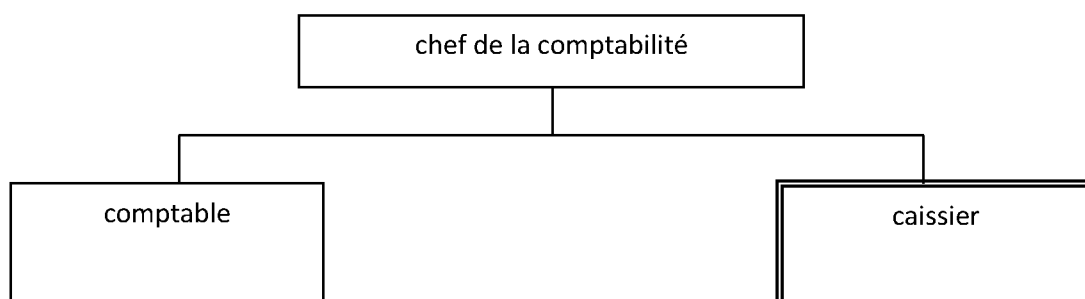
## Classe 3 – A.08

### CAISSIER

#### BUT DE LA FONCTION :

- Assurer le suivi, le traitement et le contrôle des opérations de banque et de caisse.

#### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



#### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Encaisser des paiements à la caisse.
- Effectuer des paiements avec l'argent de la caisse.
- Effectuer des virements étrangers.
- Remplir des chèques.
- Établir la situation de l'encaisse.
- Régler les notes de frais.
- Assurer le suivi des acomptes payés.
- Faire signer les pièces par les personnes compétentes selon la liste des procurations.
- Établir les rapports trimestriels pour l'Institut Belgo-Luxembourgeois du Change.
- Vendre les documents de navire et de transport.
- Établir les états récapitulatifs concernant la vente des documents.
- Délivrer les documents contre le paiement du fret.
- Demander les achats de devises étrangères.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- des documents bancaires et des procédures y afférentes;
- de la liste des procurations et des autorisations en matière de signature au sein de l'entreprise;
- des documents de navire et de transport;



- de la liste de crédit des clients;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- dactylographie;
- compter l'argent.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille suivant des procédures bancaires et d'entreprise strictes.
- Doit pouvoir compter en devises étrangères.
- Doit être discret, fiable et serviable.
- Est responsable de l'application stricte des procédures de sécurité en son absence.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte des opérations bancaires et de caisse suivant les procédures existantes;
- la rédaction du relevé quotidien de l'encaisse et du rapport y afférent;
- la gestion du stock de documents de navire et de transport.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le personnel lors du règlement des notes de frais;
- la comptabilité sur l'encaisse;
- la direction lors de la signature des paiements;
- les représentants des clients lors de la remise et de la facturation des documents de navire et de transport;
- les banques lors d'entretiens téléphoniques concernant les procédures et les paiements effectués.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- présenter avec tact l'information sur le contrôle arithmétique des notes de frais introduites, lors du règlement des notes de frais des membres du personnel;
- les contacts téléphoniques avec les banques;
- la remise des documents de navire et de transport;
- la communication des procédures d'entreprise concernant les compétences en matière de signature aux banques et aux membres du personnel;
- l'usage oral de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



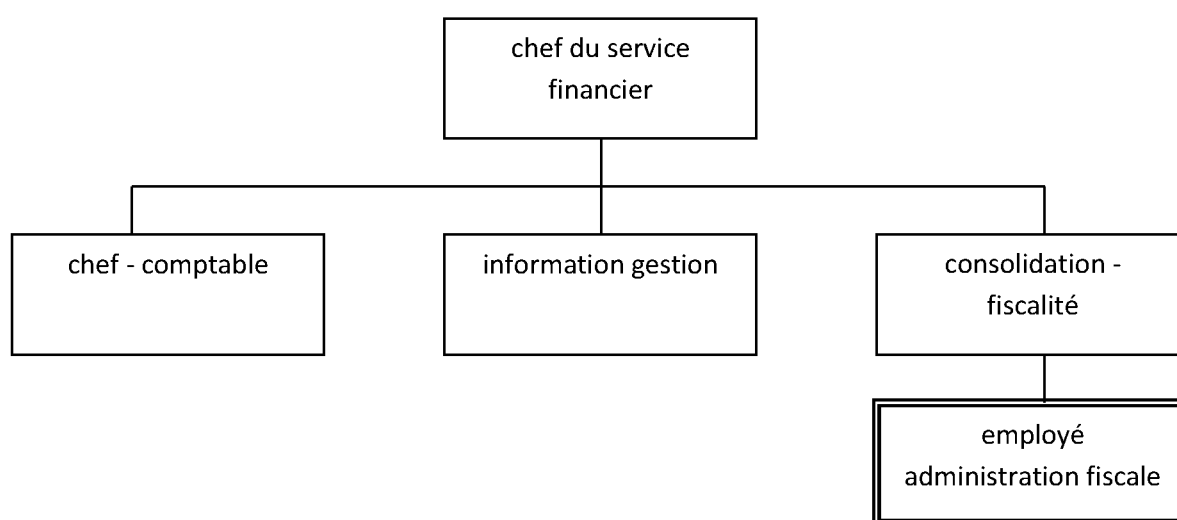
Classe 5 – A.09

**EMPLOYE ADMINISTRATION FISCALE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Contribuer à l'exécution des obligations fiscales des entreprises du groupe.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

**- TVA**

- Préparer les déclarations périodiques de TVA des entreprises.
- Assurer le suivi des paiements de TVA à effectuer par la comptabilité générale.
- Assurer le suivi de tous les comptes comptables, qui concernent les obligations en matière de TVA des entreprises.
- Évaluer et résoudre les problèmes, de sa propre initiative ou en concertation avec le conseiller fiscal.

**- Impôts directs**

- Préparer les déclarations annuelles de l'impôt des sociétés.
- Donner des conseils en matière d'impôt des personnes pour des problèmes fiscaux individuels des membres du personnel, de sa propre initiative ou en concertation avec le conseiller fiscal.

**CONNAISSANCE :**

Est requise



- de la législation en matière de TVA;
- de la législation concernant les impôts sur les revenus;
- des commentaires administratifs, règlements, lettres de services et directives.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Détermine l'ordre des activités, en tenant compte des délais dans lesquels les obligations fiscales des entreprises doivent être accomplies.
- Se consulte avec le conseiller fiscal en ce qui concerne des problèmes posés.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution dans les délais des travaux préparatoires ayant trait aux obligations fiscales périodiques des entreprises.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le conseiller fiscal pour se consulter sur la solution de problèmes;
- les services comptables des entreprises afin d'obtenir des données;
- les contrôleurs principaux et les collaborateurs de l'administration de la TVA et des impôts pour fournir des informations quant aux déclarations;
- les membres du personnel de l'entreprise pour donner des avis en matière de l'impôt des personnes physiques.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- formuler les effets concrets lors de l'application des obligations administratives;
- conseiller les membres du personnel quant à leurs problèmes fiscaux individuels;



- rédiger des lettres et des rapports.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



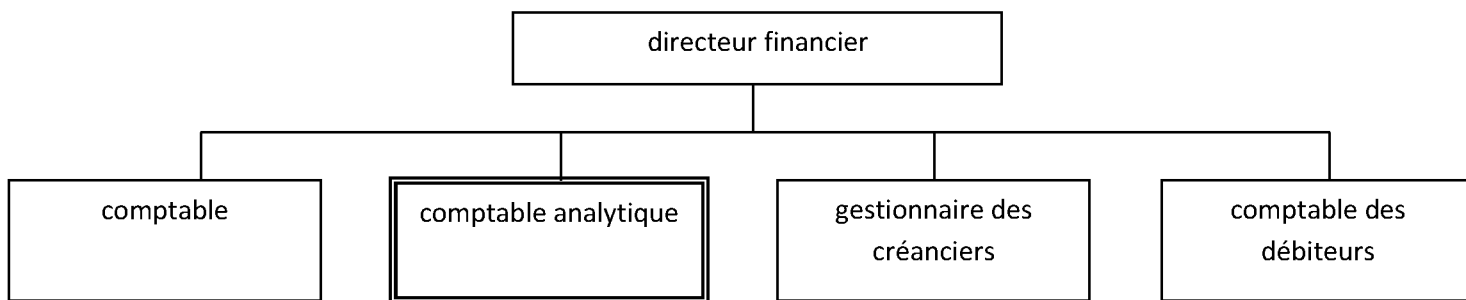
Classe 6 – A.10

## COMPTABLE ANALYTIQUE

### BUT DE LA FONCTION :

- Recueillir les données budgétaires, interpréter les coûts, répartir les coûts structurels et établir les décomptes de frais et les comptes de résultat.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Centraliser les différents coûts et attribuer les coûts structurels.
- Interpréter les décomptes de frais et en assurer le suivi.
- Établir des factures spéciales au niveau des imputations internes.
- Établir et conserver les tableaux d'amortissement.
- Attribuer les coûts - recettes aux départements.
- Comparer les recettes aux chiffres budgétisés.
- Établir la répartition des coûts sur base de l'utilisation effective des matériaux et services communs.
- Établir les budgets et recueillir les données nécessaires à cet effet.
- Contrôler des factures de coûts et décomptes des salaires et rapporter à la direction à ce sujet.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- du logiciel de comptabilité;
- du spreadsheet;
- des procédures spécifiques de l'entreprise en matière de coûts, de budgétisation et de comptabilité analytique;



- des principes comptables légaux et des arrêtés d'exécution.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaile suivant les directives comptables légales et les directives de l'entreprise.
- Travaile de manière autonome et sur base d'instructions générales.
- Rédige des rapports pour l'utilisateur non-comptable et les discute avec la direction.
- Doit pouvoir répondre à des questions non-standard sur la répartition des coûts et l'établissement des résultats.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- fournir une image claire et correcte des répartitions des coûts;
- fournir une image claire et correcte des recettes;
- fournir une image claire et correcte du rendement économique d'un département - d'une activité au sein de l'entreprise;
- coordonner et rapporter concernant les modifications dans les coûts et les résultats du fait de glissements internes.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le directeur financier pour discuter les coûts et l'interprétation des résultats;
- les collègues de la comptabilité pour rassembler - transmettre l'information;
- la direction en ce qui concerne les rapports sur les coûts - résultats - budgets.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- la communication orale et écrite dans l'entreprise;
- la fourniture d'explications claires et intelligentes concernant la répartition des coûts, les recettes et le rendement.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



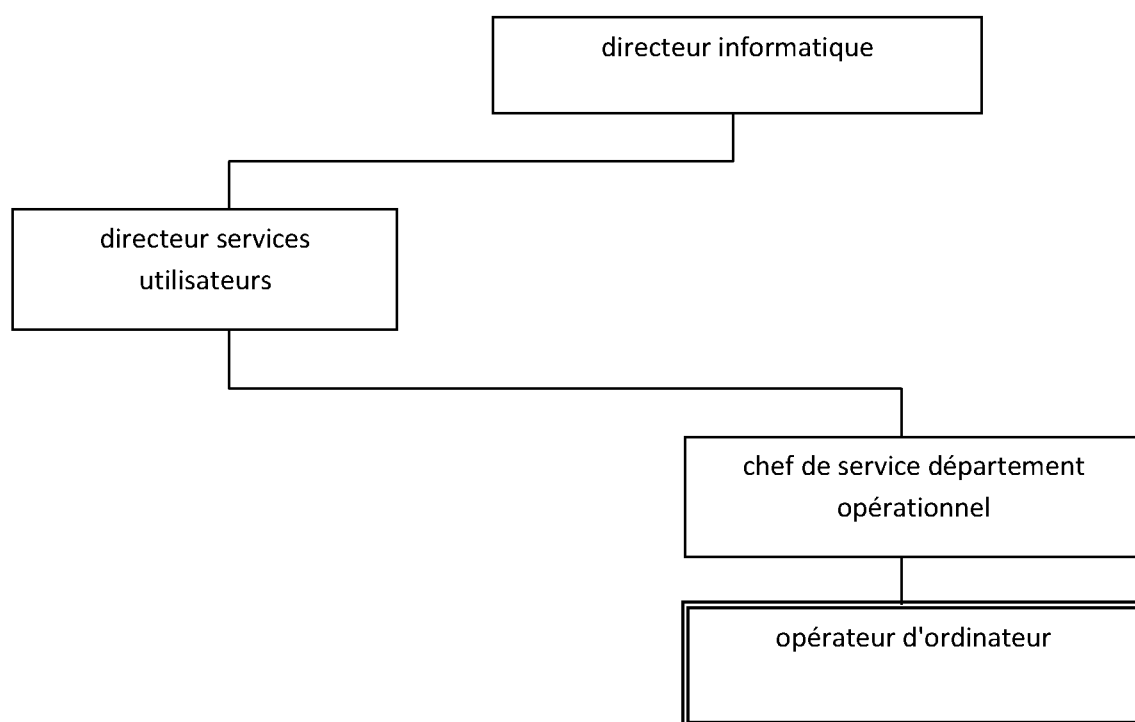
Classe 4 – A.30

## OPERATEUR D'ORDINATEUR

### BUT DE LA FONCTION :

- Fournir du support de sorte que le processus de production puisse se dérouler parfaitement et veiller à ce que les données, nécessaires pour les différents stades du processus de décision, soient disponibles à temps.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Démarrer et arrêter le système informatique.
- Redémarrer après un arrêt au moyen de copies de sauvegarde.
- Fournir le support nécessaire aux utilisateurs.
- Établir des diagnostics, transmettre les problèmes aux spécialistes.
- Contacter les fournisseurs, faire effectuer les réparations et les contrôler.
- Installer et configurer les systèmes matériels ou logiciels existants ou nouveaux.
- Établir et distribuer les listes demandées par les divers départements.
- Veiller à la protection de l'appareillage.



- Suivre et contrôler, sur écran, les systèmes informatiques et le réseau de communication.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la configuration du système, tant au niveau logiciel que matériel;
- du logiciel pour tester les systèmes et dépister les manquements éventuels;
- de la documentation technique livrée avec l'équipement requis;
- des procédures internes de la documentation technique des différents fournisseurs;
- de la terminologie du métier dans une langue étrangère, nécessaire à la compréhension de la documentation technique.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- manipuler le matériel informatique;
- manipuler le matériel périphérique;
- distribuer des listes.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Il a une liberté totale d'action dans le cadre des procédures informatiques disponibles et qui décrivent toutes les situations possibles.
- Il testera en cas de manquements éventuels les différents éléments de la configuration informatique.
- Dans des situations où l'on s'écarte des procédures existantes, il est nécessaire de faire appel à du support spécialisé: en cas d'impossibilité de démarrer ou d'arrêter des systèmes (ou parties), lorsqu'on constate des erreurs au niveau de la transmission de données, des erreurs au niveau des rapports, des infractions au niveau de la sécurité.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la mise à disposition des moyens informatiques aux utilisateurs;
- la détection rapide et la correction rapide des fautes;
- la confidentialité des données.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues, le chef direct, tous les utilisateurs des systèmes informatiques, les collègues des autres départements informatiques (programmeurs), les collègues du département technique (gestionnaire du système et gestionnaire de la banque de données), afin de signaler les problèmes et discuter les solutions éventuelles;
- les fournisseurs et les prestataires de support externes pour obtenir des informations devant permettre la solution des problèmes.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir et obtenir des informations;
- expliquer les situations problématiques et la manière d'en sortir;
- expliquer aux utilisateurs fixant le fonctionnement des systèmes informatiques.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



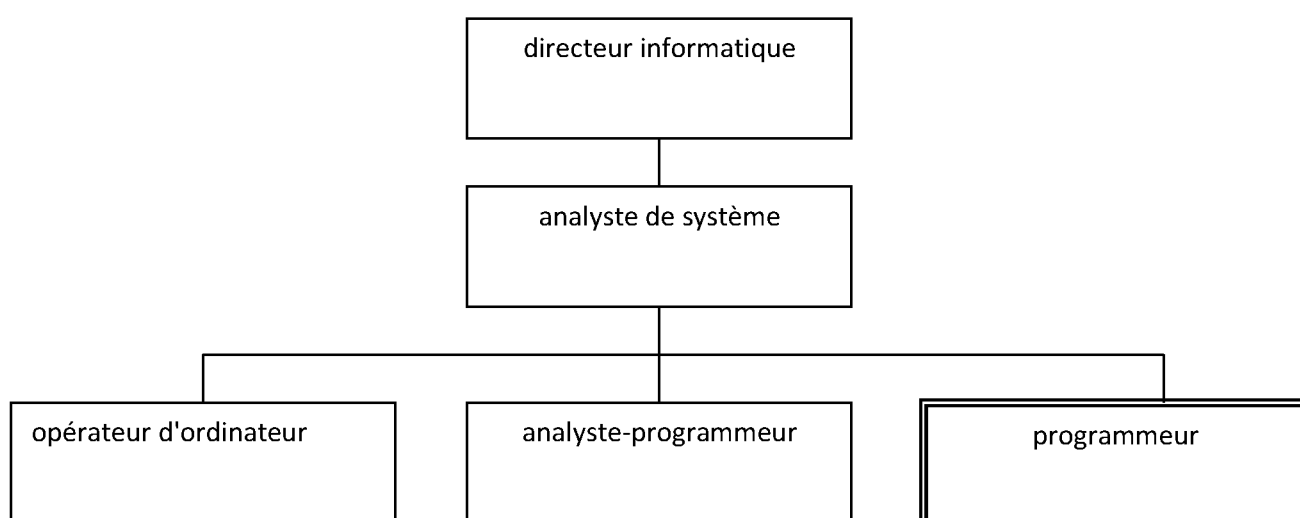
Classe 6 – A.31

## PROGRAMMEUR

### BUT DE LA FONCTION :

- Établir et mettre en application un dossier technique sur base d'un dossier analytique.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Discuter le dossier analytique de l'analyste.
- Constituer un dossier technique.
- Écrire des programmes convenant pour des réseaux et/ou des applications avec ordinateur central suivant des techniques modulaires et structurées.
- Contribuer à la réalisation du manuel pour les utilisateurs et de la documentation.
- Assister et former les utilisateurs lors du démarrage d'applications.
- Tester les programmes développés par lui-même et par d'autres programmeurs.
- Entretenir les programmes.
- Donner des conseils en ce qui concerne le logiciel et le matériel le plus approprié.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- des langues de programmation en fonction du matériel utilisé;
- de l'organisation des fichiers;
- de la communication de données;
- de systèmes informatiques;

Classification des fonctions



- des procédures dans les domaines pour lesquels les programmes doivent être réalisés;
- des structures de la banque de données et des logiciels y axés;
- d'une langue étrangère pour la lecture des ouvrages de référence.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille à l'aide de manuels, d'analyses et de rapports.
- Signale les problèmes et les difficultés lors du développement et de l'adaptation des programmes et donne des conseils quant à la solution.
- Cherche un compromis entre les exigences divergentes des clients (exhaustivité, vitesse, convivialité, prix).
- Doit pouvoir se déplacer dans le cadre de référence des utilisateurs à divers niveaux.
- Ne peut pas perdre de vue les normes de l'entreprise (en matière de qualité, de fiabilité, de budget et de sécurité).

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la qualité des programmes et de la documentation;
- l'instruction des utilisateurs (y compris la fonction de help-desk) et des collaborateurs du département informatique;
- l'entretien des programmes du système et la fourniture de l'information à ce sujet;
- la tenue à jour de la connaissance technique disponible et des évolutions dans le domaine spécifique.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef de l'automatisation, le concepteur - analyste de système et le donneur d'ordre sur l'état d'avancement et les problèmes dans le domaine spécifique;
- les utilisateurs lors de l'instruction et de la discussion des questions concernant les programmes;
- les fournisseurs de matériel et de logiciel quant aux aspects techniques des services et produits fournis.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- la concertation avec le concepteur - analyste de système et le donneur d'ordre;
- l'obtention d'informations des utilisateurs;
- l'instruction des utilisateurs et collaborateurs du département informatique;
- la remise des procédures;



- la rédaction de la documentation pour les utilisateurs.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



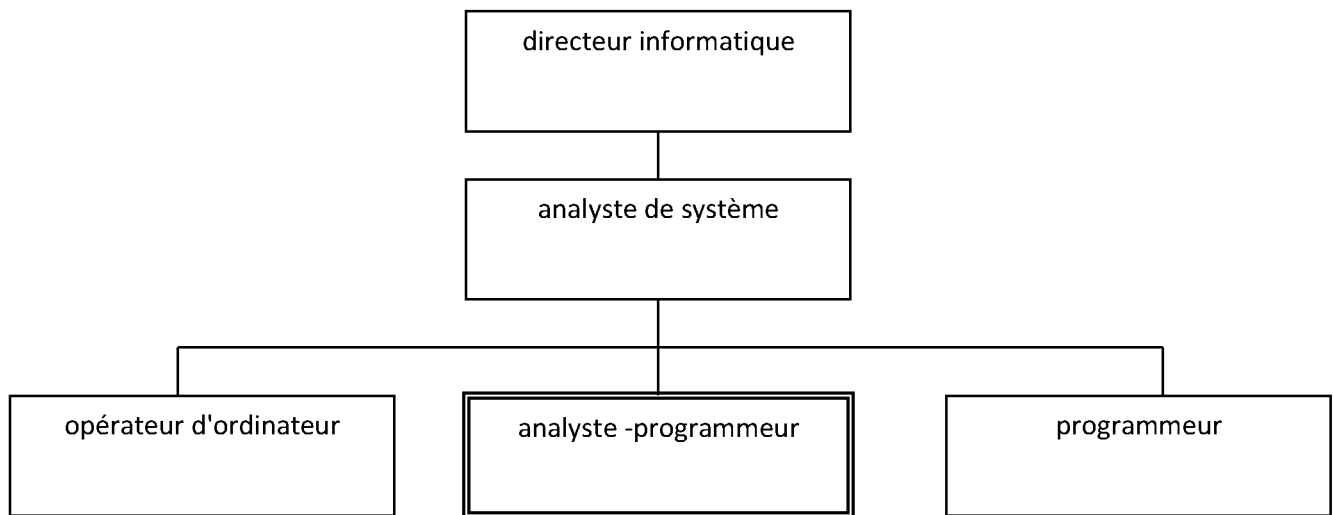
Classe 8 - A.32

## ANALYSTE - PROGRAMMEUR

### BUT DE LA FONCTION :

- Développer des logiciels destinés à aider les utilisateurs lors de l'exécution de leurs tâches.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Interviewer les utilisateurs finaux pour connaître les besoins.
- Réaliser une analyse technique.
- Faire une estimation du temps et du coût.
- Faire le planning de qui fait quoi (lors de grands projets).
- Transmettre des directives au programmeur pour la programmation des parties du logiciel (lors de grands projets).
- Concevoir et programmer le logiciel.
- Documenter le logiciel.
- Tester le logiciel.
- Présenter le programme aux utilisateurs finaux et apporter des corrections.
- Implémenter le logiciel.
- Adapter le système existant.
- Former les utilisateurs finaux.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la plate-forme matérielle;
- des langues de programmation;
- des techniques d'interview;
- des techniques d'analyse;
- des ordigrammes (flowcharts), des flux commerciaux, des flux de documents;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères;
- de la langue de conversation dans 1 langue étrangère.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue le travail de manière autonome et rapporte au directeur informatique sur l'évolution des projets.
- Discute des problèmes éventuels avec le directeur informatique.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable du

- bon fonctionnement du logiciel suivant l'estimation au niveau du temps et du coût et suivant les besoins des utilisateurs.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les utilisateurs finaux en vue d'obtenir des informations lors de l'analyse des besoins - lors de l'essai et de l'implémentation du logiciel - lors du suivi;
- le directeur informatique lors des rapports sur l'évolution des projets et lors de la discussion des problèmes;
- les collègues analystes-programmeurs pour échanger des informations;



- les programmeurs pour donner des directives concernant la programmation.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- obtenir des informations claires pour déterminer les besoins exacts des utilisateurs finaux;
- présenter le logiciel aux utilisateurs finaux;
- former les utilisateurs;
- rédiger des rapports sur les analyses effectuées;
- l'usage écrit et oral de la terminologie du métier;
- donner des instructions aux programmeurs;
- l'usage d'une langue étrangère.

#### DIRIGER :

- Est chargé de la direction fonctionnelle des programmeurs lors de grands projets.
- La direction a trait à la répartition et le suivi des travaux.



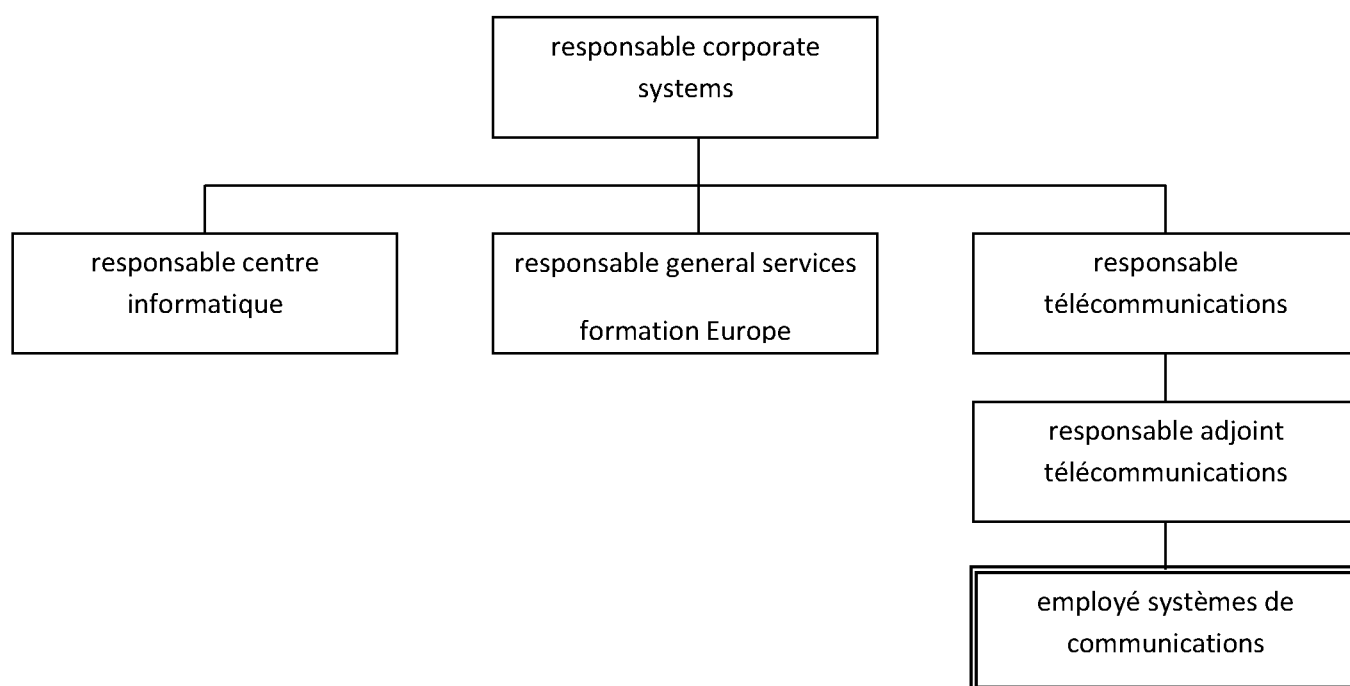
Classe 3 – A.33

**EMPLOYE SYSTEMES DE COMMUNICATIONS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Veiller à ce que le système de communications de l'entreprise fonctionne de manière optimale, tant en ce qui concerne le logiciel que le matériel.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Matériel
- Téléphonie - fax
  - Installer et tester les téléphones et les fax pour tout le groupe.
  - Câbler et recâbler les lignes internes en cas de déménagement.
  - Réparer les téléphones, les fax et, si possible, les centraux téléphoniques.
  - Localiser et repérer des problèmes sur les lignes de téléphone.
  - Installer et tester les lignes de transmission de données en collaboration avec Belgacom.



- Télex

- Localiser et réparer les problèmes sur le télex.
  - Effectuer l'entretien, requis par le contrat d'entretien.
- Logiciel

- Téléphonie - fax

- Programmer et modifier les numéros de téléphone internes.
- Établir des statistiques sur les frais de communication.
- Interpréter les volumes de communication pour déterminer l'évolution du trafic et apporter d'éventuelles modifications.
- Programmer les numéros d'appel abrégés.
- Assurer le suivi du plan de numérotation et du plan de câblage.

- Télex

- Programmer les numéros d'appel abrégés.
- Adapter les codes utilisateurs et les codes de groupe.
- Établir des statistiques.
- Assurer le suivi du nombre de messages et veiller à ce que la "liste d'attente" des messages soit envoyée le plus rapidement possible.
- Corriger les adresses incorrectes pour les messages entrants et sortants.

## CONNAISSANCE :

Est requise

- du réseau international de téléphone et de télex;
- du fonctionnement technique d'un téléphone, câblage compris;
- de la réglementation Belgacom;
- des logiciels de traitement de texte et de spreadsheet;
- de l'utilisation d'appareils de mesurage;
- de l'entretien et de la réparation des téléphones et des fax;
- des expressions standard dans 1 langue étrangère.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- entretenir et réparer des appareils;
- travailler avec un clavier.





## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille de manière autonome suivant les termes des contrats d'entretien.
- Opère de manière autonome lors de réparations et d'adaptations du câblage.
- A besoin de l'accord du chef pour l'achat de matériel.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'envoi de tous les messages entrants et sortants dans les plus brefs délais;
- la résolution immédiate des problèmes techniques.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- tous les collaborateurs du groupe afin de se faire expliquer les problèmes de communication;
- les fournisseurs d'appareils pour découvrir le fonctionnement et les limitations de leurs appareils;
- le supérieur direct pour discuter les problèmes.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- les contacts avec les fournisseurs d'appareils;
- les contacts avec les utilisateurs de téléphones et de fax;
- l'usage oral d'expressions standard dans 1 langue étrangère.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



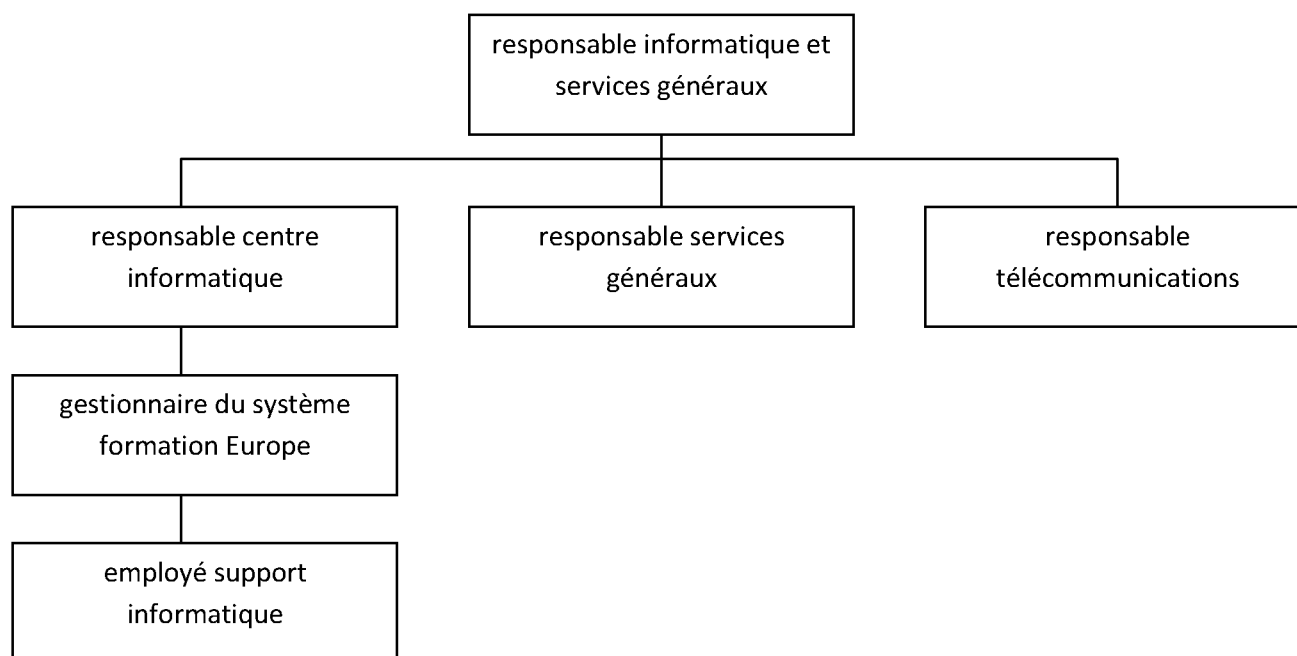
Classe 5 – A.34

**EMPLOYE SUPPORT INFORMATIQUE UTILISATEUR FINAL**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assister les utilisateurs finaux lors du travail avec les outils et logiciels informatiques.
- Organiser des formations pour les collaborateurs de l'entreprise, portant sur de nouveaux programmes ou des programmes existants.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Analyser les problèmes signalés et les questions posées par les utilisateurs finaux tant au niveau du matériel que du logiciel.
- Résoudre et assurer l'administration des problèmes signalés et des questions posées.
- Transmettre les problèmes plus importants aux spécialistes (externes - internes).
- Suivre (et éventuellement donner) des formations sur les outils (matériel et logiciel) utilisés.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des systèmes d'exploitation (Windows, NT, Unix, ...) et des logiciels (Database, Tools, ...) utilisés;
- du matériel;
- principes de base des applications utilisées;



- principes de base du réseau utilisé (LAN - WAN);
- des applications desktop utilisées (traitement de textes, spreadsheet et poste électronique);
- d'une langue étrangère.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille dans le cadre de directives IS bien définies.
- Analyse de manière autonome les problèmes signalés.
- Détermine de manière autonome les priorités.
- Doit faire preuve de créativité dans la recherche de solutions.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la résolution rapide et précise des problèmes signalés;
- la fourniture de feed-back global à l'utilisateur final;
- la convivialité à l'égard des utilisateurs finaux.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- tous les utilisateurs d'ordinateur pour s'enquérir des problèmes et expliquer les solutions;
- les fournisseurs de matériel et de logiciel afin d'obtenir les informations nécessaires pour pouvoir résoudre les problèmes.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir des informations aux utilisateurs, expliquer les solutions trouvées au profane (clarté) d'une façon aimable;
- assurer la formation des utilisateurs;



- rédiger des cours.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



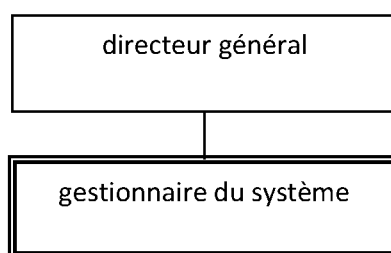
Classe 7 – A.35

## GESTIONNAIRE DU SYSTEME

### BUT DE LA FONCTION :

- Gérer le réseau informatique du PC.
- Établir et entretenir les procédures et les programmes, pour qu'ainsi se réalise de manière correcte la transmission d'informations concernant le système de gestion de la logistique.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Gestion du système :
  - Rédiger des procédures et directives pour le système intégral de gestion de la production et de la gestion du réseau.
  - Fournir aux usagers la capacité de l'ordinateur, les codes et les droits d'accès en relation avec les facilités du réseau (protection des données).
  - Tenir à jour l'information au sujet des codes d'accès, les droits des usagers, le matériel informatique disponible, le logiciel installé, des problèmes récurrents et des souhaits des usagers.
  - Rédiger et exécuter les procédures de back-up.
  - Résoudre les problèmes avec l'appareillage périphérique.
- Gestion des applications :
  - Installer des versions neuves ou corrigées des logiciels existants, tant le logiciel réseau que les paquets d'applications (traitement de texte, base de données, spreadsheet, programmes de présentation).
  - Tester les nouveaux paquets.
  - Tenir à jour l'information au sujet des applications (créations, versions, usagers, problèmes, fournisseurs).
  - Instruire et assister les usagers du réseau en ce qui concerne le logiciel neuf ou existant.
  - Contrôler le bon fonctionnement du logiciel (périodiquement).



- Achats et contrats :

- Faire l'inventaire des souhaits et rédiger les spécifications techniques pour le matériel et le logiciel, et aussi établir et rédiger les estimations budgétaires à cet effet.
- Explorer le marché, entretenir le contact avec le fournisseur de l'appareillage.
- Demander un appareillage et des logiciels de démonstration afin de juger de leur utilité, de leur pertinence, de leur facilité d'emploi.
- Fournir des avis à la direction et à l'équipe de cadres concernant l'achat, le tout en conformité avec la politique du groupe.

- Autres activités :

- Fonctionner en tant que pôle de renseignements pour les usagers en cas de problèmes du système logistique ou de gestion du réseau.
- Évaluer les pannes (les réparer lui-même ou faire appel à un service externe).
- Participer à des forums qui traitent de l'expansion ou de l'adaptation du réseau et/ou des facilités de réseau.

## CONNAISSANCE :

### Est requise

- du logiciel, du matériel et de l'appareillage périphérique;
- des systèmes de gestion des systèmes logistiques et du réseau;
- de la gestion du réseau;
- de la communication de données et des lignes de transmission;
- des paquets d'automatisation;
- des développements dans le domaine de l'automatisation;
- pour donner des instructions;
- de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.

## DEXTÉRITÉ :

### Est requise pour

- travailler avec un clavier et les facilités du réseau;
- installer des logiciels et du matériel.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Rédige sur instruction de la direction et de l'équipe de cadres des directives et définit les procédures pour l'utilisation.
- La fonction de pôle de renseignements requiert de l'inventivité lors de l'analyse d'un problème et de la solution à y apporter.



- Les priorités et la séquence du travail sont généralement influencées par le système de gestion logistique, le réseau et les usagers, ce qui exige un équilibre constant des intérêts en jeu.
- En cas d'imprécisions il peut toujours faire appel au directeur général à qui il doit de toute façon faire rapport.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- d'une gestion correcte du système pour le système logistique de gestion et du réseau;
- d'une gestion de système pointue pour faciliter la transmission de l'information;
- des instructions aux usagers;
- d'un bon fonctionnement de l'appareillage et des programmes.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les usagers du réseau pour toutes questions ou problèmes;
- la direction et l'équipe des cadres au sujet de souhaits particuliers émis pour le réseau et/ou l'appareillage périphérique;
- les fournisseurs pour la transmission d'informations, l'entretien périodique, l'achat, le service, les réclamations.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- la formulation de spécifications techniques, de difficultés et de problèmes vis-à-vis des fournisseurs;
- discuter et négocier avec les fournisseurs tous les problèmes techniques;
- discuter des problèmes avec les usagers;
- instruire les usagers;
- écrire les procédures et les instructions;
- l'usage oral et écrit d'une langue étrangère.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.





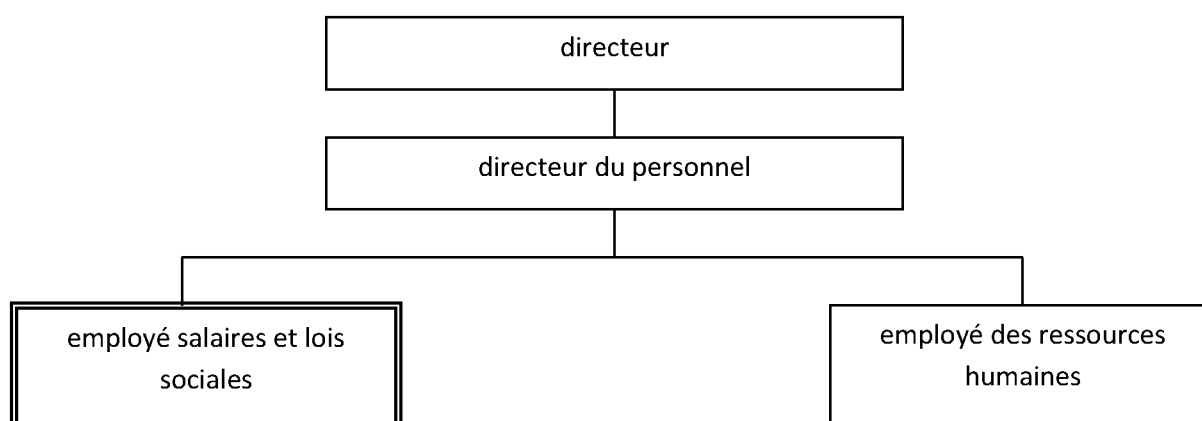
Classe 6 – A.40

## EMPLOYE SALAIRES ET LOIS SOCIALES

### BUT DE LA FONCTION :

- Recueillir et traiter toutes les données requises dans les divers établissements belges du groupe pour arriver à une administration efficace et exacte du personnel et des salaires.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



Il s'agit ici d'une entreprise étrangère avec plusieurs établissements en Belgique.

### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Répondre aux lettres de sollicitation à l'aide de lettres standard.
- Établir des contrats de travail standard.
- Tenir le registre du personnel à jour.
- Constituer et tenir à jour les dossiers du personnel.
- Traiter les documents sociaux.
- Assurer l'administration relative aux accidents du travail.
- Demander le contrôle médical en cas de maladie à la demande du chef du personnel.
- Assurer le suivi des congés et des absences pour maladie.
- Assurer l'administration des départs de l'entreprise.
- Rédiger la correspondance relative à l'administration du personnel et des salaires.
- Effectuer le classement du service du personnel.
- Préparer les données relatives aux salaires en vue de leur traitement par le service social.
- Contrôler le calcul des salaires.
- Préparer les virements bancaires pour le paiement des salaires.



- Distribuer les fiches de paie.
- Tenir les tableaux statistiques pour l'ONSS.

#### CONNAISSANCE:

Est requise

- de la législation sociale applicable;
- de l'administration des salaires et du personnel;
- du logiciel du secrétariat social;
- du traitement de texte et du spreadsheet utilisés;
- d'une langue étrangère.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille conformément aux procédures imposées et la législation applicable.
- Procède à des modifications ou effectue des tâches non standard uniquement après avoir consulté le responsable hiérarchique.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution de l'administration des salaires et du personnel en étroite collaboration avec le chef du personnel et le secrétariat social;
- la tenue à jour des dossiers du personnel;
- la remise à temps des données correctes concernant le traitement des salaires au secrétariat social et au chef du personnel.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef du personnel pour consultations en vue de résoudre des problèmes concernant l'administration des salaires;



- le personnel et les responsables de l'entreprise toute entière concernant le traitement des salaires et l'administration du personnel en vue de résoudre des questions/problèmes dans ce domaine;
- le service financier et administratif pour le règlement des paiements;
- des collaborateurs du service juridique pour des problèmes administratifs;
- des gestionnaires de dossiers des compagnies d'assurances, des mutualités, de la caisse des allocations familiales, des banques pour obtenir des renseignements;
- des représentants des organismes publics pour obtenir ou donner des informations;
- des gestionnaires de dossiers des agences intérimaires pour organiser l'aspect administratif du travail intérimaire.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- recueillir les informations nécessaires à l'administration des salaires et du personnel;
- consulter le chef du personnel et les responsables des divers départements;
- demander et fournir des informations au personnel;
- rédiger la correspondance relative à l'administration du personnel;
- converser dans 1 langue étrangère.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



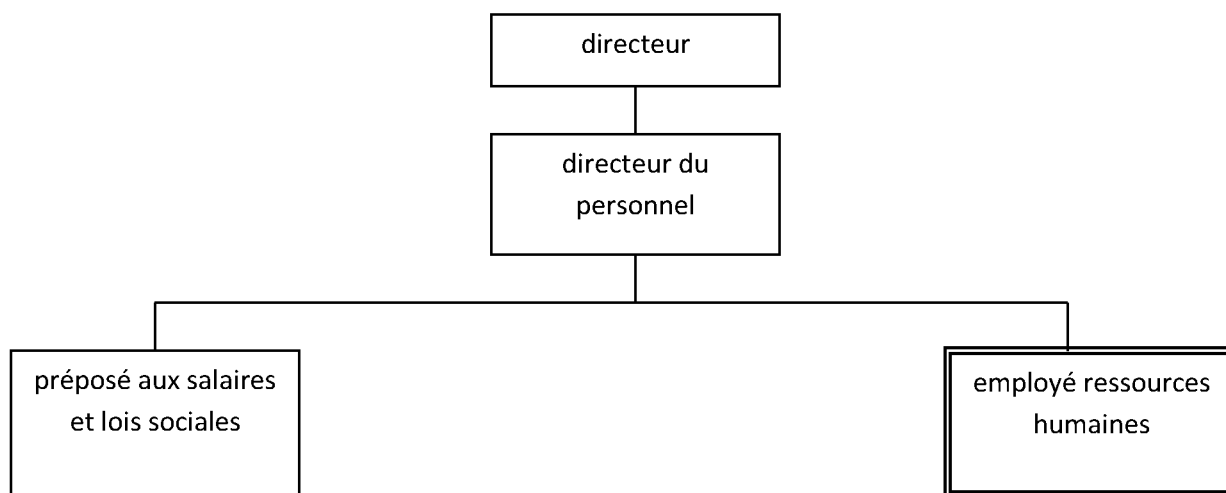
Classe 8 – A.41

## EMPLOYE RESSOURCES HUMAINES

### BUT DE LA FONCTION :

- Contribuer à définir et à concrétiser la gestion du personnel dans tous ses aspects et surtout au niveau de l'exécution.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Conseiller la ligne à suivre en matière de gestion du personnel.
- Conseiller les membres du personnel quant aux nouveaux régimes de travail et à leurs conséquences financières et autres.
- Accompagner les sollicitations internes.
- Mener des entretiens d'embauche et assurer l'administration dans ce contexte.
- Gérer la réserve de recrutement.
- Engager et suivre le personnel temporaire.
- Gérer les dossiers du personnel et les données confidentielles.
- Etablir et conserver les données statistiques importantes (absences, maladies, les accidents et examens médicaux).
- Effectuer le travail de préparation concernant les organes de concertation.
- Contribuer à l'élaboration du diagnostic des besoins en matière de formation - perfectionnement.
- Chercher des programmes de formation et de perfectionnement appropriés.
- Coordonner et élaborer les programmes de formation et de perfectionnement.
- Organiser des entretiens d'évaluation.
- Tenir à jour les descriptions de fonction.



- Gérer les dossiers et suivre - accomplir les formalités pour les étrangers.
- Assurer le suivi du paquet d'avantages extra-légaux.
- Gérer les dossiers de sécurité sociale des administrateurs de l'entreprise.
- Suivre l'actualité sociale.
- S'occuper des départs, des prépensions, des interruptions de carrière.
- Contrôler le budget du personnel et du département.
- Organiser des stages scolaires.
- Assurer l'accompagnement social en cas de problèmes familiaux, financiers et personnels.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- des CCT au niveau sectoriel et de l'entreprise;
- de l'actualité et de la législation sociales;
- des techniques de gestion du personnel avec l'accent sur l'administration et le suivi;
- des procédures et des règles internes en matière d'administration du personnel;
- des systèmes de gestion automatisés, du spreadsheet et du traitement de texte;
- de la terminologie du métier, des expressions standard et de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est responsable de l'application de la législation sociale en tenant compte des procédures internes et de l'actualité sociale qui évolue rapidement.
- Doit appliquer de manière conséquente les procédures, au départ d'une position de confiance aussi bien à l'égard des travailleurs que de l'employeur.
- A une position d'intermédiaire lors de conflits ou de divergences d'opinion entre le chef et les collaborateurs.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution du traitement administratif correct des techniques usuelles de gestion du personnel;
- la tenue à jour des instruments et données en matière de gestion du personnel;



- la tenue à jour d'une réserve de recrutement;
- l'application concrète de la politique de gestion du personnel préconisée.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues du département du personnel pour échanger des données concernant le personnel;
- tous les membres du personnel pour discuter des problèmes éventuels d'ordre personnel, familial ou financier;
- les instances compétentes pour les ressortissants étrangers en ce qui concerne les situations problématiques et la législation en vigueur;
- les ministères pour obtenir des renseignements;
- les bureaux d'intérim dans le cadre des vacances d'emploi temporaires;
- l' ONSS. sur l'obligation d'assurance des administrateurs de l'entreprise;
- les compagnies d'assurances en ce qui concerne les polices existantes - futures et les sinistres spécifiques.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- informer les membres du personnel et de la direction;
- interviewer les postulants;
- utiliser par écrit et oralement des expressions standard, la terminologie du métier et la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



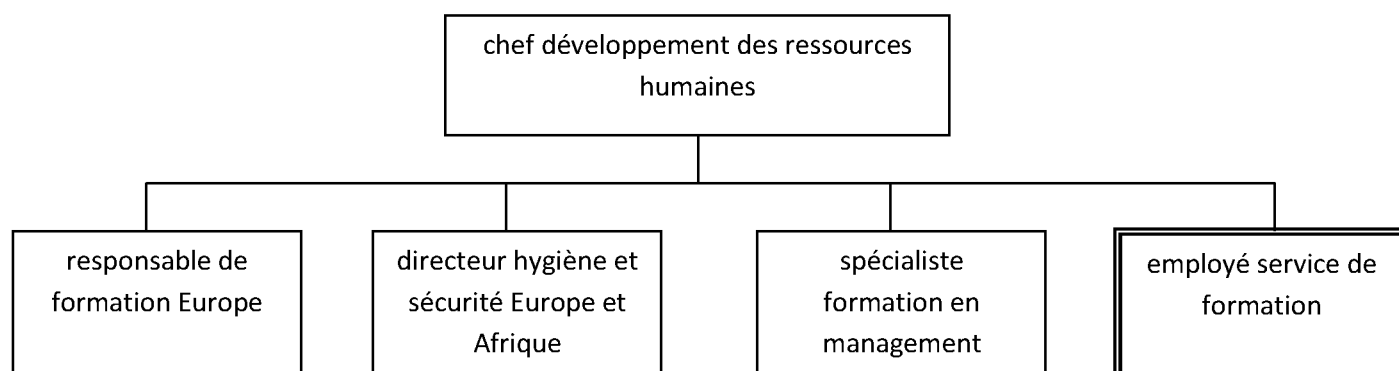
Classe 3 – A.42

**EMPLOYE SERVICE DE FORMATION**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer et coordonner le planning régional et l'administration des formations.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Organisation
  - Maintenir et actualiser le matériel de formation.
  - Coordonner et gérer l'enregistrement et le reportage précis concernant les activités de formation.
  - Coordonner et gérer les inscriptions et les invitations pour différentes formations.
- Suivi des dossiers
  - Assurer le support administratif: dactylographie, archivage et présentation du matériel; transmettre le courrier.
  - Contrôler, coordonner et gérer l'information sur les formations selon les différents niveaux: interne, local ou régional.
  - Assurer l'accompagnement, avant et après la formation, lors de la réservation des hôtels, lors de l'envoi de matériel de formation, et en cas de déplacements.

**CONNAISSANCE :**

Est requise



- de la collecte de données pour constituer des dossiers;
- de l'utilisation de l'ordinateur pour faire des présentations et des rapports;
- de l'établissement de rapports de formation;
- des règlements internes;
- de l'organisation administrative pour fournir des informations au sein du département et aux personnes qui suivent des formations;
- de 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travailler de manière autonome.
- Doit faire preuve d'initiative et de perspicacité d'esprit pour la coordination des formations; la réservation d'hôtels et de transports.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- du suivi correct des schémas de formation appliqués dans l'entreprise;
- de la transmission correcte des données à d'autres départements.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les cadres pour garantir une bonne collaboration de sorte que les formations puissent être organisées convenablement;
- les relations externes pour la réservation des hôtels et du transport;
- les relations externes pour la traduction du matériel de formation;
- les personnes qui suivent la formation et les personnes qui assurent la formation afin de garantir un déroulement souple de l'organisation des activités en matière de formation.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir et recevoir des informations claires concernant les lieux, dates, délais et moyens à prévoir;
- faire preuve de tact lors d'entretiens (téléphoniques) avec des personnes internes et externes à l'entreprise;
- l'usage correct de la langue, tant par écrit que lors des conversations;



- la rédaction de lettres, de rapports et de présentations dans 2 langues étrangères.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



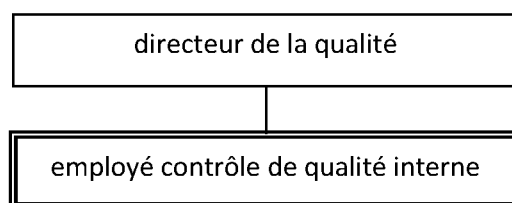
Classe 5 – A.43

**EMPLOYE CONTROLE DE QUALITE INTERNE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Effectuer les activités concernant l'entretien - le développement et le traitement du système interne de contrôle de la qualité.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Établir des procédures de travail et de système conformément aux normes de qualité.
- Identifier et archiver les formulaires utilisés pour les différentes procédures.
- Adapter les procédures et/ou les formulaires en cas de modification de la politique d'entreprise et/ou des normes de qualité.
- Effectuer l'audit des activités du personnel.
- Effectuer les évaluations prévues.
- Assurer le suivi, avec analyse mensuelle des dossiers, des manquements, des mesures correctrices et préventives.
- Archiver et distribuer les procédures et les documents conformément aux normes de qualité.
- Rapporter au directeur de la qualité et l'assister au niveau du développement et de l'entretien du système de qualité, de l'évaluation annuelle par la direction et de la définition des objectifs.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des procédures de travail et de système en relation avec le contrôle de qualité interne;
- des prescriptions contenues dans les normes de qualité répertoriées dans le manuel officiel ISO 9000;
- du traitement de texte et du logiciel de présentation;
- des techniques d'audit telles que définies dans les procédures ISO 9000;



- de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit faire preuve d'initiative et d'organisation pour répondre aux prescriptions et contrôles définis dans les normes de qualité.
- Peut discuter des problèmes éventuels et des questions spécifiques avec le directeur de la qualité.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'adaptation continue des procédures et des formulaires à la réalité et aux besoins de l'entreprise;
- l'exécution en temps opportun des audits et des évaluations, de la rédaction des rapports nécessaires et de la conservation des documents prévus conformément aux procédures.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le directeur de la qualité pour se concerter sur les initiatives en rapport avec la qualité et lui prêter assistance à cet égard;
- le comité de direction pour l'évaluation et l'approbation des procédures;
- le responsable et les collaborateurs de tous les départements pour l'exécution des tâches imposées conformément aux procédures;
- le conseiller externe et l'organisme de certification pour donner des explications lors des contrôles semestriels prévus.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner et obtenir de l'information;
- rédiger des rapports;
- recueillir des informations nécessaires à la rédaction de manuels de qualité;
- fournir des informations au directeur de la qualité;
- utiliser par écrit et oralement la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.





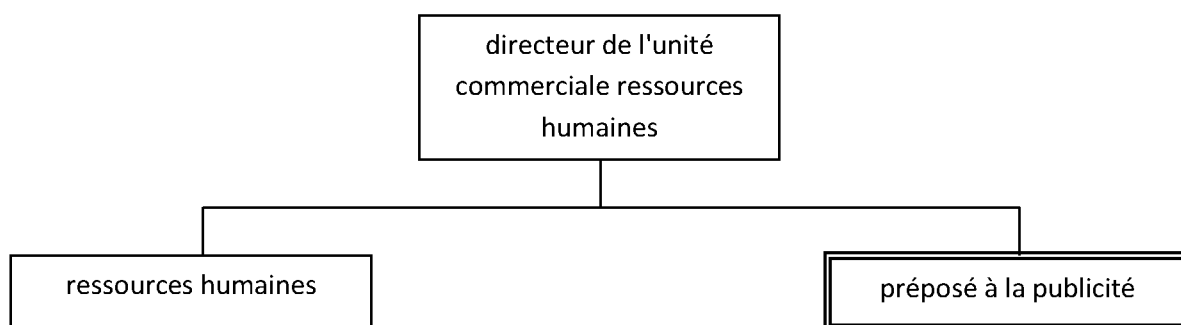
Classe 5 – B.01

**PREPOSE A LA PUBLICITE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer la communication publicitaire et audiovisuelle depuis l'analyse, la création jusqu'au suivi de la photogravure et de l'impression.
- Contribuer au développement d'un style propre à l'entreprise et veiller à ce que toute communication, interne ou externe, corresponde à ce style.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Création du lay-out :
  - du bulletin du personnel (communication interne);
  - du journal d'info aux clients (communication externe);
  - des brochures, documentation, dépliants
  - des mailings directs (liés à des événements, communication interne et externe);
  - des calendriers, cartes de Nouvel An;
  - des annonces (sponsoring, annonces commerciales et offres d'emploi);
  - des transparents pour présentations;
  - du site internet.
- Contribuer à l'élaboration des campagnes publicitaires :
  - soit avec le directeur du marketing;
  - soit soumettre des idées à l'approbation de la direction, élaborer le concept avec une agence de publicité et assurer le suivi.
- Contribuer au développement de logos, d'un style propre :



- apport conceptuel;
- réalisation graphique.



- Cadeaux d'entreprise :

- présenter des idées pour approbation, contacter les firmes, faire un choix et mettre les idées en pratique ensemble avec la firme sélectionnée.

## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la conception graphique (base théorique);
- de l'accompagnement et du suivi des différents procédés d'impression;
- de la sélection des types de papier;
- de la mise en page complète de toutes les publications publicitaires jusqu'au développement de négatifs prêts à l'impression (le développement est donné en sous-traitance);
- de la mise en page complète et la création sur ordinateur;
- des systèmes de copieuses en couleurs et des applications graphiques (photoshop, AldusFreehand ou Illustrator, Powerpoint, Quarkxpress ou Pagemaker) et des systèmes matériels (Mac, Syquest, CD Rom, Scanner);
- du marché (agences de publicité, imprimeurs, photogreveurs);
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

La connaissance est acquise également par l'expérience.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit faire preuve de créativité.
- Doit pouvoir travailler de manière autonome (fonction experte).
- Doit suivre de manière autonome les nouveautés dans le domaine graphique.
- Dans cette fonction, la créativité est un élément essentiel.



## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- toute la communication publicitaire et audiovisuelle, en tenant compte de délais et d'un budget fixé.

Principal risque de préjudice: l'image de l'entreprise vers l'extérieur et des dépenses trop élevées (par rapport à la qualité).

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- la direction pour déterminer les besoins quant à la forme et le contenu des publications;
- les photographeurs, les imprimeurs, les photographes, les agences de publicité, les journaux et les magazines spécialisés, les différentes firmes (pour les cadeaux d'entreprise) pour faire connaître les desiderata et les exigences concernant la publicité et le style-maison.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- arriver à un concept avec le client interne et l'agence de publicité;
- les entretiens informatifs avec les firmes externes (imprimeurs, firmes, journaux);
- se mettre d'accord sur les prix et les travaux avec ces firmes externes;
- l'utilisation de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



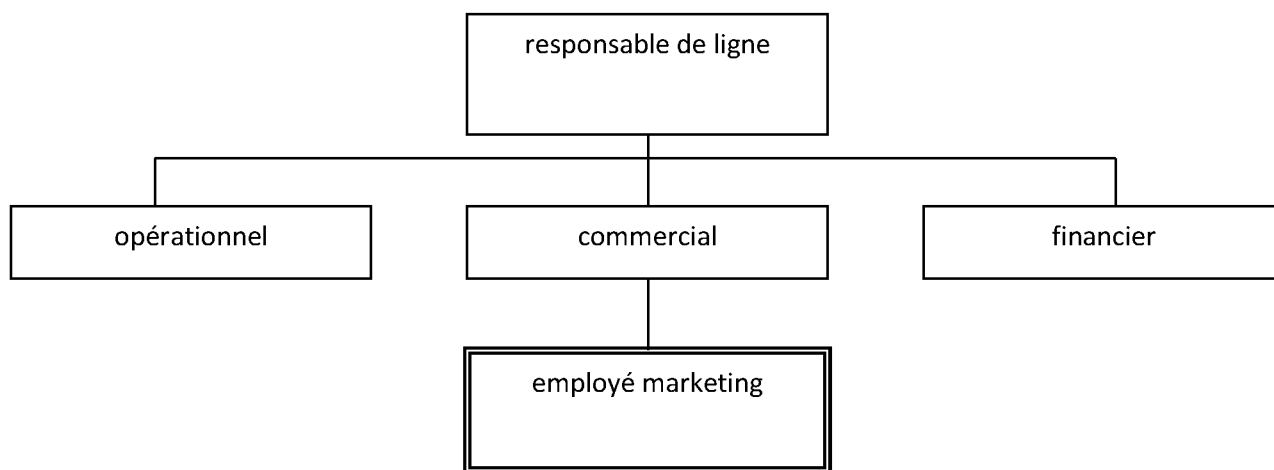
Classe 5 – B.02

**EMPLOYEE MARKETING**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Prêter de l'assistance lors de l'évaluation de la situation du marché.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Études (desk research)
- Rassembler de l'information sur :
  - des marchés existants et de nouveaux marchés;
  - la position concurrentielle;
  - de nouveaux produits;
  - Intégrer cette information dans des fichiers et des aperçus et les présenter.
- Activités de promotion des ventes
- Préparer et exécuter des actions comme :
  - une analyse du groupe cible;
  - une analyse du marché;
  - la création de documentation commerciale;



- la participation à des expositions.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- du desk-marketing research;
- des produits et de leurs possibilités d'application;
- des marchés et de la position concurrentielle;
- de la structure et du contexte de la presse spécialisée nationale et internationale;
- de l'enregistrement des marques commerciales;
- du traitement automatique de données et des procédures administratives importantes;
- de la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Réalise de manière indépendante, dans le cadre d'un plan de marketing déterminé, les études de marché demandées, tant au niveau national qu'international.
- Doit être alerte de sorte à réagir aux évolutions du marché et doit les signaler le plus rapidement possible au directeur commercial.
- Se charge du desk-marketing research sans mettre la concurrence sur la voie.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'obtention à temps de l'information appropriée (entre autres sur les évolutions du marché) à l'usage des activités commerciales : cette activité sert de base pour décider d'étendre ou non certaines activités commerciales.

Des informations fautives qui peuvent avoir des conséquences considérables pour l'estimation de la position concurrentielle de l'entreprise.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le directeur commercial et les directeurs des ventes sur l'information obtenue et les actions à entreprendre;
- des sources d'information les plus diverses (littérature et services) pour pouvoir effectuer les études de la meilleure façon.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir et obtenir des informations;
- la concertation au sujet des activités de promotion des ventes;
- l'utilisation de 3 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



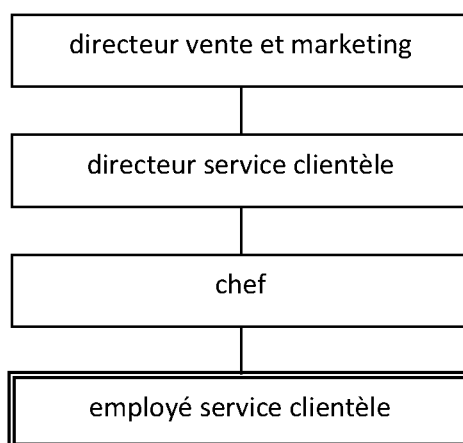
Classe 3 – B.03

**EMPLOYE SERVICE CLIENTELE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Traiter tous les appels téléphoniques entrants de manière efficace et commerciale, conformément aux normes de service de l'entreprise.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Répondre aux appels téléphoniques entrants.
- Fournir les informations nécessaires et enregistrer autant que possible les ordres des clients.
- Introduire l'information nécessaire en vue de pouvoir fournir le service désiré et de disposer de l'information exacte dans les fichiers informatiques disponibles.
- Contacter des clients pour obtenir - fournir des informations complémentaires afin de permettre un enlèvement aisé des marchandises.
- Répondre à des questions simples pour localiser les paquets ou recueillir un nombre de données de base pour éventuellement préparer un flux plus complexe d'un document ou paquet.
- Répondre aux questions des clients concernant les services de courrier.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- de l'utilisation correcte, de manière commercialement justifiée, des techniques téléphoniques;
- du déroulement opérationnel de l'enlèvement et de la livraison des envois;
- du manuel des services;
- des services offerts par l'entreprise;



- de la structure interne de l'entreprise pour la transmission d'informations;
- des localités et des noms de lieux;
- de 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Convertit des demandes d'informations en réservations et/ou en visites d'un représentant.
- Doit respecter strictement les règles et les procédures pour la fourniture d'informations, l'enregistrement d'ordres ou pour introduire les ordres d'enlèvement.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- la transmission correcte de l'information exacte d'une manière adéquate à la personne qui contacte la firme;
- la réponse spontanée et cordiale aux appels téléphoniques entrants;
- la transmission de plaintes éventuelles, avec ou sans remise de l'information disponible;
- la perte d'un ordre du fait d'une réaction inefficace à un appel téléphonique.

Une réaction non-appropriée à un appel téléphonique peut entraîner la perte d'un ordre.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les collègues et les employés de télévente afin d'échanger des informations concernant les produits, les prix et les procédures;
- les représentants pour donner des informations au sujet des clients à visiter;
- le propre chef ou le directeur pour leur soumettre de nouvelles situations non-standard en vue de leur solution;
- les clients (par téléphone) pour répondre à leurs questions et pour obtenir les données correctes permettant l'enregistrement de l'ordre.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- répondre aux appels téléphoniques et demander d'une façon appropriée les informations nécessaires pour pouvoir fournir un service optimal;
- fournir des explications claires, par téléphone, au sujet des services offerts, les différents produits et les prix;



- l'utilisation orale de 2 langues étrangères (langue de conversation).

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



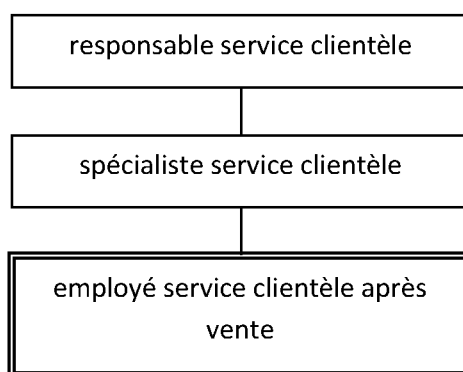
Classe 4 – B.04

**EMPLOYE SERVICE CLIENTELE APRES VENTE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Répondre aux plaintes téléphoniques et aux demandes des clients de telle façon que, ultérieurement, ils continuent à faire appel aux services de l'organisation.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Traiter toutes les questions et plaintes téléphoniques des clients concernant les différents services offerts par l'entreprise. Les plaintes ayant trait à la douane ou aux demandes de dédommagement doivent être renvoyées à un autre service.
- Rassembler l'information nécessaire pour les autres départements comme importation - exportation, ventes et comptabilité, de manière à pouvoir donner une réponse satisfaisante au client dans un délai maximum de 3 jours.
- Décider, si nécessaire, du remboursement au client, après approbation du chef direct.
- Négocier avec le client pour arriver à une solution acceptable.
- Contacter les clients concernant les envois à l'exportation qui, après contrôle, n'ont pas pu être envoyés.
- Localiser la position actuelle d'un envoi déterminé.
- Fonctionner comme support du service clientèle.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des techniques téléphoniques;
- du traitement de textes;
- de tous les services offerts par l'entreprise, ainsi que les procédures applicables;



- de l'organisation et la structure internes de la firme pour transmettre et obtenir des informations;
- de 2 langues étrangères (langue de conversation).



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit pouvoir trouver une solution à certaines questions et plaintes à l'aide de procédures établies. Dans des cas exceptionnels il doit faire preuve de créativité et de diplomatie.
- Consulte toujours le chef direct avant de faire des concessions financières.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la formulation d'une réponse satisfaisante au client dans les 3 jours. Si cela n'est pas possible, il doit demander l'aide du chef direct;
- la rectification de fautes éventuelles moyennant concessions financières ou non.

Des fautes peuvent être découvertes par le client, le responsable des clients, la comptabilité et le chef direct.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le responsable du client pour proposer une solution après concertation;
- la comptabilité, les services importation/exportation et clientèle pour obtenir des informations concernant des envois, factures et la localisation de l'envoi;
- le chef direct pour se concerter et obtenir l'approbation dans des circonstances bien définies;
- les clients qui prennent contact par téléphone afin de répondre aux questions et plaintes;
- d'autres sièges de l'entreprise pour obtenir des informations concernant la localisation des envois en cours de route.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- répondre au téléphone à des questions et des plaintes et pour donner des informations.
- répondre avec tact aux questions et pour formuler des solutions en pesant minutieusement les propos.
- parler et écrire 1 langue étrangère.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



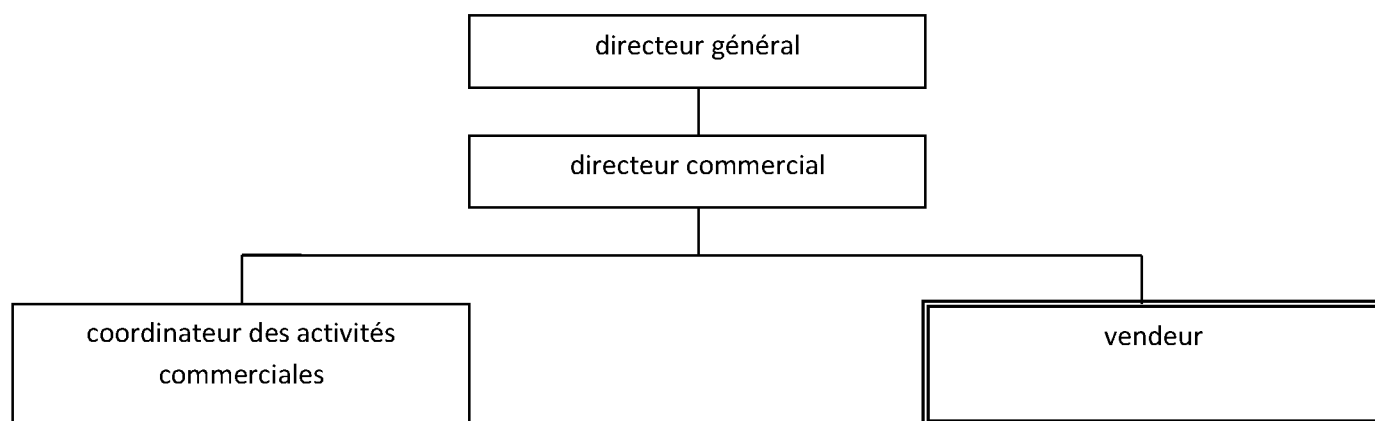
## Classe 6 – B.05

### VENDEUR

#### BUT DE LA FONCTION :

- Représenter la firme et transmettre la culture d'entreprise.
- Augmenter la qualité du service et contribuer à améliorer et/ou innover la production.

#### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



#### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Élaborer un planning hebdomadaire des visites, en concertation avec le directeur commercial.
- Donner des informations, des avis et des explications aux clients.
- Noter et négocier, dans le cadre de lignes directrices définies, le fret et les tarifs correspondants.
- Discuter les demandes spéciales, les plaintes, les problèmes de dommages et les factures en souffrance avec les clients.
- Veiller à ce que les offres demandées soient remises et confirmées après une visite ou un entretien.
- Assurer le suivi des promesses et des engagements.
- Établir des dossiers clients, les changements de personnel, le pouvoir de décision et les nouveaux investissements.
- Assurer le suivi de la prospection pour les régions attribuées.
- Analyser les développements internes et externes.
- Rassembler des informations sur la compétitivité sur le marché et la position de la concurrence.
- Se perfectionner, étudier et traiter les revues spécialisées.
- Vérifier si des indications de correspondants ou d'agents étrangers, de périodiques et de journaux sont utiles.
- Faire le compte - rendu des activités effectuées.
- Participer aux discussions budgétaires annuelles.
- Contrôler et améliorer la qualité du service et la garantie de qualité.
- Assurer un bon contact avec d'autres parties, y compris d'autres entreprises, pour faire respecter les accords en matière de prix.



- Rechercher de nouvelles possibilités chez des clients existants, analyser les besoins et formuler des propositions.
- Contrôler la rentabilité du client, le délai de paiement et le respect des accords faits.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- du secteur de l'expédition et des transports;
- des techniques commerciales;
- de 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- conduire une voiture.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit prospecter le marché de façon autonome et entreprendre des actions commerciales.
- Doit tenir compte d'une multitude d'éléments qui exercent une influence sur la relation client-fournisseur.
- Doit réagir d'une façon adéquate sur l'évolution du marché.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'établissement et l'entretien des contacts avec le client, en vue de la vente des services de la firme;
- la réalisation des budgets fixés avec sa collaboration;
- la création d'une relation de confiance avec les clients.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients pour s'informer de la satisfaction quant aux services fournis;
- les services opérationnels pour transmettre des commandes et/ou des remarques;



- le directeur commercial pour les comptes - rendus et la concertation au sujet de la fixation des prix et des actions à entreprendre dans le cadre de certaines plaintes.



#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- négocier avec le client;
- résoudre des plaintes, en collaboration avec le client;
- faire état de la situation;
- se concerter sur les prix et les actions commerciales;
- l'usage de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



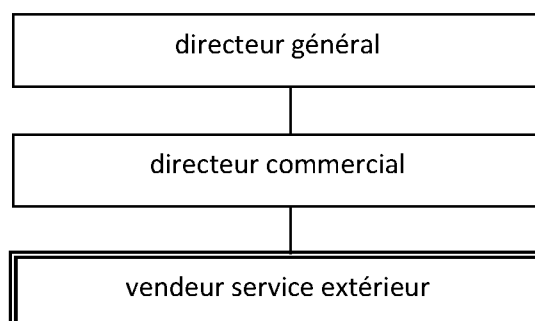
Classe 6 – B.06

**VENDEUR SERVICE EXTERIEUR**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer la promotion et la vente des services et/ou des produits de l'entreprise.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Prospecter de nouveaux clients dans son territoire.
- Gérer et développer le portefeuille de clients dans son territoire.
- Fournir des informations et des conseils aux clients et aux clients potentiels.
- Faire des offres et en assurer le suivi.
- Préparer et réaliser des études de marché et des analyses des concurrents.
- Traiter les plaintes des clients.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des services - produits offerts;
- des tarifs et de la structure tarifaire de l'entreprise et du secteur;
- des procédures propres à l'entreprise;
- de la concurrence et de ses tarifs;
- des techniques de vente et de prospection;
- de la langue de conversation et la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**



Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- conduire une voiture.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Fixe lui-même le planning et les rendez-vous et organise lui-même ses activités.
- Travaille de manière autonome suivant la structure tarifaire en vigueur dans l'entreprise. Il ne peut s'en écarter qu'après accord de son chef hiérarchique.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- la vente de services et/ou marchandises dans le territoire qui lui est attribué;
- l'établissement correct et la transmission en temps opportun d'offres;
- la prospection;
- l'assistance après vente.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- le supérieur hiérarchique pour échanger des informations au sujet de la structure tarifaire, des dérogations au tarif, et de la politique commerciale;
- les services opérationnels pour établir des offres et éventuellement traiter les plaintes;
- les clients lors de la prospection et de la vente et du service après vente.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- tous les contacts avec les clients;
- l'utilisation écrite et orale de la terminologie du métier et de la langue de conversation dans 1 langue étrangère.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.





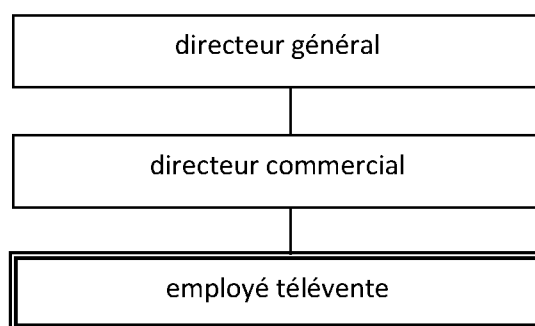
Classe 3 – B.07

**EMPLOYE TELEVENTE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Exécuter des tâches commerciales, essentiellement par des contacts téléphoniques.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Exécution de tâches commerciales par téléphone
  - Vendre des services ou des produits par téléphone.
  - Fixer des rendez-vous pour les vendeurs du service extérieur.
  - Assurer le suivi téléphonique des offres et des mailings effectués.
  - Présenter la firme et ses services ou produits.
- Autres activités
  - Faire des offres standard suivant les tarifs fixés.
  - Envoyer de la documentation ou des présentations de la firme.
  - Confirmer les rendez-vous par lettre ou par fax.
  - Exécuter des tâches administratives au département commercial.
  - Rendre compte des résultats du travail de télévente.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du logiciel de (télé)vente propre à l'entreprise;
- des procédures administratives propres à l'entreprise;



- du tarif interne ou du module des tarifs pour l'établissement d'offres standard;
- du traitement de texte et de spreadsheet;
- de la terminologie spécifique du secteur.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Exécute les activités suivant les procédures imposées.
- Doit faire preuve d'initiative et d'organisation pour l'exécution des différentes tâches dans les limites des priorités imposées.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la vente de services - produits par téléphone;
- la fixation de rendez-vous pour le service extérieur;
- la diffusion d'une image de professionnalisme de l'entreprise;
- l'enregistrement et la transmission corrects des contacts et des rendez-vous;
- l'acquisition de nouveaux clients.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients effectifs - potentiels afin de persuader de la bonne relation prix - qualité des services ou produits à vendre;
- les collègues pour échanger des informations concernant les activités de vente;
- les vendeurs du service extérieur pour la concertation et la transmission du planning;
- le directeur commercial pour le planning et la concertation.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour



- communiquer par téléphone avec les clients effectifs et potentiels.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



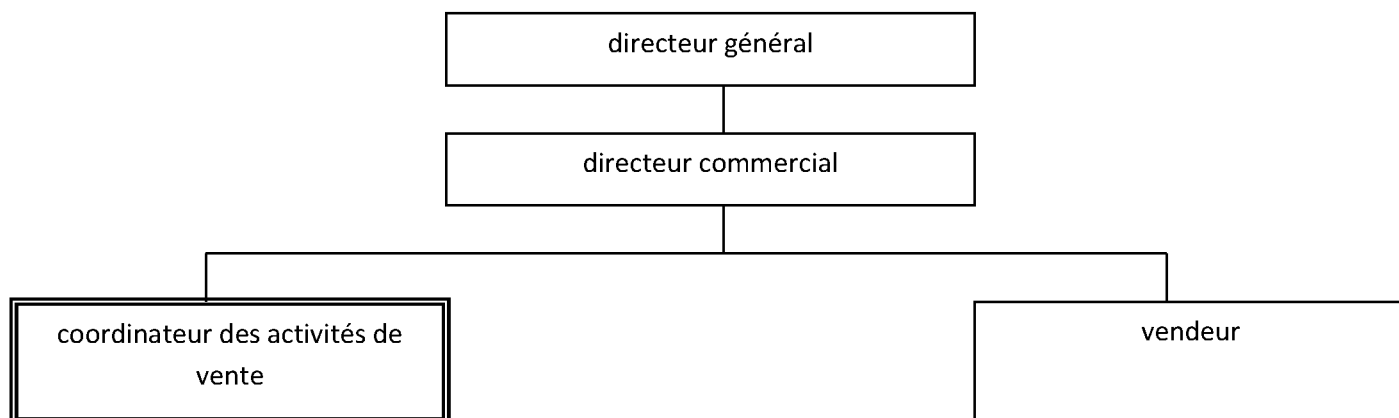
Classe 6 – B.08

**COORDINATEUR DES ACTIVITES DE VENTE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assister la cellule commerciale de manière autonome lors du développement des activités de vente au niveau de l'administration, du traitement des plaintes, du marketing et de la publicité.
- Vendre activement l'ensemble des services.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Traiter la correspondance commerciale.
- Faire des offres préparées par le vendeur.
- Transmettre les prix à la demande des clients.
- Gérer le fichier des offres.
- Assurer la correspondance avec les clients au sujet des plaintes éventuelles.
- Participer aux actions commerciales.
- Assurer l'accueil des clients.
- Avoir des contacts téléphoniques avec les clients effectifs - potentiels en ce qui concerne la gamme de services.
- Rédiger des rapports de visite.
- Assurer la transmission correcte des offres vers les services concernés.
- Développer et tenir à jour un fichier central des tarifs.
- Contacter les sous-traitants afin d'établir une offre compétitive.
- Noter les commandes.
- Tenir l'agenda du vendeur (1).
- Établir et traiter les contrats.
- Introduire les données contractuelles dans un dossier de clients informatisé.



- Faire des mailings.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- des procédures;
- de la connaissance professionnelle technique du secteur;
- de la situation du marché;
- de la structure tarifaire achat et vente;
- du traitement de texte, des spreadsheets;
- de 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit coordonner les activités de vente, le traitement des plaintes, le marketing et la publicité d'une façon autonome et à la satisfaction de la cellule commerciale et des clients.
- Doit gérer les informations concernant les clients de telle sorte qu'elles soient toujours disponibles.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la remise d'offres correctes;
- rapports journaliers;
- la tenue à jour du fichier clients;
- la prospection de clients potentiels;
- la tenue à jour du fichier des tarifs;
- la transmission à temps de commandes correctes au département Dispatching qui exécute les ordres.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients pour noter correctement les commandes, les plaintes et les informations;
- les sous-traitants pour faire des offres compétitives;
- la direction locale pour la rédaction des rapports;



- le dispatching pour transmettre les commandes, les informations et les plaintes.



#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- les contacts avec les clients, les sous-traitants, les services internes, tant par écrit qu'oralement, pour la défense des points de vue, les tarifs et le traitement des plaintes;
- l'utilisation de 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



Classe 3 – B.09

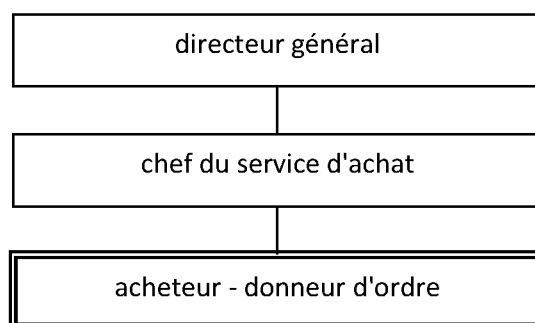
**ACHETEUR - DONNEUR D'ORDRE**

**BUT DE LA FONCTION :**

Préparer de manière informative :

- les achats de biens de consommation et d'équipement;
- la conclusion de contrats d'entretien;
- la décision d'achat de biens pour lesquels il existe un contrat-cadre ou un accord au niveau du fournisseur.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Établir, sur base des listes de stock existantes, les bons de commande et les soumettre à la signature, pour les commandes nécessaires au maintien du stock.
- Rassembler l'information chez différents fournisseurs en vue de permettre au responsable du service d'achat de faire une présélection.
- Vérifier les commandes en cours, assurer le suivi des retards éventuels et essayer d'accélérer la livraison.
- Obtenir de l'information des représentants qui font de la prospection spontanée.
- Prendre réception des biens dans un siège et contrôler les quantités livrées.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- d'un programme de traitement de texte et d'un spreadsheet;
- des fournisseurs qui conviennent pour le marché concerné;



- des expressions standard dans 1 langue étrangère.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille selon des procédures fixes lors de l'exécution de ses activités.
- Les listes de stock sont soumises à un contrôle régulier.
- Travaille avec des fournisseurs privilégiés lors de la préparation des commandes.
- Doit pouvoir détecter un excès de consommation et en rapporter au chef direct.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- maintenir le niveau du stock minimum;
- la préparation des bons de commande chez les fournisseurs accrédités;
- la vérification des quantités lors de la livraison;
- l'obtention de l'information la plus complète concernant le produit à acheter.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef du service d'achat pour faire des rapports au sujet des données obtenues;
- les collègues des réceptions dans différents sièges pour s'informer de certaines livraisons;
- les prospecteurs pour obtenir des informations concernant leurs produits ou services;
- les fournisseurs pour obtenir des informations complémentaires.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir l'information correcte afin d'obtenir les spécifications, techniques ou non, correctes;
- donner un exposé clair et ordonné des informations concernant les produits;
- l'usage oral d'une langue étrangère.

#### DIRIGER :



- N'est pas d'application.



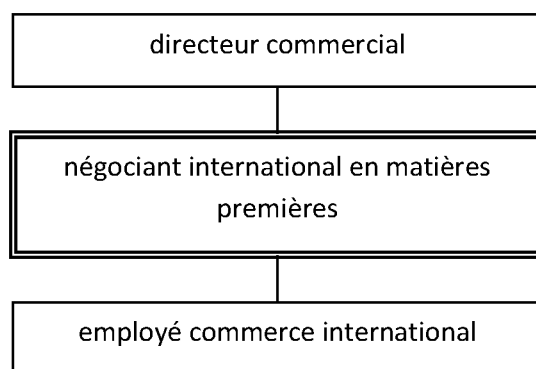
Classe 8 – B.10

**NEGOCIANT INTERNATIONAL EN MATIERES PREMIERES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Acheter et vendre des matières premières de sorte qu'un bénéfice soit réalisé.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Rassembler et diffuser des informations
  - Voir quels fournisseurs proposent quelles marchandises sur le marché.
  - Voir quels acheteurs potentiels sont intéressés.
  - Suivre les marchés financiers.
  - Mettre les informations à la disposition des parties intéressées.
- Établir et entretenir les contacts avec les fournisseurs
  - S'enquérir des conditions de vente des marchandises.
  - Visiter des fournisseurs sur place (= international).
  - Contrôler la qualité des produits au moyen des échantillons livrés.
- Établir et entretenir des contacts avec les acheteurs
  - S'enquérir des conditions d'achat des marchandises.
  - Visiter les acheteurs sur place (= international).
- Conclure et assurer le suivi des contrats
  - Demander l'information financière pour préparer les discussions contractuelles.



- Négocier les conditions contractuelles.
- Transmettre l'information à l'employé commerce international pour l'établissement des contrats.
- Transmettre l'information aux services logistiques pour l'exécution logistique des transactions.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- des dispositions en matière de compétences et des procédures de prise de décisions dans l'entreprise;
- des marchés des matières premières (offre et demande);
- des marchés financiers (marchés à terme) et des techniques financières;
- des produits;
- des types de contrat;
- des techniques de négociation;
- du logiciel d'information boursière;
- de la langue de conversation et de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue le travail de manière autonome dans les limites de ses compétences.
- Soumet les transactions qui ne sont pas de sa compétence à l'avis du directeur commercial.
- Peut discuter des problèmes avec le directeur commercial.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la collecte et de la diffusion des informations du marché correctes et actuelles;
- l'établissement de contacts et de la négociation de contrats avec les fournisseurs et les acheteurs;
- la conclusion de contrats dans le cadre de ses compétences.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec



- le directeur commercial, les collègues des services financiers et logistiques pour obtenir - donner des informations;
- l'employé commerce international concernant l'information sur les contrats;
- les fournisseurs et les acheteurs pour obtenir - donner des informations et pour négocier les contrats.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner et obtenir des informations claires;
- avoir des contacts téléphoniques et personnels avec les clients et les collègues au sein de l'entreprise;
- négocier avec les fournisseurs – acheteurs;
- l'utilisation de la langue de conversation et de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

Est chargé de la direction de 1 collaborateur qui est actif comme employé commerce international.

L'activité dirigeante concerne

- la répartition des tâches;
- les instructions quant à l'exécution;
- les indications quant à l'exécution;
- le maintien de la discipline;
- la collaboration lors de la détermination des objectifs du département;
- la création de conditions pour atteindre ces objectifs.



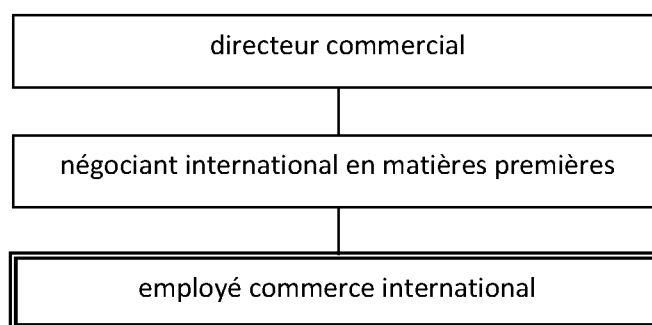
Classe 4 – B.11

**EMPLOYE COMMERCE INTERNATIONAL**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Accomplir les tâches administratives requises de sorte que les clients reçoivent à temps les contrats corrects concernant le commerce international de marchandises et de matières premières.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Rassembler l'information nécessaire pour établir les contrats (achat - vente) auprès des négociants de matières premières et du service logistique.
- Établir les contrats sur ordinateur.
- Faire signer les contrats par le négociant international en matières premières et envoyer ceux-ci au client.
- Gérer la situation du stock.
- Attribuer la partie du stock (éventuellement) en concertation avec le négociant international en matières premières - le directeur commercial.
- Calculer la valeur du stock.
- Établir des statistiques.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- de l'utilisation d'un ordinateur;
- des produits;
- du contenu élémentaire des contrats (achat - vente);
- du calcul de la valeur du stock;
- de la rédaction de statistiques;
- des expressions standard dans 2 langues étrangères;



- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères;
- de la langue de conversation dans 1 langue étrangère.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue le travail de manière autonome, l'évolution du travail étant contrôlée par le négociant international en matières premières.
- Peut attribuer des parties du stock dans les limites de sa compétence. En cas de dépassement de sa compétence, l'attribution est soumise au négociant international en matières premières - directeur commercial.
- Des problèmes éventuels peuvent être discutés avec le négociant international en matières premières - le directeur commercial.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- de l'établissement correct et à temps des contrats et calculs du stock;
- du suivi des stocks.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le négociant international en matières premières et le directeur commercial pour obtenir de l'information, des décisions au niveau des stocks, pour discuter des problèmes éventuels et au sujet de l'évolution du travail;
- le service logistique pour obtenir des informations;
- l'employé administratif concernant l'évolution des tâches administratives;
- les clients pour transmettre - obtenir des informations (occasionnellement).

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- obtenir des informations claires;
- établir minutieusement les contrats;
- l'utilisation orale et écrite d'expressions standard;
- l'utilisation orale et écrite de la terminologie du métier;
- l'utilisation orale de la langue de conversation dans 1 langue étrangère.



DIRIGER :

- N'est pas d'application.



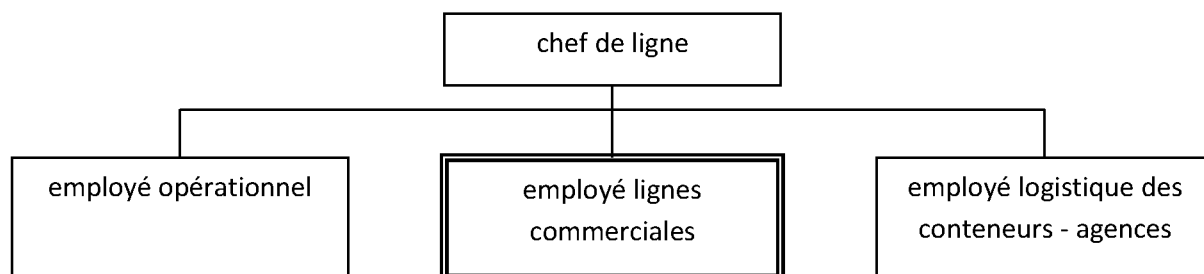
Classe 5 – B.12

**EMPLOYE LIGNES COMMERCIALES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Établir et suivre des offres et les réservations de fret y afférentes.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Informer les collègues des services opérationnels et commerciaux des engagements contractés - des offres en cours.
- Assurer le suivi des prix sur le marché du fret.
- Etablir des offres suivant les spécifications du client.
- Transmettre les prix pour les transports, à la demande des clients.
- Tenir à jour le fichier des offres.
- Assurer la correspondance avec les clients.
- Participer aux actions commerciales.
- Entretenir des contacts téléphoniques avec les clients effectifs - potentiels concernant l'offre de services.
- Assurer une transmission correcte des offres aux services concernés.
- Tenir à jour et développer un fichier des tarifs.
- Conclure des contrats de base.
- Calculer des prix à l'aide de lettres standard.
- Transmettre les réservations et prospector les clients potentiels.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des divers modes de transport et de leurs exigences techniques;
- de la politique de l'entreprise en matière d'établissement des prix;
- des compagnies d'assurances spécialisées dans les polices de transport;
- de la réglementation en matière de transport;



- des modifications actuelles dans la branche;
- de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille selon les directives de l'entreprise concernant la politique des prix.
- Doit être discret et serviable à l'égard des clients.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'élaboration d'un fichier d'offres complet;
- l'information du chef direct sur les offres faites;
- l'information du département opérationnel sur la situation des réservations de fret;
- l'acquisition de cargaisons.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients sur les offres et les réservations de fret;
- les clients pour la communication des spécifications techniques concernant les modes de transport;
- les compagnies d'assurances en matière de polices;
- les sous-traitants concernant les différents modes de transport;
- le personnel du service commercial extérieur;
- les collègues du service opérationnel au sujet de questions pratiques de la clientèle;
- les chauffeurs;
- le chef de ligne directeur des ventes au sujet de problèmes / questions actuels des clients.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- les négociations avec les compagnies d'assurances concernant la police la plus avantageuse;
- l'approche des clients potentiels en vue de la conclusion de contrats;
- l'approche des clients existants en vue de maintenir des relations optimales;
- la traduction de spécifications techniques de transport en termes compréhensibles pour les clients;



- l'usage oral et écrit de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



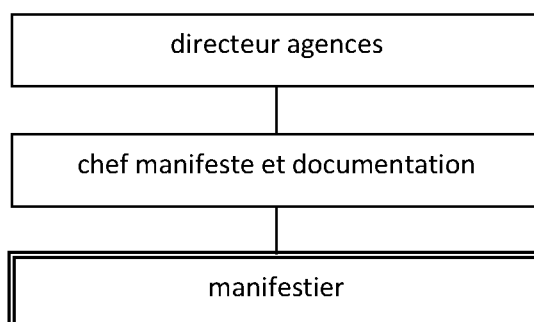
## Classe 3 – C.11

### MANIFESTIER

#### BUT DE LA FONCTION :

- Établir et suivre la documentation complète du navire afin d'assurer que celle-ci soit complète et correcte à tout moment.

#### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



#### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS:

- Remplir et suivre les documents du navire

- Remplir les documents du navire :

- permis d'embarquement.
- manifeste (addition et constitution du connaissance), à distinguer

- cargo manifest: description des marchandises
- freightmanifest: description des marchandises + fret maritime.

- Contrôler si tous les permis d'embarquement sont arrivés en comparant avec la liste de réservation.
- Contrôler si tous les connaissances qui viennent du client se trouvent dans le dossier en comparant avec le manifeste.
- Contrôler si tous les frets maritimes ont été repris sur le manifeste.
- Contacter les clients si des documents de navire manquent ou contiennent des informations inexacts.
- Demander l'information manquante au responsable de réservation interne.
- Remettre le dossier physique
  - Envoyer les documents du navire à l'armement et aux agents réceptionnaires.
  - Remettre les connaissances au "collecting center", caissier.
  - Faire délivrer les documents du navire par un commis de rivière ou un service de courrier.



- Classer.
- Classer les copies de tous les documents du navire.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- des documents de navire et du flux des documents, et de leur impact sur l'organisation du travail;
- de la terminologie utilisée dans les documents du navire;
- du système informatique au sein de l'entreprise;
- des procédures portuaires imposées par le client, l'armement ou la firme;
- des marchandises transportées;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille suivant différentes procédures qui doivent être mises en concordance.
- Travaille sous la contrainte du temps.
- Détermine l'ordre des activités sur base des délais pour les escales de navire et pour la remise des documents.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la présence des documents du navire et de les compléter;
- la remise correcte et à temps de tous les documents du navire de sorte que l'escale et/ou la livraison des marchandises au lieu de destination s'effectuent suivant le planning.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef manifeste et documentation pour discuter les cas d'exception et l'organisation du travail;
- le département commercial pour obtenir des informations sur les retraits;
- le département commercial pour parler des demandes d'exception du client quant à la documentation;
- les chargeurs pour convenir de la livraison des documents;
- les chargeurs pour répondre aux questions du client concernant le fret maritime;
- les responsables des manifestes de l'armement pour convenir du moment de la livraison des documents;



- les responsables des manifestes de l'armement pour les informations concernant des erreurs - données manquantes dans le manifeste.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- les contacts verbaux avec les clients, armateurs ou donneurs d'ordre;
- donner l'information la plus claire possible;
- l'utilisation de 2 langues étrangères.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



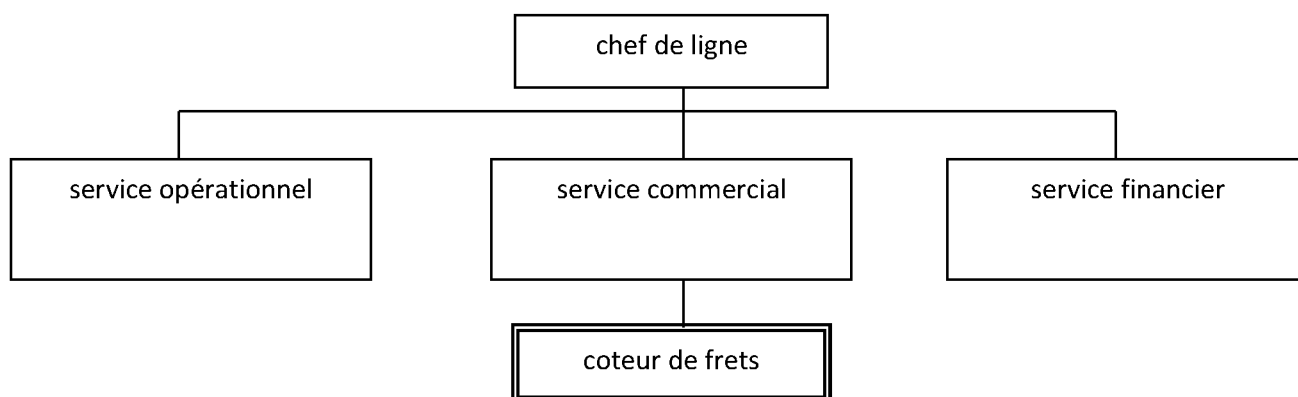
Classe 6 – C.12

## COTEUR DE FRETS

### BUT DE LA FONCTION :

- Cotation du transport pour les agents maritimes, les clients et les négociants.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Établir la cotation des tarifs de transport pour les agents maritimes, les clients et les négociants.
- Visiter les agents maritimes et les clients.
- Fournir des informations quant à l'interprétation du tarif standard (fret maritime, manutention et transport).
- Coter des accords spéciaux e.a. en fonction du taux de remplissage estimé par rapport à la situation réelle.
- Assurer le suivi de la clientèle et du budget: résultats avancés, évaluation des prestations de l'agent.
- Analyser et assurer le suivi du marketing, des rapports de visite des agents et des représentants de ligne outre-mer.
- Analyser la situation du marché du flux de marchandises existant et/ou nouveau.
- Constituer et compléter les dossiers de clients et des données statistiques.
- Enregistrer et confirmer les cotations données.
- Rédiger des instructions pour les agents.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- des 'shipping terms& conditions' généraux;
- des activités des agences;



- des conditions de vente de l'entreprise;
- des marchandises et de leur emballage;
- de 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Doit contacter et/ou visiter les clients.
- Doit négocier avec les agents, les manutentionnaires et les sociétés de transport.
- Travaille dans le cadre de la politique commerciale et de fixation des prix.
- Rédige lui-même le planning des visites à effectuer.
- Doit suggérer des solutions pour les problèmes concernant la performance (agents, cargaison, budget).

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'entretien de bons contacts avec l'armement et l'agent;
- l'enregistrement et la remise de cotations de fret correctes aux clients dans un délai fixé;
- l'exécution du suivi des cotations données et des commandes qui en découlent;
- l'exécution du contrôle des frets à des fins de facturation.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les services opérationnels et financiers des lignes pour obtenir des informations concernant les cotations;
- les clients et les agents maritimes pour commenter les cotations;
- les firmes de transport, les manutentionnaires, les représentants outre-mer pour obtenir des données pour la cotation.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- formuler les points de vue et les intérêts de l'entreprise, qui peuvent diverger parfois de l'opinion et des intérêts des agents ou des clients concernés;
- fournir des explications, des informations, obtenir des informations, motiver et convaincre les agents, les clients et les responsables de ligne;
- mener des conversations commerciales et traiter des plaintes;



- utiliser 2 langues étrangères.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



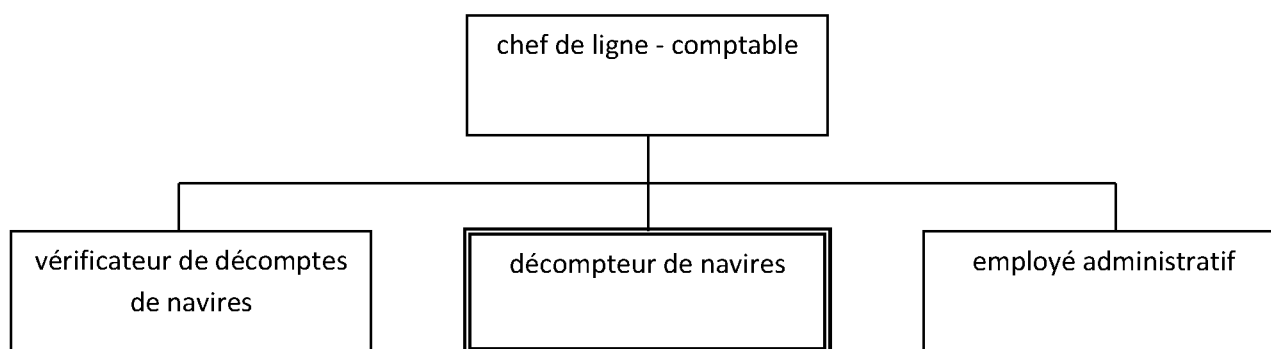
Classe 4 – C.13

**DECOMPTEUR DE NAVIRES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Établir et clôturer correctement les débours de navire, conformément aux clauses du contrat par armement.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Établir les débours de navire dans tous les détails
- Contrôler les factures à l'entrée à charge de l'armement.
- Vérifier les feuilles de prestations.
- Rassembler les notes de frais des arrimeurs, des expéditeurs, des transporteurs et des avitailleurs.
- Vérifier si les prix contractuels pour les fournitures de marchandises et de services correspondent aux conventions.
- Clôturer les débours après le départ du navire, dans la forme requise par l'armement.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des documents de navire ayant trait aux factures;
- du système informatisé pour l'établissement des débours de navire;
- des conditions du contrat et des procédures concernant les factures par ligne ou navire;
- du calcul en devises étrangères;



- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit être au courant des conventions entre l'armement/l'entreprise/les sous-traitants, aussi bien les conventions contractuelles que celles qui n'ont pas fait l'objet d'un contrat.
- Traite les dossiers de façon autonome dans le cadre des directives de l'armement.
- Peut consulter le chef pour des cas particuliers qui dérogent des conventions avec l'armement.
- Doit être perspicace pour distiller un bonus maximal des décomptes.
- Doit pouvoir obtenir des informations précises et complètes du département opérationnel.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'établissement arithmétiquement correct et en temps opportun des débours de navire, justifiés par des factures, des notes de frais et des documents contractuels;
- la transmission à temps du décompte final à l'armement;
- la rédaction à temps des relevés mensuels par armement.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le vérificateur des débours de navire pour donner des renseignements au sujet des décomptes;
- les commis de rivière, la comptabilité et les chefs de ligne concernant des informations et des pièces justificatives qui sont importantes pour le décompte à l'armement ou qui doivent être reprises dans ce décompte ;
- les fournisseurs et les armements pour mener des discussions sur le paiement des factures et les conditions contractuelles.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- obtenir des informations précises et claims concernant les conventions avec les différents armements;
- l'utilisation orale et écrite de 2 langues étrangères lors des contacts.



DIRIGER :

- N'est pas d'application.



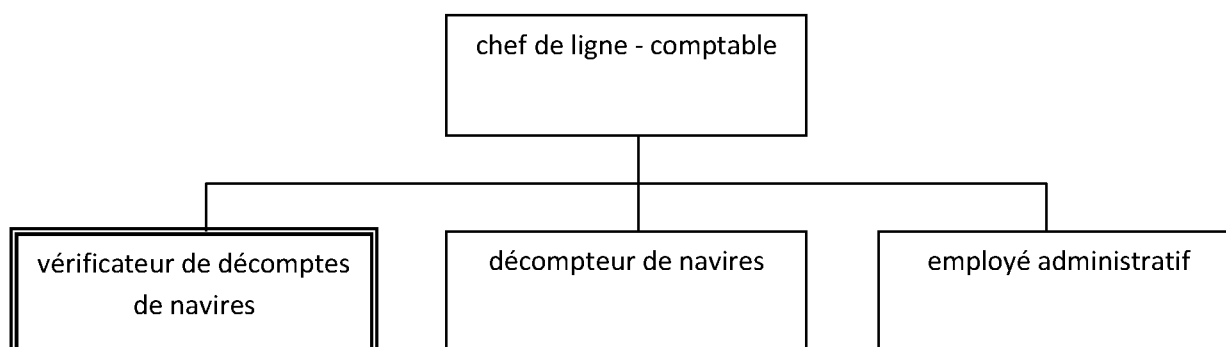
Classe 5 – C.14

**VERIFICATEUR DE DECOMPTE DE NAVIRES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- S'assurer que les décomptes de navire établis répondent aux exigences des donneurs d'ordre et sont conformes à la comptabilité de l'entreprise.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Calcul des frais
  - S'assurer que les formulaires de décomptes établis sont conformes aux instructions données et à la législation en vigueur.
  - Contrôler si l'imputation des frais répond aux exigences des donneurs d'ordre.
  - Acquérir la certitude du règlement ou de la récupération de toutes les dépenses effectuées.
  - Adapter et insérer le décompte établi dans la comptabilité de l'entreprise.
  - S'assurer que les acomptes demandés sont réalistes.
- Calcul des frets encaissés
  - Garantir, par le contrôle comptable, que le fret encaissé correspond complètement au solde à transférer.
- Traitement du résultat du décompte
  - Déterminer le résultat comptable définitif du décompte du navire.
  - Comptabiliser et traiter le résultat du voyage conformément au système comptable applicable.
  - Comparer les estimations de résultat aux réalisations effectives.
  - Déterminer les écarts dans le résultat du service commercial.



- Contrôle des dossiers réglés

- Signaler les décomptes omis ou à exécuter en supplément.
- Effectuer des comptabilisations et des transferts supplémentaires.

CONNAISSANCE :

Est requise

- des procédures en matière de décomptes de navire, propres à l'entreprise et imposées par l'armement;
- des principes de base de la comptabilité et de la législation en vigueur (TVA);
- du logiciel de l'entreprise concernant les décomptes de navire;
- du calcul en devises étrangères;
- de la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.

DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit lire et interpréter les instructions des donneurs d'ordre internes.
- Doit faire preuve de la perspicacité nécessaire pour distiller du décompte un bonus maximum pour l'entreprise.
- Doit établir un planning réaliste du temps requis pour le règlement des dossiers.
- Doit tenir compte des conventions par armement quant à la rédaction du décompte final et/ou la demande d'acomptes.

RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte des instructions reçues concernant la constitution du décompte et le mode de décompte;
- l'observation des délais imposés;
- la détermination du résultat comptable exact et définitif du décompte;
- l'intégration comptable et la comptabilisation du résultat du décompte;
- la prestation d'un service souple et précis aux clients et aux donneurs d'ordre internes;
- la formulation de propositions en vue d'améliorer la coordination des décomptes de navire.

CONTACTS :



Assurer les contacts avec

- les rédacteurs des décomptes de navire pour obtenir des informations au sujet des décomptes;
- les services commerciaux pour donner des informations pour la rédaction des offres;
- le chef-comptable et le directeur financier pour préparer les bilans mensuels;
- le directeur du département pour discuter et comparer les estimations aux résultats effectifs;
- le département comptable des armements au sujet des décomptes de navire.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- rédiger des rapports écrits, destinés au chef direct;
- formuler clairement les instructions;
- cerner un problème concernant les décomptes de navire et formuler des propositions de solution;
- les contacts oraux et écrits avec le département comptable des armements;
- l'utilisation orale et écrite de la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



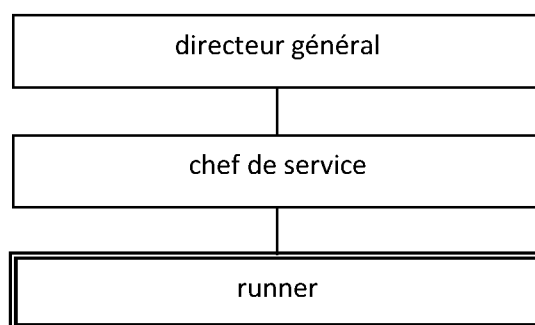
Classe 5 – C.20

**RUNNER**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer l'arrimage maritime des cargaisons à bord des navires de mer de sorte que celles-ci ne puissent se déplacer au cours du voyage.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Rester en contact avec le donneur d'ordre ou son agent concernant l'arrivée du navire et le début des opérations à bord.
- Aller à bord et convenir avec le capitaine ou capitaine en second, quel travail doit être exécuté, quels matériaux doivent être livrés pour l'exécution des travaux.
- Donner des instructions aux "tonneliers" (ouvriers devant effectuer les travaux).
- Assurer le suivi des travaux.
- Faire signer la feuille de travail à la fin des travaux.
- Établir l'ordre de facturation.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des opérations d'arrimage spécifiques en fonction du produit conformément au manuel de qualité;
- des matériaux pour les travaux d'arrimage;
- conversation et terminologie de 2 langues étrangères.





#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- conduire une voiture.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit décider de manière autonome sur la main d'œuvre et les matériaux à utiliser.
- Doit réagir immédiatement en cas de problèmes.
- Il n'y a pas de conventions précises.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'enregistrement correct des commandes concernant les matériaux et les travaux à effectuer;
- l'exécution du suivi des travaux à bord;
- l'exécution correcte des travaux commandés.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le supérieur hiérarchique pour des avis techniques;
- le donneur d'ordre ou son agent et le commandant du navire pour discuter des travaux à effectuer;
- le responsable de l'entreprise d'arrimage pour convenir du planning;
- les ouvriers portuaires pour l'exécution des travaux.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- tous les contacts avec le donneur d'ordre, son agent, le commandant du navire et les ouvriers portuaires;
- l'utilisation de 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.





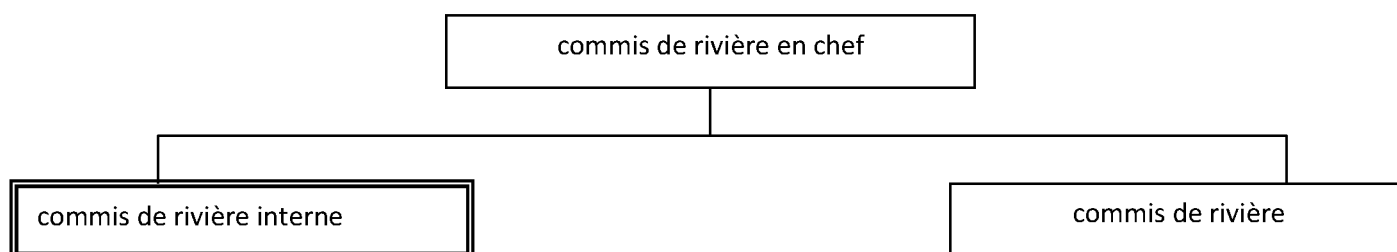
Classe 4 – C.21

**COMMIS DE RIVIERE INTERNE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Réaliser un déroulement correct de toutes les activités de coordination et de communication liées à l'entrée et à la sortie d'un navire, et ce qui tombe sous la responsabilité du commandant de bord.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Achever tous les documents maritimes concernés.
- Commander les pilotes.
- Demander les postes d'amarrage.
- Commander l'approvisionnement et assurer le suivi de la livraison.
- Rassembler les informations sur les positions de navire et les postes d'amarrage et transmettre celles-ci aux commis de rivières, aux armements et aux chefs de ligne.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des documents maritimes avec leur valeur intrinsèque et leur signification;
- des exigences spécifiques par armement ou par ligne;
- de la géographie (lay-out) du port;
- des services publics et communaux qui gèrent le port et de leurs procédures;
- des prestataires de services dans le sens le plus large du terme;
- de 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**



Est requise pour

- travailler avec un fax;
- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Doit connaître les exigences spécifiques de chaque navire.
- Assure la coordination entre l'agent maritime, le navire et les fournisseurs, qui ont parfois des intérêts opposés.
- Doit trouver rapidement, en faisant preuve d'inventivité, des solutions pour des problèmes d'ordre pratique.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'exécution correcte du traitement administratif du dossier du navire;
- la commande correcte et dans les délais des fournitures du navire, auprès des fournisseurs et du suivi;
- l'exécution du contrôle minutieux des activités d'avitaillement des navires.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les services communaux, portuaires et publics afin de donner des informations et d'obtenir une solution pour les problèmes qui se posent;
- les chefs de ligne au bureau pour discuter les activités;
- l'armement (en Belgique et à l'étranger) pour fournir - obtenir des informations;
- les fournisseurs et prestataires de services concernés afin de résoudre au plus tôt les problèmes de livraison.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- agir avec tact afin d'obtenir les matériaux et/ou services nécessaires;
- prendre contact oralement dans 2 langues étrangères (langue de conversation);
- prendre contact par écrit dans 2 langues étrangères (terminologie du métier).

**DIRIGER:**

- N'est pas d'application.





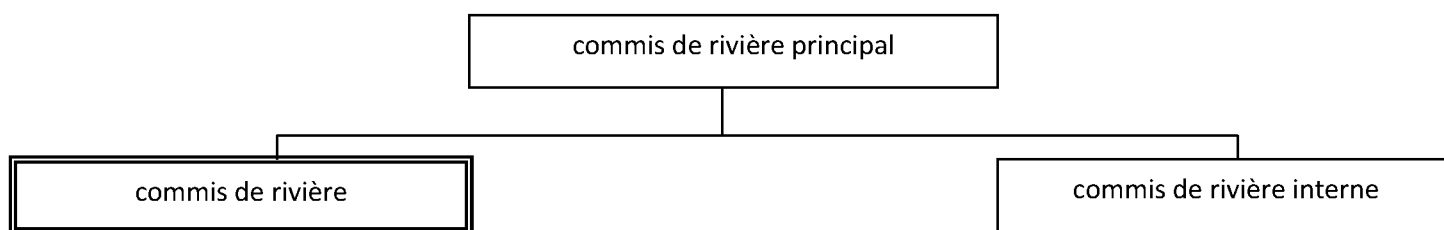
Classe 6 – C.22

## COMMIS DE RIVIERE

### BUT DE LA FONCTION :

- Assurer un traitement correct et efficace de toutes les activités relatives à l'escale d'un navire et qui tombent sous la responsabilité de l'agent maritime.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Établir la liaison entre le bureau et le navire.
- Établir les documents maritimes et accomplir les formalités administratives.
- Commander les équipes et les pilotes.
- Contrôler les activités des débardeurs.
- Placer des commandes et en assurer le suivi pour assurer l'approvisionnement du navire.
- Rassembler les informations sur la position des navires, les emplacements et les remorqueurs.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- des documents maritimes avec leur valeur et leur signification;
- des exigences spécifiques par armement ou ligne;
- de la disposition géographique du port;
- des services publics et communaux qui gèrent le port et de leurs procédures;
- des prestataires de services dans le sens le plus large du mot;
- de la législation en matière d'immigration;
- des exigences spécifiques de chaque navire;



- de 3 langues étrangères.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- utiliser un fax et un téléphone (portables);
- travailler avec des appareils de communication.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit tenir compte des exigences spécifiques de chaque navire.
- Assure la coordination entre l'agent maritime, le navire et les fournisseurs, dont les intérêts sont généralement contraires.
- Doit être inventif et pouvoir résoudre sur place des problèmes pratiques de manière autonome.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- du traitement administratif correct et à temps du navire depuis l'arrivée jusqu'au départ;
- de l'exécution du suivi et du contrôle des activités des débardeurs;
- de la solution de problèmes avec l'équipage du navire (changement d'équipage, assistance médicale);
- de la commande à temps et du contrôle de l'avitaillement requis;
- du règlement financier exact du cash pour le capitaine;
- de l'exécution précise, efficace et à temps de la commande de pilotes et d'équipes.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les services communaux, portuaires et publics pour obtenir les documents et données requis;
- le chef de ligne au bureau pour discuter les ordres et la solution de certains problèmes;
- les armements (surtout à l'étranger) pour échanger des informations;
- les fournisseurs et les prestataires de services concernés afin de les inciter à respecter les délais;
- les capitaines de navire pour mener les discussions concernant les travaux à effectuer afin d'écourter au maximum le séjour du navire dans le port.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour



- argumenter vis-à-vis des prestataires de services et des fournisseurs concernant des prestations de service à temps et correctes;
- formuler les problèmes d'ordre pratique et administratif qui se posent;
- discuter d'une solution rapide en ce qui concerne les complications administratives, avec les responsables des services communaux, portuaires et publics;
- avoir des contacts verbaux dans 3 langues étrangères.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



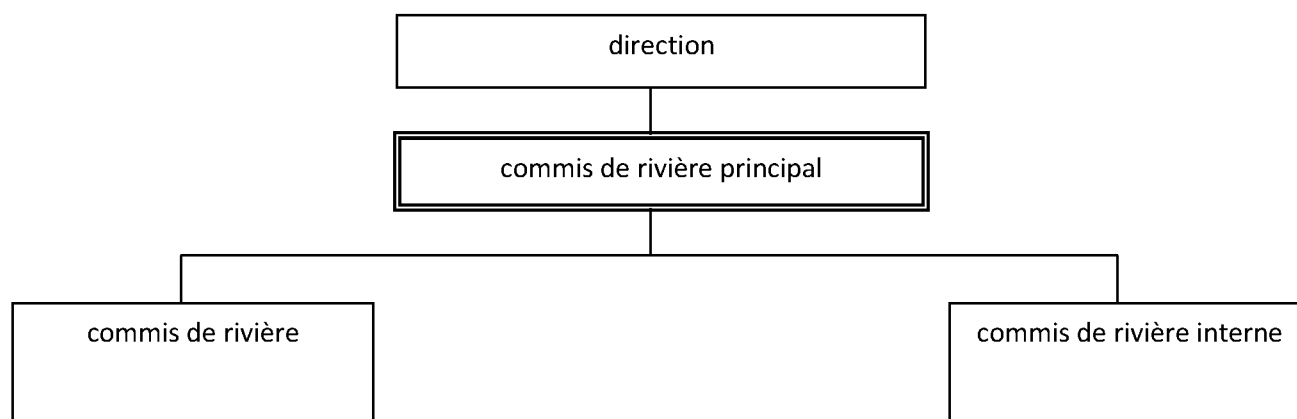
Classe 7 – C.23

**COMMIS DE RIVIERE PRINCIPAL**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Coordonner et diriger toutes les activités administratives et opérationnelles liées aux arrivées et départs de navires, en vue d'optimiser le service à la clientèle et la rentabilité du département.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Contrôler les notes de frais des commis de rivière.
- Organiser les activités du service.
- Répartir les activités en fonction des priorités.
- Discuter des cas particuliers avec la direction.
- Veiller à la rentabilité des dossiers traités par le service.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des documents maritimes et des contrats applicables à tous les types de navires et de situations;
- des exigences standard et spécifiques en vertu du contrat avec l'armement;
- des organismes publics et communaux chargés de la gestion du port;
- des fournisseurs de marchandises et de services;
- des règlements et des usages portuaires;
- de la disposition géographique du port;



- de 3 langues étrangères.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un fax et un téléphone (portables);
- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Organise les activités du service, les priorités pouvant changer rapidement.
- Doit travailler dans un environnement multiculturel.
- Doit interpréter des contrats compliqués.
- Doit insérer les exigences spécifiques de chaque armement dans les règlements portuaires.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la résolution des problèmes du capitaine et de l'équipage (du point de vue administratif, physique, financier, médical);
- la formation des collaborateurs;
- la fourniture d'un niveau de service adapté aux différents clients;
- la rentabilité du département;
- l'exécution du contrôle de la facturation entrante et sortante;
- la remise d'argent liquide aux capitaines;
- l'exécution d'opérations en espèces.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les autorités portuaires et communales pour obtenir des informations et pour préconiser une collaboration et une solution en ce qui concerne les problèmes qui se posent;
- la direction et les armements en Belgique et à l'étranger pour donner des informations concernant les problèmes et la façon de les résoudre;
- les fournisseurs pour obtenir leur collaboration lors de la solution rapide des problèmes de fourniture;
- les collaborateurs afin de discuter les problèmes et de donner des instructions.



#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner des informations claires et des instructions en vue de la solution des problèmes;
- intervenir avec tact afin d'obtenir les matériaux et/ou services requis;
- contacts verbaux et par écrit dans 3 langues étrangères.

#### DIRIGER :

Est chargé de la direction de 3 collaborateurs qui sont actifs comme

- commis de rivière;
- commis de rivière interne;
- employé administratif.

L'activité dirigeante concerne

- la répartition des activités;
- la coordination des activités;
- le suivi des activités.



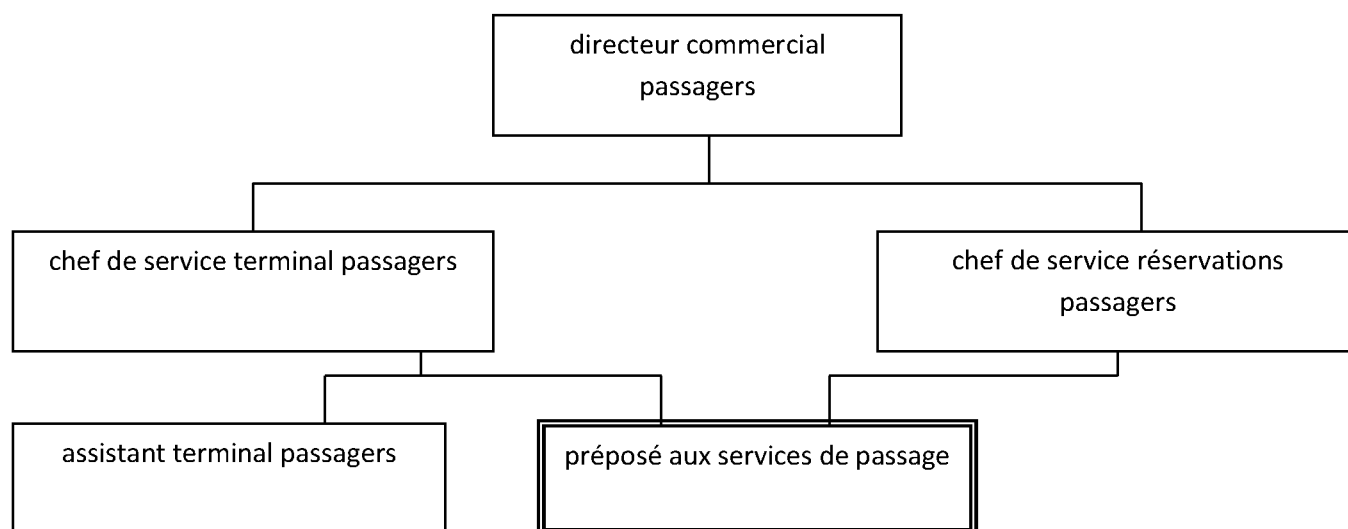
Classe 3 – C.24

**PREPOSE AUX SERVICES DE PASSAGE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Enregistrer pour un départ déterminé les passagers qui se présentent au guichet comme piétons ou qui se déplacent en autobus ou en voiture. Faire toutes les réservations concernant le transport de passagers.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Enregistrer les passagers (autobus, piétons et voitures).
- Accompagner les passagers arrivant du navire vers les autobus qui attendent.
- Faire les réservations (par téléphone ou fax) pour les passagers, les véhicules et les autobus au moyen d'un système de réservation par ordinateur.
- Envoyer les confirmations des réservations effectuées à l'agent de voyages ou aux particuliers.
- Faire les réservations d'hôtel que vend l'armement.
- Envoyer les confirmations des réservations d'hôtel effectuées.
- Émettre des tickets de train pour les chemins de fer britanniques.
- Représenter l'entreprise lors de foires et de journées portes ouvertes, soit au niveau local soit ailleurs.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du système de réservation par ordinateur;



- conversation et terminologie de 3 langues étrangères.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est lié aux procédures internes lors de l'exécution des activités.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exactitude des réservations et de l'enregistrement correct des clients.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients pour fournir des informations correctes;
- les autres départements concernant le déroulement des opérations.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner des informations claires aux passagers;
- parler et écrire dans 3 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



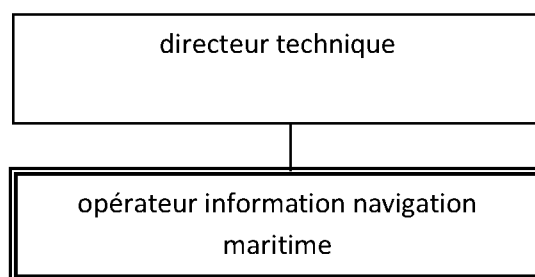
Classe 4 – C.25

**OPERATEUR INFORMATION NAVIGATION MARITIME**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Rassembler, suivre et enregistrer les mouvements de navires au profit des usagers du port et des services officiels.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Transmission de l'information aux usagers du port
  - Rassembler, enregistrer et suivre les positions de navires depuis les stations de pilotage maritime jusqu'à l'arrivée dans les différents ports d'escale, tant à l'entrée qu'à la sortie.
  - Informer les usagers du port et les autorités portuaires.
  - Intervenir entre l'agent maritime et les autorités portuaires (également avec le service de pilotage) afin de donner de manière uniforme par ordinateur et par fax des ordres de se mettre à l'ancre et/ou de poursuivre sa route.
  - Suivre les contrats des clients, tant en ce qui concerne les prestations standard que les ordres sélectifs.
  - Fonctionner en tant qu'intermédiaire pour les agents maritimes qui ne sont pas connectés sur les réseaux Seagha/Enigma en ce qui concerne l'enregistrement informatique de la déclaration du navire et toutes les modifications éventuelles.
  - Intervenir pour modifier le côté d'amarrage lorsque la procédure ne peut plus être réalisée en temps utile via le réseau concerné.
  - Anticiper les problèmes d'emplacement de mouillage ou des difficultés de trafic.
- Suivi administratif
  - Introduire les déclarations des déchets du navire pour les agents maritimes qui ne disposent pas du logiciel adéquat.
  - Rédiger et vérifier le "Statement of Facts" pour chaque séjour de navires de mer.



- Introduire le rapport du Service de Capitainerie du port en dehors des heures de bureau normales.
  - Mettre à jour son propre fichier navires.
  - Mettre à jour le fichier clients et contrôler les abus éventuels de la part de non-clients.
  - Rédiger quotidiennement le listing destiné au service facturation.
  - Collecter et rédiger les rapports de sinistres survenus sur l'eau et dans le port.
- Établissement du bulletin météorologique
- Rassembler l'information météo et la transformer en bulletin du temps.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- de l'utilisation de l'ordinateur, du télex, du télécopier et de la radio;
- de l'emploi du logiciel (propre à l'entreprise), du système APICS (Service portuaire) et du système IVS (Service de pilotage);
- des procédures du service pilotage et du service portuaire;
- des procédures dans d'autres ports belges;
- de la géographie du port, de l'Escaut et de son embouchure;
- d'écrans radar pour localiser les positions des navires;
- de 3 langues étrangères: langage de conversation et terminologie du métier.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travailler de manière autonome suivant certaines directives et instructions.
- Doit réagir de manière inventive et pointue aux situations problématiques.
- Fait fonction de médiateur dans les problèmes des usagers portuaires, en premier lieu les commis de rivière.
- S'occupe de la formation des nouveaux collaborateurs.
- Doit résoudre de manière autonome un grand nombre de problèmes (pas en rapport avec IT).
- Doit corriger de manière autonome les données erronées des clients.

#### RESPONSABILITÉ :



Est responsable

- du rassemblement des informations concernant les positions des navires;
- de la transmission d'informations correctes aux usagers portuaires.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le directeur technique concernant d'éventuels problèmes et l'état des activités;
- les usagers portuaires pour la transmission des informations;
- les postes extérieurs pour obtenir des informations.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir et obtenir des informations claires;
- les entretiens téléphoniques;
- l'utilisation de 3 langues étrangères: expressions standard, terminologie du métier, langue de conversation.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



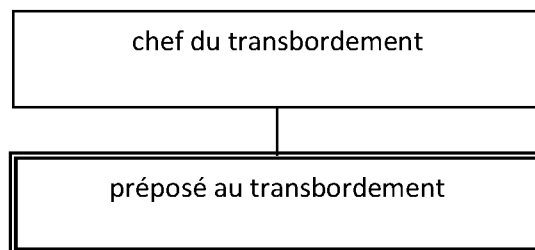
Classe 6 – C.26

**PREPOSE AU TRANSBORDEMENT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Organiser, réserver et traiter des lots de marchandises à transborder dans le port local et qui doivent être expédiés vers leur destination définitive avec divers moyens de transport.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Constituer et négocier des frets
  - Prendre connaissance des frets des armements concernés.
  - Confirmer le fret au client ou à l'agent.
  - Informer le client de la date d'arrivée et de départ des marchandises, du nom du navire et de l'endroit où les marchandises peuvent être enlevées.
  - Classer la réservation auprès de la liste des réservations.
  - Communiquer au client les conteneurs et les espaces disponibles.
  - Enregistrer les marchandises auprès de l'armement.
  - Donner l'instruction au déclarant en douane d'établir les documents douaniers.
  - Donner l'instruction à l'armement de transporter des marchandises provenant du navire et d'autre part, de délivrer les marchandises provenant du magasin.
  - Envoyer les données de départ et d'arrivée à l'agent à l'endroit de destination.
  - Transmettre tous les documents requis à l'armement, de même que la confirmation de réservation.
- Suivi administratif
  - Établir les factures sortantes.
  - Contrôler si le fret a été encaissé sur base des documents appropriés.
  - Contrôler les factures entrantes.
  - Contrôler la composition des dossiers sur base des dépenses réelles.
  - Clôturer les dossiers et les transmettre à la comptabilité.



- Envoyer les données nécessaires à l'agent à l'endroit de destination.
- Assurer le suivi administratif des mouvements de conteneurs et de marchandises et pouvoir donner à tout moment les positions exactes.
- Contrôler les dates de location des conteneurs.
- Faire constater les avaries aux marchandises - conteneurs et intervenir au niveau des réparations - indemnités, y compris la facturation aux parties concernées.
- Demander et régler le stockage et le transport de conteneurs et de marchandises provenant du navire et, d'autre part, la livraison de marchandises provenant du magasin.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- de la terminologie maritime;
- des documents de douane et de transit;
- des dispositions IMCO;
- du logiciel propre à l'entreprise;
- du suivi des dossiers;
- du marché des transports;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travailler suivant des procédures.
- Rassembler les diverses sources de données (prix de l'armement, de l'arrimeur, du transbordement, de l'entreposage, avant et après l'acheminement) en vue d'obtenir un seul prix pour le transport.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la remise dans les délais d'offres de transport complètes et correctes aux chargeurs (sous la pression du temps);
- l'exécution correcte du chargement, y compris la remise des documents nécessaires;
- la résolution de problèmes lors de l'exécution effective des transports;



- la disponibilité de l'information nécessaire pour pouvoir déterminer à tout moment la position exacte des conteneurs et des marchandises.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- l'armement pour la négociation de frets;
- les "nations" pour les opérations à quai;
- les expéditeurs de quai et les déclarants en douane en ce qui concerne les documents douaniers;
- les agents pour la discussion des frets, l'information et le contrôle de la qualité de la réservation;
- les clients pour fournir des informations concernant la situation de leurs envois;
- les départements logistiques de différents armements pour prendre des arrangements;
- les inspecteurs pour donner des informations;
- la comptabilité pour la clôture des dossiers.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- l'utilisation d'un langage clair et adapté à l'interlocuteur, lors de contacts avec l'agent, l'armement, le département conteneurs, le service de quai, les "nations", le service des douanes, le client, le manifeste et la comptabilité;
- l'usage oral et écrit, lors des communications, de 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



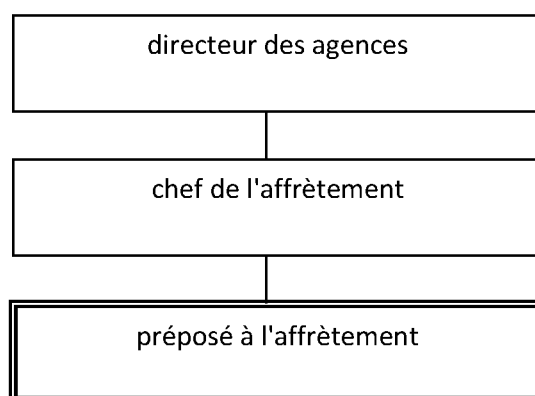
Classe 8 – C.27

**PREPOSE A L'AFFRETEMENT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Rassembler les deux parties: la cargaison (chargeurs et négociants) et le navire.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Assurer le suivi et la collecte des informations sur les positions des navires d'une part et les cargaisons offertes d'autre part.
- Rechercher la cargaison appropriée pour le navire devenant - étant disponible.
- Rechercher le navire approprié pour une cargaison devant être expédiée.
- Prospecter le marché par le biais des armateurs, des armements des opérateurs ou de la personne intéressée par la cargaison.
- Sélectionner d'après les besoins du client, le type de navire, la nature de la cargaison, les ports de chargement et de déchargement, la région, la vitesse, le prix, l'âge du navire et son équipement.
- Négocier les conditions (charte-partie).
- Conseiller le client.
- Faire un récapitulatif de toutes les conditions - conventions et les transmettre aux deux parties, ceci après la conclusion du contrat.
- Rédiger, si nécessaire, la charte-partie.
- Facturer le fret - la commission et envoyer les documents.
- Activités ultérieures: communiquer l'arrivée du navire, certains frais concernant le navire - la cargaison, N.O.R., S.O.F., horaires de manutention, après la fin du chargement.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- des différents types de navires et des cargaisons pour lesquelles ils conviennent;
- des abréviations propres à l'affrètement - au courtage;
- des différentes chartes-parties, restrictions, insuffisances et dangers de certaines clauses;
- des usages et des limitations de certains ports;
- de la mappemonde;
- de la terminologie du métier propre à l'affrètement;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit prendre des initiatives pour entretenir de bonnes relations avec tous les contacts et les clients.
- Doit être capable de réagir très rapidement.
- Doit trouver les combinaisons correctes.
- Doit s'adapter rapidement aux besoins de la situation.
- Doit poser lui-même des priorités.

Forte alternance des périodes d'activité et d'inactivité.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la transmission correcte et à temps de toutes les informations;
- l'établissement correct de la charte-partie;
- la fourniture de conseils corrects au client.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les armateurs concernant les positions et la disponibilité des navires;



- les opérateurs pour discuter les activités;
- les directeurs commerciaux des navires pour la discussion des conditions du contrat d'affrètement;
- les affréteurs, négociants, expéditeurs (représentants de la cargaison), pour faire des arrangements concernant l'exécution des ordres.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- expliquer clairement dans quelle situation se trouve le client pour donner des commentaires appropriés et pour déterminer comment les négociations peuvent évoluer;
- exprimer clairement les besoins (quel navire, quelle cargaison, où, quand et dans quelles conditions);
- l'usage de 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



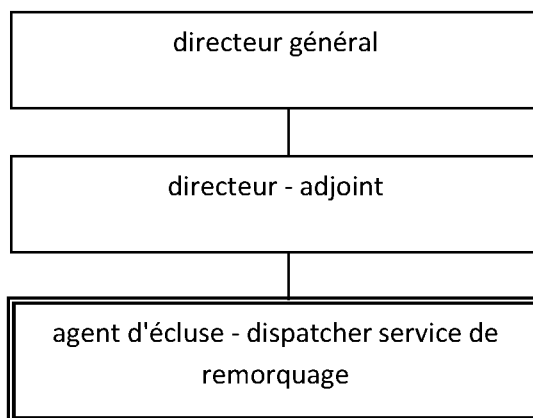
Classe 3 – C.28

**AGENT D'ECLUSE - DISPATCHER SERVICE DE REMORQUAGE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Engager des remorqueurs pour l'entrée et la sortie des navires dans le port.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Satisfaire la demande de remorqueurs des capitaines des navires de mer (par le biais du pilote) en coordonnant et en envoyant les remorqueurs disponibles.
- Rassembler et vérifier les positions des navires au moyen de l'ordinateur.
- Convenir des tâches de remorquage (nombre de remorqueurs et lieu) avec la direction du navire.
- Planifier les tâches de remorquage: attribuer et envoyer des remorqueurs, en assurer le suivi suivant ce qui a été convenu.
- Établir les bons de commande et les faire signer par le biais du messenger.
- Donner un aperçu de toutes les tâches de remorquage (rapport dactylographié).
- Avertir le responsable du service du personnel navigant en cas d'équipage incomplet.
- Se mettre d'accord avec les agents d'écluse aux autres écluses sous la direction et le contrôle du directeur-adjoint.
- Informer les services concernés en cas de problèmes.
- Lors de calamités avec les navires, avertir par téléphone le service de sauvetage et établir un rapport, entreprendre des actions sous la conduite du responsable du sauvetage, écouter les canaux radio afin de capter les appels au secours.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la consultation de données sur un écran d'ordinateur;
- de la planification et du suivi des tâches de remorquage.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- prendre et passer des appels téléphoniques en dehors des heures de bureau;
- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit coordonner de manière optimale la demande de remorqueurs, émanant des capitaines des navires de mer (par le biais du pilote), en tenant compte de la situation générale du trafic sur l'Escaut. Doit faire preuve de créativité et d'inventivité lors de la résolution de problèmes courants et répétitifs.
- Doit travailler conformément aux prescriptions générales de fonctionnement, contenues dans les notes de service, et sous le contrôle de la direction.
- Doit exécuter les tâches de manière autonome et avertir les personnes et les instances compétentes.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la satisfaction optimale et dans les délais de la demande de remorqueurs en tenant compte de toutes les données importantes;
- la réaction ferme et décidée en cas de problèmes.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les capitaines des remorqueurs pour s'entendre sur les ordres de remorquage;
- le responsable du personnel des services de remorquage pour prévenir en cas d'équipage incomplet;
- le coordinateur des agents d'écluse pour résoudre des problèmes pratiques concernant les ordres de remorquage;
- le collègue prenant la relève pour l'informer du travail;
- les signataires pour la remise et, après signature, la reprise des bons de commande;



- les services de sauvetage lors de calamités pour les en avertir, recevoir des instructions et en faire rapport;
- les pilotes à bord des navires de mer concernant l'accomplissement des tâches de remorquage, notamment le nombre de remorqueurs et l'endroit où ils doivent être attachés;
- les agents maritimes, généralement via l'ordinateur, pour rassembler des informations sur la position des navires de mer;
- les coordinateurs aux écluses, pour s'entendre dans le cadre de l'éclusage.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- transmettre clairement les messages en utilisant la radio VHF.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



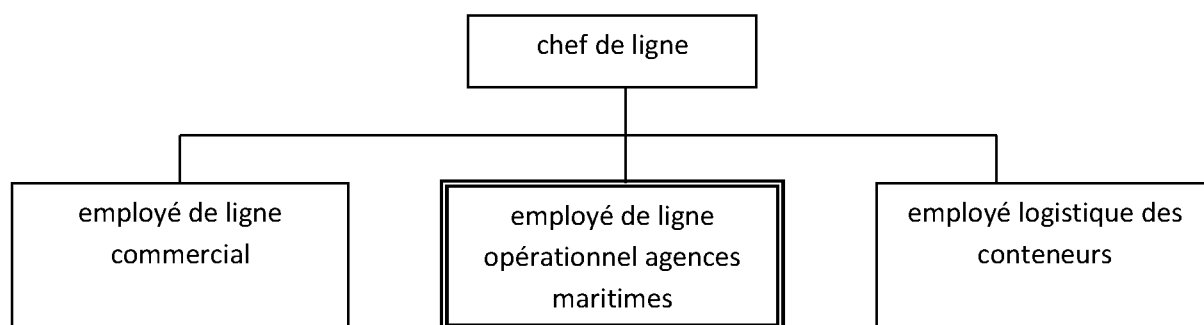
Classe 6 – C.29

**EMPLOYE DE LIGNE OPERATIONNEL AGENCES MARITIMES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Établir des contacts avec le client en vue de permettre le traitement pratique et administratif d'une réservation.
- Garantir le flux d'informations et la coordination nécessaires de l'information de toutes les parties concernées (armement, arrimeur, transporteurs).

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Activités envers le client
  - Accepter des réservations de fret et accorder les tarifs convenus.
  - Déterminer les activités nécessaires pour la présentation - le chargement et l'exécution, de même que donner des instructions à l'expéditeur concernant la présentation des marchandises.
  - Convenir du transport, si demandé par le chargeur - expéditeur.
  - Accorder - demander à temps les données et/ou les documents nécessaires (certificat de chargement - de parking).
- Activité envers l'armement
  - Communiquer la situation actuelle des réservations, à intervalles définis.
  - Établir un rapport pour l'armement sur le séjour du navire dans le port, sur les mouvements - shifts, de même que sur les divers quais de chargement.
  - Demander le chargement "special", comme "dangereux", "reefer", "heavyload".
  - Faire enregistrer les tarifs convenus.
  - Après le départ du navire: fournir la liste définitive des réservations.



- Activités envers l'arrimeur
  - Communiquer les conteneurs à enlever - livrer.
  - Fournir des informations concernant le chargement au moyen de la liste de réservation et/ou de chargement.
- Divers
  - Fournir différentes listes et rapports aux autres instances (accent sur les quais, les services opérationnels).
  - Transmettre des données aux collègues (manifeste, facturation et comptabilité).

## CONNAISSANCE :

Est requise

- des notions de base du transport maritime (types de conteneurs, produits);
- des documents usuels (B/L, certificat de chargement, certificat marchandises dangereuses);
- des conditions FOB et des Incoterms;
- des logiciels utilisés;
- des activités et des organisations (arrimeur, expéditeur, transporteur) dans le domaine du transport maritime et du chargement;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travailler dans le cadre de procédures fixées, directives, lois et réglementations imposées par les autorités nationales et étrangères, l'armement et les ports.
- A une fonction de coordination entre toutes les parties concernées, et travaille sous la pression du temps.
- Doit pouvoir estimer et accorder les différentes actions consécutives dans la chaîne de transport depuis la réservation jusqu'au chargement physique sur le navire.
- Exécute les principales tâches quotidiennes de manière autonome et se concerte avec son chef sur des situations difficiles ou des problèmes qui peuvent avoir un impact commercial, financier ou juridique sur l'entreprise.



## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- de la transmission d'informations précises au client (références d'enlèvement correctes, modification de la position du navire);
- de l'exécution correcte du traitement des documents et de l'administration y afférente;
- de la communication correcte et à temps de la situation des réservations aux armateurs;
- de la remise d'une liste de chargement complète à l'arrimeur et du suivi et de la communication de toutes les modifications;
- du développement et du maintien de relations durables avec la clientèle;
- de la résolution de problèmes qui se posent lors de l'exécution de l'ordre de transport.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le département des manifestes et de la documentation pour discuter les cas d'exception;
- le département commercial pour demander des informations sur les réservations et pour la concertation concernant des requêtes exceptionnelles du client;
- les chargeurs pour le traitement opérationnel de l'ordre de transport;
- les armateurs concernant le rapport du séjour du navire dans le port;
- les commis de rivière lors de la coordination du chargement du navire.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- formuler les points de vue et défendre les intérêts de l'armement, qui peuvent parfois diverger des intérêts du client;
- avoir des entretiens (surtout téléphoniques) pour obtenir et fournir des informations;
- donner des instructions aux expéditeurs;
- rédiger des messages brefs;
- utiliser la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



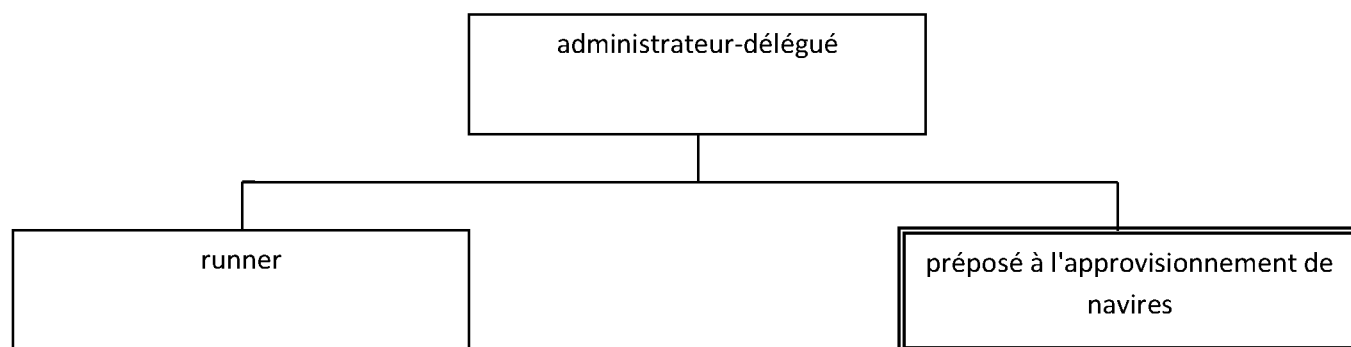
Classe 3 – C.30

**PREPOSE A L'APPROVISIONNEMENT DE NAVIRES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Accomplir les tâches nécessaires en vue d'approvisionner en temps utile les navires avec les marchandises requises.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Établissement des offres de prix
  - Analyser la demande du client.
  - Voir quels produits sont en stock.
  - Demander les prix aux fournisseurs des produits qui ne sont pas en stock.
  - Rédiger l'offre de prix et l'envoyer au client.
- Exécution des commandes
  - Commander les marchandises qui ne sont pas en stock.
  - Faire préparer les marchandises en stock par le personnel du magasin.
  - Introduire les commandes dans l'ordinateur afin d'établir les listes de commande.
  - Contacter les agents maritimes pour obtenir l'heure et le lieu d'arrivée du navire.
  - Établir les bons de livraison et les factures.
  - Assurer le transport des marchandises à bord du navire.
- Vérification de la livraison



- Contrôler les bons de livraison signés et les factures et apporter, si nécessaire, des modifications.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de l'utilisation de l'ordinateur, du télex, du télécopier, d'une machine à écrire;
- des types de marchandises;
- des fournisseurs;
- de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier, un télex et un télécopier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue le travail de façon autonome dans le cadre de compétences clairement délimitées, le travail étant contrôlé par l'administrateur-délégué.
- Peut servir de nouveaux clients uniquement après l'accord de l'administrateur-délégué.
- Discute les problèmes éventuels avec l'administrateur-délégué.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'établissement correct et à temps des offres de prix;
- la livraison correcte et à temps des marchandises.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les déclarants pour échanger des informations concernant les livraisons;
- le magasin et les chauffeurs de camions en ce qui concerne la préparation et le transport des marchandises;
- les fournisseurs et les clients pour fournir ou obtenir des informations et se mettre d'accord sur les livraisons;
- les collègues pour fournir ou obtenir des informations.



#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- rédiger des offres et des commandes;
- avoir des contacts téléphoniques avec les relations externes;
- fournir et obtenir des informations au sujet des livraisons;
- l'utilisation de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



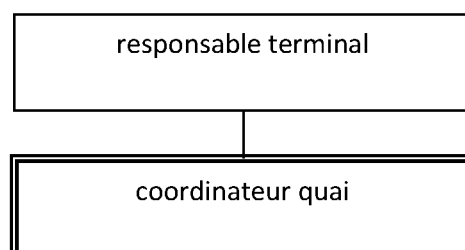
Classe 7 – C.31

**COORDINATEUR QUAI**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assister et inspecter les activités de chargement, déchargement et stockage.
- Coordonner les activités opérationnelles.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Positionner les navires et les grues.
- Commander les équipes, les grues, le matériel et les transporteurs.
- Calculer le volume/calcul de la place navire/magasin.
- Dresser un dossier complet avec tous les documents nécessaires au déchargement et/ou au chargement de marchandises.
- Suivre et assister au déchargement/chargement des navires.
- Prendre des échantillons et contrôle des dommages + rapports.
- Rédiger les factures pro forma.
- Veiller à la sécurité (ouvriers portuaires, matériel, méthodes de travail).
- Informer les supérieurs, le capitaine, le client, l'armement, la douane, l'agent.
- Rédiger et tenir à jour des plans de quai et magasin/pré-arrimage du navire.
- Réceptionner les marchandises (camion, train, conteneur) et traiter les documents.
- Préparer les documents douaniers.
- Tenir à jour le magasinage temporaire.
- Rédiger le plan de la plaine pour les déchargements du navire, de train et les arrivages par camion.
- Insérer les données dans le système ordinateur.
- Enregistrer le trafic entrant et sortant du terminal et communiquer le plan de circulation.
- Suivre le scanning des véhicules et contrôler l'enregistrement des données des inspecteurs de qualité.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- du traitement de texte et du spreadsheet;
- de la terminologie maritime;
- des méthodes de chargement et déchargement;
- des méthodes d'inspection;
- des méthodes de mesurage;
- des produits dangereux (connaissance de base);
- des premiers secours en cas d'accident (connaissance de base);
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- l'utilisation d'un appareillage de mesurage;
- l'échantillonnage;
- l'utilisation d'un pont de pesage.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Exécute les tâches de manière autonome suivant des procédures imposées.
- Doit rechercher un compromis entre les exigences des clients et les possibilités de l'armement.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- de l'exécution de calculs corrects, de la rédaction de factures pro forma et du traitement des dossiers maritimes;
- du suivi du respect des prescriptions de sécurité;
- du suivi et rapport corrects du stock, import, export;
- de la commande correcte de grues, de matériel et de travailleurs.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues pour échanger des informations;
- le responsable du terminal pour l'informer de l'état des choses et de discuter d'éventuelles solutions en cas de problèmes;
- le service de grutage pour commander et positionner les grues;
- le chef d'arrimage pour la commande des équipes;
- les chefs d'équipe et les ouvriers pour donner les instructions nécessaires à l'exécution de certaines opérations;
- les clients;
- le navire, l'agent, l'armement, le capitaine, l'équipage;
- les inspecteurs de navires et ceux de la marchandise;
- les transporteurs, chauffeurs et les cheminots;
- le service commercial;
- le ministère de l'agriculture;
- la SNCB.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- l'utilisation orale et écrite de 2 langues étrangères;
- obtenir et donner l'information requise.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



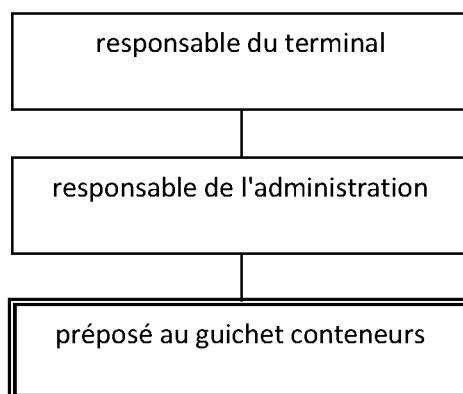
Classe 2 - C.40

**PREPOSE AU GUICHET CONTENEURS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Traiter les ordres afin de permettre les visites au terminal.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Introduire les ordres.
- Traiter les visites des chauffeurs qui ont été renvoyés via le guichet automatique.
- Transmettre les informations aux agences qui les demandent.
- Assurer le suivi des conteneurs entrants et sortants.
- Assurer le suivi et le classement des différents ordres.
- Bloquer et débloquer les conteneurs pleins.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des logiciels et des procédures spécifiques à l'entreprise concernant le traitement et le suivi des ordres;
- de 2 langues étrangères.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Traite les ordres et en assure le suivi conformément aux procédures et aux instructions reçues.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution du traitement et du suivi corrects des ordres.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les chauffeurs concernant les réservations présentant des anomalies;
- les agences pour fournir des informations concernant les ordres enregistrés.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- les contacts verbaux en 2 langues étrangères avec les chauffeurs et les agences;
- l'usage de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



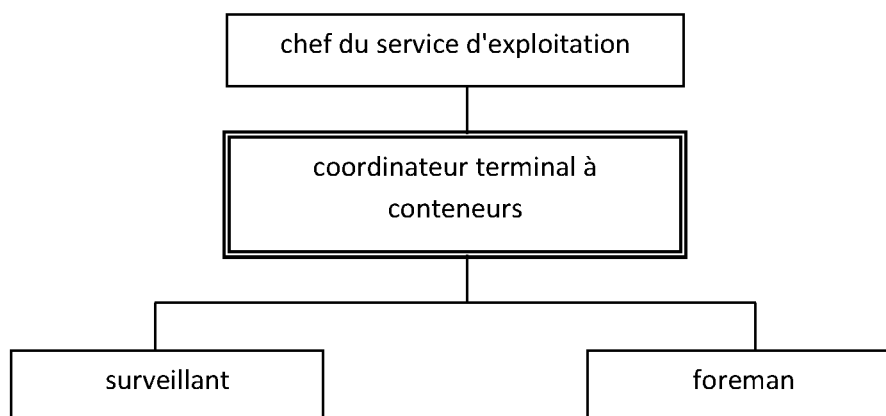
Classe 7 – C.41

**COORDINATEUR TERMINAL A CONTENEURS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Coordonner les activités opérationnelles du terminal à conteneurs en vue d'un déroulement optimal des mouvements de conteneurs.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Déterminer avec le chef du service d'exploitation et le service du port le quai d'accostage d'un navire.
- Gérer l'organisation du terminal en fonction des conteneurs à l'importation et à l'exportation à placer.
- Commander et embaucher les dockers nécessaires.
- Convenir avec la SNCB des dispositions à prendre au niveau de l'acheminement et de l'enlèvement des conteneurs.
- Consulter le préposé au stack (gerbage), les planificateurs de navires, le surveillant, le reeferman, le foreman et le service technique au sujet des activités opérationnelles.
- Faire le tour du terminal dans le cadre des travaux à effectuer et du personnel - dockers et employés - à placer.
- Vérifier le terminal, les appareils radio, la réserve de carburant, les bâtiments et les installations frigorifiques, et signaler les déficiences au service technique.
- Contrôler la firme de gardiennage.
- Établir les causes possibles en cas d'avarie et limiter des dégâts supplémentaires.
- Rechercher des solutions en cas de plaintes internes ou externes.
- Établir les rapports de cargaison et les rapports d'accident.
- Contrôler les factures concernant les commandes.
- Établir un horaire pour le personnel tant dockers qu'employés.



- Établir des statistiques concernant le rendement et la présence des dockers.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la gestion du terminal à conteneurs en fonction des conteneurs à placer;
- de la réglementation en matière d'occupations de dockers;
- des différentes causes de dommage possible aux conteneurs et des procédures y afférentes;
- d'une langue étrangère au niveau de la conversation.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec une liaison radio et un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Peut prendre des décisions dans les limites des tâches de sa mission. En ce qui concerne les commandes de matériel, de matériaux et de dockers, il doit consulter le chef du service d'exploitation.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'établissement d'un schéma de travail pour le traitement efficace des navires;
- la supervision de l'exécution effective du schéma de travail;
- la détermination du nombre de dockers nécessaires et de leurs qualifications requises;
- la gestion du terminal à conteneurs;
- la gestion rationnelle du terrain.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef du service d'exploitation, les préposés au stack (gerbage) et aux lignes, et le service technique concernant les aspects opérationnels en vue d'optimiser au maximum le fonctionnement du terminal;
- le contrôle du port au sujet de l'amarrage et du démarrage des navires;
- les fournisseurs de câbles, d'azote et d'accessoires techniques;
- la direction des navires concernant l'amarrage et le démarrage des navires;



- les organismes compétents pour l'embauche de personnel portuaire.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- la concertation avec le préposé au stack (gerbage), les planificateurs de navires, le surveillant, le reeferman, le foreman et le service technique au sujet des activités opérationnelles;
- convenir avec la SNCB des dispositions à prendre en matière de mouvements de conteneurs;
- signaler les défauts au service technique;
- établir des statistiques;
- établir des rapports de cargaison et d'accident;
- l'usage oral de la terminologie du métier et pour la conversation dans une langue étrangère.

#### DIRIGER :

Est chargé de la direction hiérarchique de 2 collaborateurs qui sont actifs comme

- surveillant;
- foreman.

L'activité dirigeante concerne

- la répartition et la coordination des tâches;
- le contrôle des activités;
- la concertation pour résoudre le plus efficacement des problèmes d'ordre pratique.

Il a une compétence consultative en matière de mesures disciplinaires.



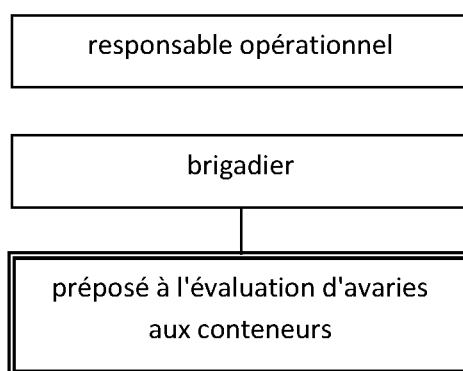
Classe 2 – C.42

**PREPOSE A L'EVALUATION D'AVARIES AUX CONTENEURS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Évaluer l'avarie aux conteneurs.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Contrôler et inspecter les conteneurs acheminés.
- Codifier les avaries constatées, en tenant compte des exigences spécifiques du client.
- Introduire les codes d'avaries au moyen d'un terminal portable.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- de tous les codes d'avaries possibles;
- de l'utilisation d'un terminal portable;
- des exigences spécifiques du client.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour



- travailler avec un terminal portable.



#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Convertit les avaries constatées visuellement en codes standardisés, en tenant compte des exigences spécifiques de chaque client.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la codification correcte de l'avarie constatée, ce qui doit résulter automatiquement en une évaluation correcte.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef direct sur le planning du travail et les procédures à suivre,
- le délégué de la société de leasing ou de location ou du propriétaire au sujet d'avaries spécifiques.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- informer le chef direct des travaux effectués;
- demander au chef direct des instructions concernant les procédures à suivre;
- consulter et informer le délégué de la société de leasing ou de location ou du propriétaire.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



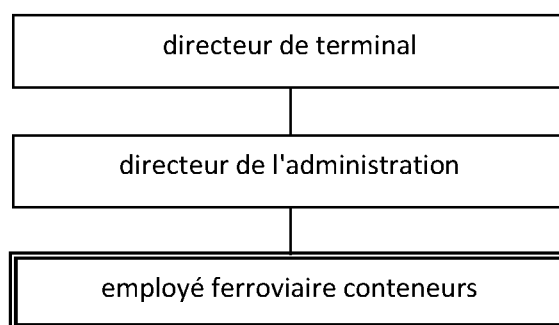
Classe 2 – C.43

**EMPLOYE FERROVIAIRE CONTENEURS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer le suivi de tous les mouvements de conteneurs par le rail.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Enregistrer tous les mouvements de conteneurs par le rail.
- Demander aux agences des informations concernant les conteneurs acheminés.
- Assurer le suivi du chargement et du déchargement de conteneurs ferroviaires.
- Assurer le suivi de l'utilisation, de la réutilisation et de la restitution des wagons à la SNCB.
- Classer les différents ordres.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des logiciels spécifiques à l'entreprise et des procédures concernant le chargement et le déchargement des conteneurs ferroviaires;
- de 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**



Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Enregistre et contrôle tous les mouvements de conteneurs par le rail suivant les instructions et les procédures imposées.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'enregistrement correct des mouvements de conteneurs par le rail;
- l'exécution du suivi du chargement et du déchargement.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les agences pour obtenir les informations nécessaires concernant les conteneurs acheminés;
- les représentants de la SNCB en ce qui concerne l'utilisation, la réutilisation et la restitution des wagons;
- le chef direct en ce qui concerne les procédures à suivre.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- avoir des contacts verbaux dans 2 langues étrangères.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



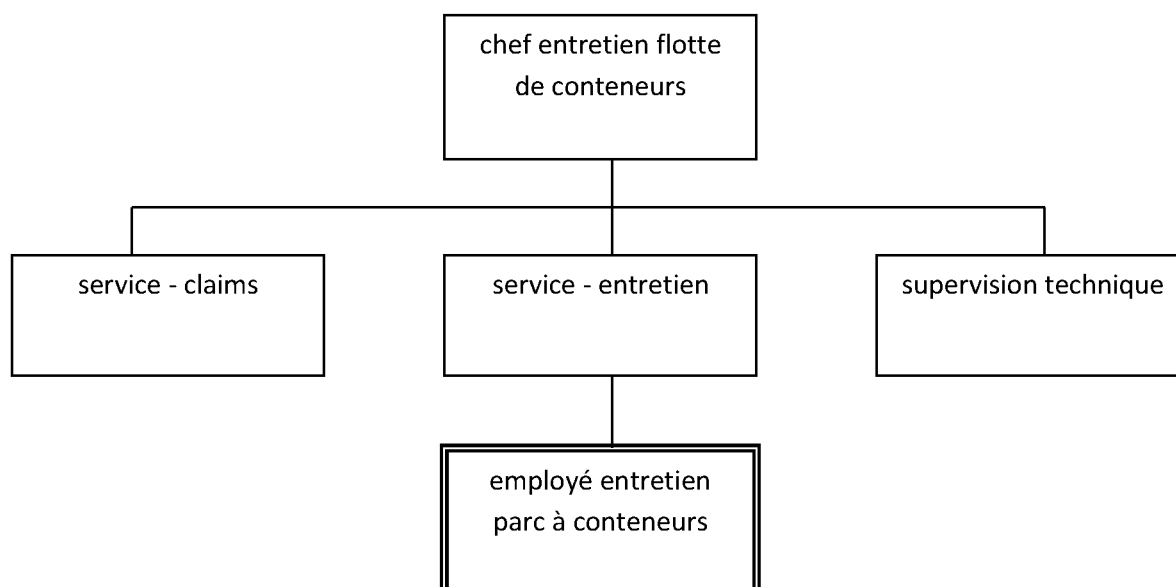
Classe 3 – C.44

**EMPLOYE ENTRETIEN PARC A CONTENEURS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Coordonner, instruire et contrôler les agents de réparation et d'entretien de l'armement en ce qui concerne tous les aspects ayant trait à l'entretien du parc à conteneurs.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Veiller à ce que les devis de dégâts aient été établis suivant les spécifications établies telles que décrites dans le manuel.
- Veiller à ce que l'estimation des réparations corresponde aux tarifs convenus.
- Veiller à ce que les réparations proposées se justifient encore d'un point de vue économique compte tenu de l'âge et de l'état général du (des) conteneur(s), de la description du dommage et de la valeur comptable.
- Veiller, lorsque les conteneurs sont retournés aux propriétaires respectifs, à ce que l'entreprise ne soit tenue responsable que pour les conditions telles que décrites et convenues dans les contrats de location respectifs.
- Veiller à ce que les frais de réparation pour les conteneurs loués ne dépassent pas la valeur amortie de ces conteneurs.
- Le cas échéant, désigner un inspecteur de conteneurs neutre pour l'exécution des inspections nécessaires.
- Veiller à ce que des devis concernant le dommage de l'accident soient communiqués aux agents de réparation et d'entretien.



- Assurer le suivi administratif des devis de dommage dépassant la franchise indiquée des agents, c.-à-d. donner des instructions de réparation, introduire ces détails de réparation dans le système informatique et classer la documentation.
- Suivi administratif et classement de toutes les expertises contradictoires.
- Tenir les "sous-locataires" à leur responsabilité lorsqu'ils rendent des conteneurs endommagés.
- Veiller à ce que les limites concernant le "out of service time", causé par de longs délais de réparation, ne soient pas dépassées ou soient ramenées à un strict minimum.
- Assurer le suivi des différences entre les réparations approuvées et facturées.
- Assurer le suivi des litiges concernant des conteneurs retournés.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- des principes de location de conteneurs;
- des principes de réparation de conteneurs;
- des principes d'inspection de conteneurs (en service/leasing);
- de l'organisation de l'entreprise;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Adapte l'ordre des opérations aux besoins de l'environnement logistique.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- rester au courant des modifications concernant les clauses de réparation et d'entretien dans les contrats de (sous)-location;
- rester au courant des modifications au sein de l'environnement logistique;
- la tenue à jour de l'administration de support.

#### CONTACTS :



Assurer les contacts avec

- les agents de réparation et d'entretien de l'armement de par le monde afin de connaître la situation en matière de travaux de réparation;
- les agents de réparation et d'entretien des firmes de leasing pour traiter les plaintes;
- le chef direct et les collaborateurs quant aux activités du département propre;
- les collaborateurs tant au niveau logistique, qu'au niveau de la ligne.

APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- les nombreux entretiens téléphoniques dans 1 langue étrangère d'un point de vue "acheteur";
- rédiger des messages dans 1 langue étrangère (terminologie du métier).

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



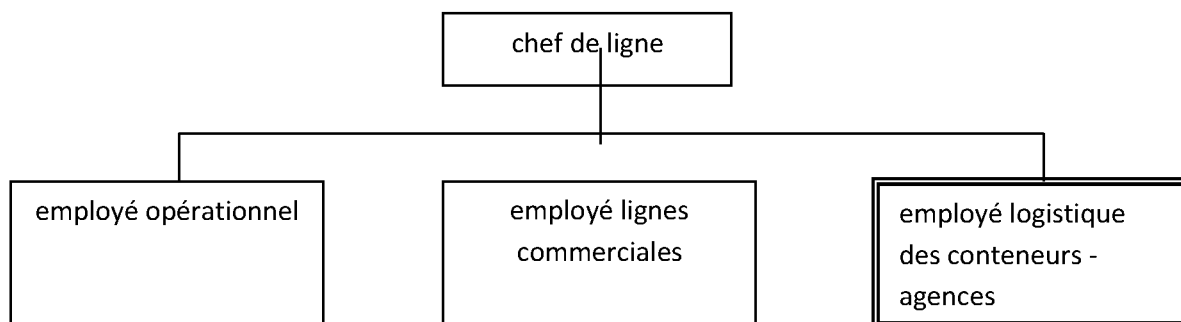
Classe 4 – C.45

**EMPLOYE LOGISTIQUE DES CONTENEURS - AGENCES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer le suivi des conteneurs mis à disposition par l'armement ou des conteneurs de tiers afin de pouvoir déterminer la location exacte par conteneur en vue d'une disponibilité optimale pour le client.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Introduire et demander des données de base concernant les conteneurs.
- Envoyer des messages à ce propos à la clientèle par voie de fax et de rapports journaliers.
- Introduire et vérifier les laissez-suivre et réservation de conteneurs.
- Contacter les transporteurs routiers quant à la disponibilité de transport.
- Introduire et vérifier la position et l'état des conteneurs.
- Enregistrer les conteneurs entrants et sortants.
- Contrôler l'exécution des ordres.
- Avertir la clientèle quant à la livraison des conteneurs.
- Classer les documents afférents aux conteneurs.
- Établir des aperçus et des statistiques.
- Assurer le suivi des dépenses et des recettes par conteneur.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- de la manipulation des conteneurs et de la terminologie propre aux instructions;
- du logiciel propre à l'entreprise;
- du traitement de textes et du spreadsheet;



- des divers modes de transport;
- des différents types de conteneurs et leurs spécifications techniques;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Travailler de façon autonome dans le cadre des directives générales de l'armement.
- Doit chercher un compromis entre les exigences des clients et des possibilités de l'armement.
- Discuter avec le chef, le cas échéant, les grandes réparations ou les divergences.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'administration et du suivi corrects de tous les conteneurs propres ou des conteneurs de tiers quant à la position, l'affectation, la disponibilité et l'état de service;
- l'exécution correcte du contrôle des coûts par conteneur.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les arrimeurs, les armements quant au suivi, la disponibilité, la position et l'état des conteneurs;
- les entreprises de réparation et de dépôts de conteneurs en ce qui concerne les réparations, les délais, la disponibilité des conteneurs;
- le chef de ligne et les collègues en ce qui concerne les besoins en conteneurs, la disponibilité des conteneurs et l'information sur leur position;
- la comptabilité en ce qui concerne l'approbation des factures portant sur la location des conteneurs.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- obtenir des informations claires au sujet de la disponibilité, la position et l'état des conteneurs;



- les contacts écrits et verbaux dans 2 langues étrangères.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.

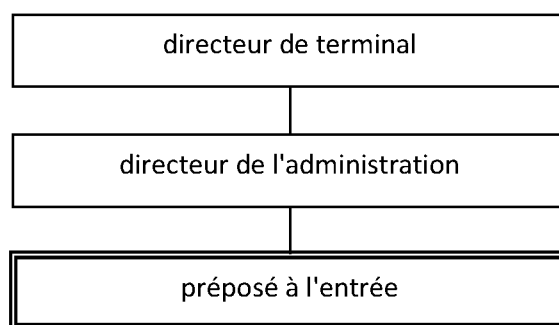


## PREPOSE A L'ENTREE

### BUT DE LA FONCTION :

- Contrôler les visites à réaliser sur les terminaux à conteneurs.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Contrôler les visites à réaliser conformément aux instructions du programme informatique.
- Rapporter sur les visites qui n'ont pas été réalisées et des anomalies.
- Classer les EIR.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- du logiciel et des procédures spécifiques de l'entreprise concernant les visites effectuées au terminal;
- de 3 langues étrangères (expressions standard).

### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.



#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Contrôle les entrées et sorties au terminal suivant des procédures internes strictes.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution d'un contrôle péremptoire des visites effectuées au terminal.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les chauffeurs qui se présentent pour donner des renseignements.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- avoir des contacts verbaux simples dans 3 langues étrangères avec les chauffeurs en visite (expressions standard).

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



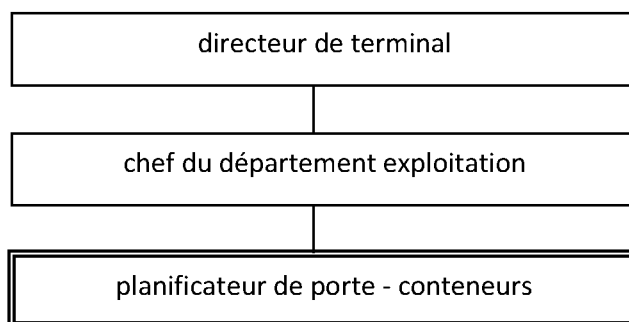
Classe 4 – C.47

**PLANIFICATEUR DE PORTE - CONTENEURS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Établir et traiter les plans de positionnement des conteneurs en fonction des opérations du navire.
- Entretenir des contacts avec le planificateur de navire de l'armement et les collègues planificateurs de navire dans d'autres ports.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Établir des plans de travail sur base des instructions et des informations servant au déchargement et au chargement des navires.
- Établir des plans directeurs (master plans) à l'aide des résultats.
- Assurer le suivi des programmes de chargement et de déchargement en fonction de modifications éventuelles.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du logiciel spécifique;
- du logiciel de traitement de texte;
- de la terminologie du métier et de la langue de conversation dans 1 langue étrangère.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est tenu, lors de l'exécution des activités, aux instructions, telles qu'elles sont décrites dans les manuels des différents armements.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'établissement de plans de positionnement et de "master plans" corrects suivant les instructions de l'armement;
- la transmission des données correctes au port d'escale suivant du navire et à l'armement.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le planificateur de navire de l'armement, les planificateurs de navire des ports correspondants et les agents locaux de l'armement concernant l'arrivée, le départ, le nombre de conteneurs et d'autres informations sur le navire;
- la direction du navire concernant les opérations de chargement et de déchargement.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- la concertation avec le planificateur de navire dans le port suivant et avec le planificateur de navire de l'armement.
- l'utilisation verbale de 1 langue étrangère.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



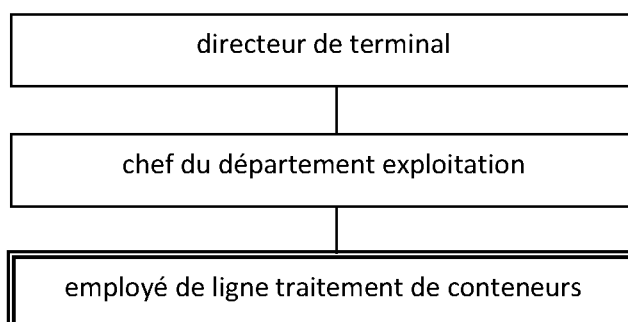
Classe 2 – C.48

**EMPLOYE DE LIGNE TRAITEMENT DE CONTENEURS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer le traitement administratif des manipulations logistiques des conteneurs entrants et sortants de la ligne qui lui a été attribuée.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Traiter et gérer les ordres de l'agent de l'armement.
- Traiter le chargement et le déchargement du navire.
- Contrôler les rapports d'avarie.
- Préparer et établir les documents pour la facturation.
- Tenir à jour les fichiers.
- Traiter les conteneurs entrants et sortants via la route et le rail.
- Organiser les cargaisons ferroviaires.
- Tenir à jour les listes de stock et gérer ce stock.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du logiciel spécifique;
- du logiciel de traitement de texte;
- des instructions de travail en vigueur;



- de la langue de conversation dans 1 langue étrangère.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est lié, lors de l'exécution des activités, aux instructions qui règlent le traitement complet de tous les conteneurs sur le terminal.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte des tâches de routine.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les agents de l'armement concernant le chargement et le déchargement d'un navire et le transport ferroviaire et routier;
- la SNCB concernant la commande et l'utilisation de wagons ferroviaires.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir des explications claires;
- l'usage verbal d'une langue étrangère.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.





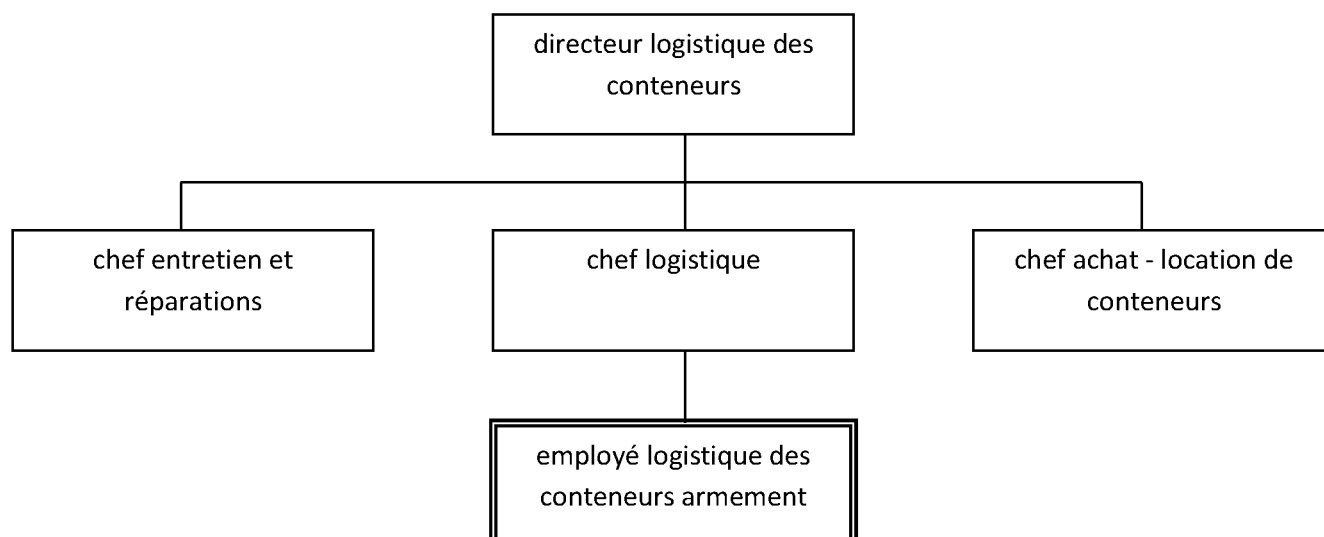
Classe 5 – C.49

**EMPLOYE LOGISTIQUE DES CONTENEURS ARMEMENT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer le suivi et l'envoi des conteneurs mis à la disposition des agents en vue d'une utilisation optimale de la flotte de conteneurs.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Gérer la flotte de conteneurs en vue d'assurer au moindre coût l'approvisionnement en conteneurs ou l'évacuation de conteneurs.
- Traiter les rapports de mouvement et les rapports de chargement des conteneurs, établis par les agents.
- Assurer le suivi des listes d'erreurs et les discuter avec les agents responsables.
- Enregistrer et contrôler le positionnement des conteneurs et les coûts y afférents.
- Exécuter et suivre les activités de location, d'échange et de cabotage.
- Enregistrer, surveiller et analyser les frais de dépôt et de transport pour les conteneurs pleins et vides.
- Assurer le suivi des délais qui sont dépassés en ce qui concerne le séjour des conteneurs vides dans les différents dépôts (international) et donner certaines instructions aux agents pour optimiser l'utilisation des conteneurs.
- Estimer les frais concernant les conteneurs vides.



- Veiller à ce que les agents fournissent à temps les rapports sur les estimations de frais et déterminer et rapporter les écarts entre les estimations et les frais réels.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- des moyens disponibles (flotte internationale de conteneurs): différents types de conteneurs et leurs spécifications;
- du réseau international d'agents;
- de la manipulation de conteneurs et de la terminologie du métier des ordres;
- du logiciel propre à l'entreprise;
- du traitement de texte et du spreadsheet;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue la tâche de manière autonome dans le cadre de directives générales.
- Contrôle la performance des agents et élabore des propositions et des instructions en ce qui concerne la gestion de la flotte de conteneurs.
- Optimise l'utilisation des conteneurs en organisant des activités de location, d'échange et de cabotage.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la mise à disposition efficace de conteneurs aux agents;
- l'utilisation optimale de la flotte de conteneurs;
- l'analyse des prévisions et la détermination des besoins en conteneurs par emplacement;
- d'un contrôle correct des coûts;
- perte financière en cas d'utilisation insuffisante de la flotte de conteneurs.

Lorsque les conteneurs ne sont pas disponibles au bon endroit au bon moment, on pourra encourir également une perte commerciale.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef direct et les collègues du département et en dehors du département concernant les besoins en conteneurs, la disponibilité des conteneurs et l'information sur les emplacements;
- les agents concernant le suivi des conteneurs mis à leur disposition;
- les firmes de transport pour convenir des frais de transport;
- les exploitants de dépôts pour déterminer les frais de dépôt.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- les contacts avec les agents en vue de l'exécution des instructions et des recommandations données;
- les négociations avec les firmes de transport pour analyser les tarifs et les possibilités de transport;
- les contacts avec des tiers concernant les activités de location, d'échange et de cabotage en vue d'une utilisation optimale de la flotte de conteneurs;
- l'usage de 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



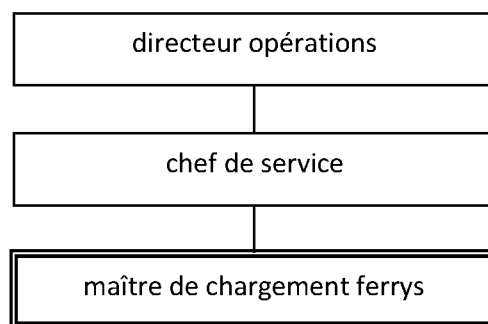
Classe 3 – C.60

**MAITRE DE CHARGEMENT FERRYS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Coordonner les opérations de chargement et de déchargement des ferrys.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Organiser le déchargement d'un navire.
- Planifier, organiser et contrôler le chargement d'un navire depuis le quai jusqu'à bord du navire.
- Assister le chef de service et collaborer avec les autres maîtres de chargement en ce qui concerne le chargement et le déchargement des navires.
- Contrôler si chaque cargaison mise à bord du navire est conforme aux instructions de l'entreprise, aux codes "marchandises dangereuses" ou à d'autres réglementations.
- Établir les rapports requis.
- Classer tous les documents concernant la traversée à laquelle il a été affecté.
- Transmettre les numéros des semi-remorques aux dockers en ce qui concerne le chargement de semi-remorques non-accompagnées.
- Prendre des décisions quant à l'arrêt et à l'achèvement du chargement, moyennant l'accord du chef de service.
- Maximiser la cargaison par traversée.
- Donner des instructions aux dockers concernant le chargement de semi-remorques non-accompagnées.

**CONNAISSANCE:**

Est requise

- des procédures concernant le chargement de navires, la sécurité, les marchandises dangereuses et les avaries;
- le logiciel existant pour le chargement de navires, propre à l'entreprise;



- de la langue de conversation dans 3 langues étrangères et de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.



## DEXTÉRITÉ:

Est requise pour

- travailler avec une liaison radio, un clavier et un fax.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Exécute les tâches suivant les règles du manuel de qualité, suivant des procédures spécifiques et des instructions de travail, conformément aux prescriptions de sécurité et toujours sous le contrôle du chef de service.
- Exécute les tâches sous la pression du temps en fonction des temps d'escale des ferrys.
- Discute des problèmes avec le chef de service.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte, à temps et souple du déchargement du navire;
- la planification, l'organisation et la vérification du chargement du navire depuis le quai jusque sur le navire;
- la bonne collaboration avec le personnel navigant.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les dockers concernant le chargement et le déchargement d'un navire (répartition des tracteurs portuaires);
- le bureau de fret concernant le fret réservé et la communication de problèmes;
- le personnel navigant concernant la totalité des cargaisons et la discussion des détails concernant une cargaison déterminée;
- les autorités portuaires concernant les mouvements de navires (heures de départ et d'arrivée, et remorqueurs);
- les chauffeurs concernant le pont indiqué sur le navire.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- la communication claire par la liaison radio;
- l'usage écrit et oral de la langue de conversation et la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.



DIRIGER :

- N'est pas d'application.



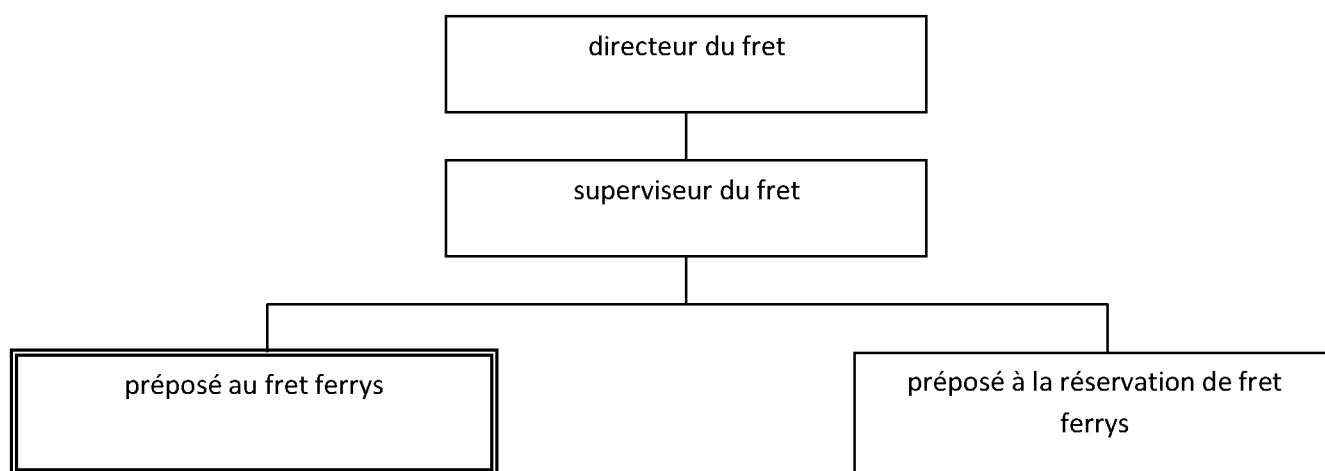
Classe 2 – C.61

**PREPOSE AU FRET FERRYS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer la réception du fret à l'exportation accompagné, du fret à l'exportation non-accompagné, du fret à l'importation, le poste de travail poste de contrôle véhicules non-accompagnés et le poste de travail réservations de fret pour ferrys.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Réception du fret à l'exportation accompagné
  - S'occuper des chauffeurs et enregistrer leur fret.
  - Recueillir des informations sur les véhicules, leur cargaison, le poids et l'information concernant les cargaisons exceptionnelles, les marchandises dangereuses et les animaux vivants.
  - Attribuer et garantir au client une place fixe sur le navire.
  - Veiller à ce que l'enregistrement se déroule correctement suivant les procédures et les réglementations appropriées, essentiellement en ce qui concerne les marchandises dangereuses.
  - Encaisser les paiements au comptant en francs belges ou en devises étrangères ou les paiements par carte de crédit.
  - Vérifier les passeports et les visas.
- Réception du fret à l'exportation non-accompagné
  - Programmer les embarquements de fret non-accompagné conformément aux instructions du client.



- Recueillir des informations sur les véhicules, leur cargaison, le poids et l'information concernant les cargaisons exceptionnelles et les marchandises dangereuses.
  - Attribuer et garantir au client une place fixe sur le navire.
  - Vérifier si les documents sont légalement en ordre, lorsque des marchandises dangereuses sont présentées.
  - Établir des connaissances correctes, permettant l'établissement de la facture.
  - Veiller à ce que l'enregistrement se déroule correctement suivant les procédures et les réglementations appropriées, essentiellement en ce qui concerne les marchandises dangereuses.
  - Préparer le "shipsbag" (courrier interne expédié avec le navire) et la liste d'accompagnement.
  - Adapter les "waybills" en fonction des départs, s'il s'avère nécessaire.
  - Compléter les rapports concernant la condition et les faire parvenir aux divers destinataires
- Réception de véhicules à l'importation non-accompagnés
- Imprimer une liste de chauffeurs, destinée à la police maritime.
  - Imprimer les permis de bassin lors de l'enlèvement.
  - Distribuer le courrier interne.
  - Classer les rapports de condition et les envoyer au département des claims.
  - Enregistrer les unités non-accompagnées enlevées suivant des procédures fixes.
  - Informer le client de l'arrivée de véhicules non-accompagnés.
  - Vendre des cartes de téléphone.
- Poste de travail point de contrôle véhicules non-accompagnés
- Déterminer les dommages et les noter dans le rapport de condition du véhicule.
  - Contrôler et enregistrer le marquage externe des cargaisons dangereuses.
  - Contrôler les valeurs du thermostat des véhicules frigorifiques conformément aux instructions existantes.
  - Contrôler l'exactitude des unités non-accompagnées enlevées sur base du permis de bassin.
- Poste de travail réservations de fret
- Réaliser des réservations de fret au moyen d'un système informatique existant.
  - Enregistrer des réservations pour des marchandises dangereuses.
  - Confirmer des réservations au client lorsqu'il le demande.
  - Transmettre l'information aux clients.
  - Distribuer les messages télex et fax entrants.
  - Classer tous les messages télex et fax.
  - Consulter la banque de données électronique en ce qui concerne les marchandises dangereuses.
  - Communiquer des taux de fret en l'absence du département commercial du fret.

## CONNAISSANCE :

### Est requise

- du système de gestion informatique du fret;
- de la réglementation en matière de transport de marchandises dangereuses;
- des procédures et instructions concernant la détermination des dégâts;
- des marquages légaux imposés pour les marchandises dangereuses;



- de la langue de conversation et des expressions standard dans 3 langues étrangères.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier, un fax et une liaison radio.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est strictement lié aux procédures internes et aux dispositions légales.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'enregistrement correct des unités accompagnées et non-accompagnées;
- la notation correcte des dommages et des marques quant aux unités non-accompagnées;
- l'exécution correcte de réservations de fret;
- la fourniture d'informations correctes au client.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les chauffeurs concernant l'information demandée au guichet;
- le département opérations concernant la communication de cargaisons anormales;
- les autorités compétentes concernant l'information sur les produits dangereux;
- les officiers de la marine marchande concernant l'information demandée.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- l'information des clients;
- l'usage écrit et oral de la terminologie du métier et de la langue de conversation dans 3 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.





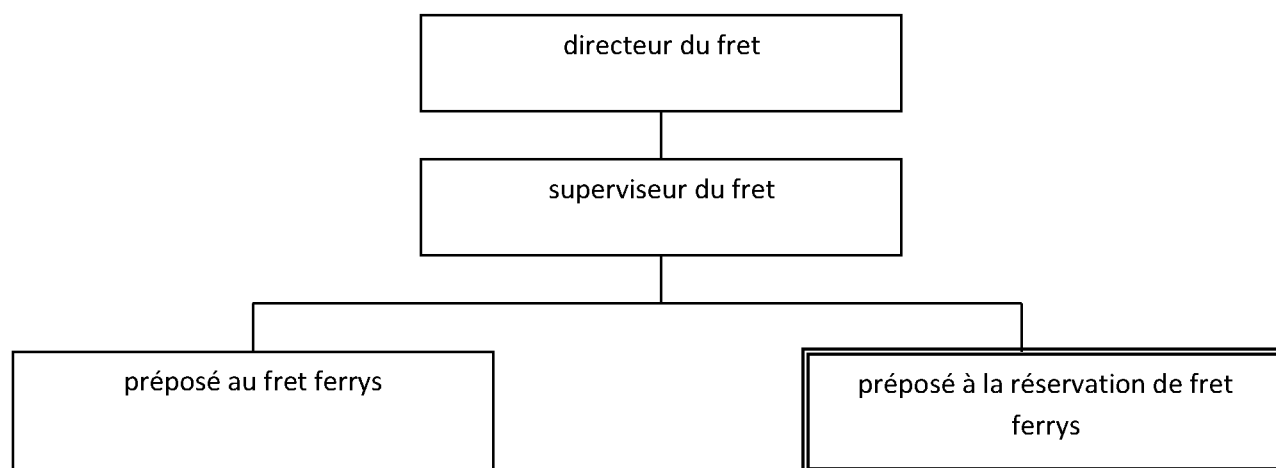
Classe 2 – C.62

**PREPOSE A LA RESERVATION DE FRET FERRYS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Traiter toutes les réservations concernant les transports de fret par ferrys.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Procéder aux réservations de fret (entrant par téléphone, fax ou télex) au moyen d'un système informatique existant.
- Enregistrer des réservations pour des marchandises dangereuses et contrôler les documents d'accompagnement.
- Confirmer les réservations au client, à sa demande.
- Transmettre l'information aux clients.
- Distribuer les messages télex et fax entrants.
- Classer tous les messages télex et fax.
- Consulter la banque de données électronique en ce qui concerne les marchandises dangereuses.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du système informatique de réservation du fret;



- de la réglementation en matière de transport de marchandises dangereuses;
- de la langue de conversation et de la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier, un fax et une liaison radio.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est lié aux procédures internes lors de l'exécution des activités et effectue les réservations à l'aide d'un programme informatique existant.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la réservation correcte des frets;
- la fourniture d'informations correctes au client.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients en ce qui concerne les réservations de fret et l'information concernant les marchandises dangereuses;
- les autorités compétentes concernant le transport de marchandises dangereuses;
- d'autres armements en ce qui concerne des réservations de transit.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- la fourniture d'informations claires concernant des réservations de fret et des réservations pour des marchandises dangereuses;
- l'usage écrit et oral de 3 langues étrangères.

#### DIRIGER :



- N'est pas d'application.



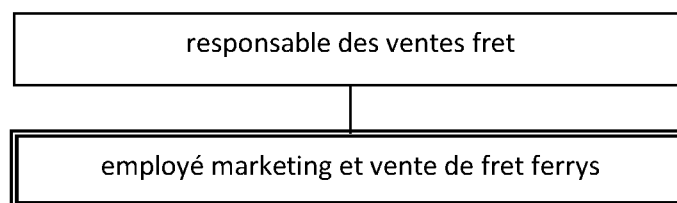
Classe 3 – C.63

**EMPLOYE MARKETING ET VENTE DE FRET FERRYS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Contacter la clientèle fret et traiter les dossiers de la clientèle fret des ferrys.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Fournir des informations à la demande de la clientèle fret (par écrit ou au téléphone).
- Établir des offres et les confirmer au client fret.
- Organiser le suivi des dossiers clients.
- Ouvrir des comptes clients pour la clientèle fret.
- Tenir les dossiers clients et classer la correspondance échangée.
- Organiser des voyages d'affaires et se charger des tickets spéciaux, à la demande du client.
- Résoudre des questions de la clientèle fret concernant des factures contestées.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du système informatique de gestion du fret;
- du traitement de texte et du programme de messagerie électronique;
- des procédures internes pour l'ouverture de comptes clients;
- de la langue de conversation et de la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour



- travailler avec un clavier;
- travailler avec un fax.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Est strictement lié aux procédures internes lors de l'ouverture de comptes clients.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'information correcte de la clientèle fret, entre autres en matière de prix;
- l'ouverture de dossiers clients;
- l'exécution du suivi de dossiers clients.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les clients en ce qui concerne l'information demandée;
- le bureau principal concernant le suivi de certains dossiers.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- fournir des informations aux clients et faire des offres de prix;
- utiliser par écrit et oralement la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



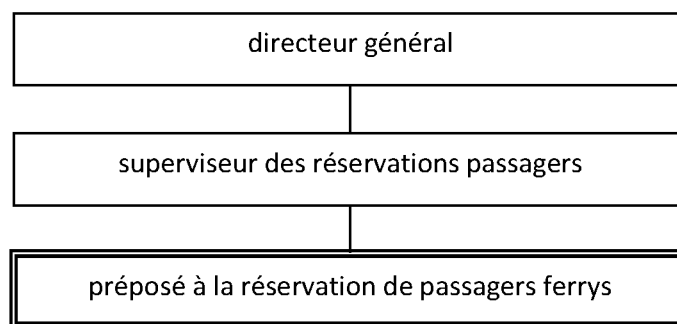
Classe 2 – C.64

**PREPOSE A LA RESERVATION DE PASSAGERS FERRYS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Faire toutes les réservations ayant trait au transport de passagers par ferrys.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Faire des réservations (par téléphone ou par fax) pour des passagers, des véhicules et des autobus sur toutes les lignes maritimes que l'armement exploite, au moyen du système de réservation informatique.
- Envoyer les confirmations des réservations effectuées aux agences de voyages ou aux particuliers.
- Faire des réservations d'hôtel, vendues pour l'armement.
- Envoyer les confirmations des réservations d'hôtel effectuées.
- Émettre des tickets de train, destinés aux chemins de fer britanniques.
- Traiter l'output quotidien (préparer les tickets en vue de leur envoi).

**CONNAISSANCE:**

Est requise

- du système de réservation informatique;
- de la terminologie du métier et de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**



Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Est lié à des procédures internes lors de l'exécution des tâches.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'exécution correcte des réservations et de l'information correcte des clients.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les clients concernant les réservations et l'information;
- la comptabilité et le marketing concernant les paiements, les prix et les tickets gratuits.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- fournir et obtenir des informations claires concernant les réservations;
- parler et écrire dans 2 langues étrangères.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



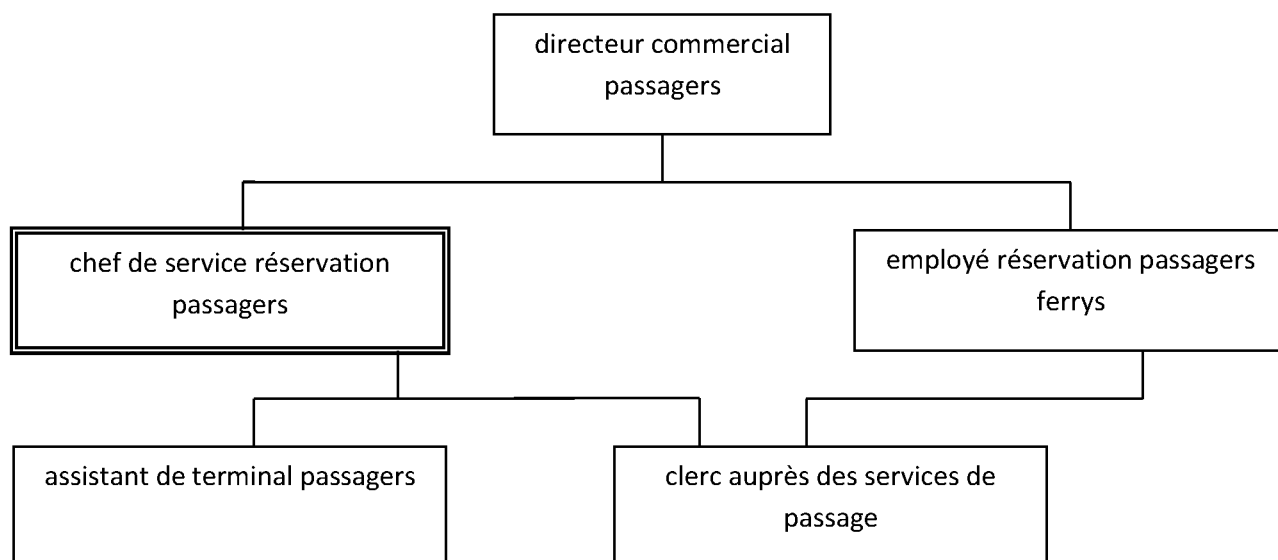
Classe 4 – C.65

## CHEF DE SERVICE RESERVATION PASSAGERS

### BUT DE LA FONCTION :

- Effectuer toutes les réservations qui concernent le transport de passagers et diriger le département des réservations.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Introduire les tarifs corrects dans le système informatique.
- Coordonner le système de mailing.
- Coordonner l'administration en ce qui concerne:
  - l'exécution des réservations (par téléphone ou fax) pour les passagers, les véhicules et les autobus au moyen du système de réservation par ordinateur;
  - l'envoi de confirmations des réservations effectuées à l'agent de voyages ou aux particuliers;
  - l'exécution des réservations d'hôtel, vendues par l'armement;
  - l'envoi des confirmations des réservations d'hôtel effectuées;
  - l'émission des tickets de train pour les chemins de fer britanniques.



- Représenter l'entreprise lors de foires et de journées portes ouvertes, soit au niveau local soit ailleurs.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- du système de réservation par ordinateur;
- de la terminologie du métier et de la langue de conversation dans 3 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un terminal.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est lié aux procédures internes lors de l'exécution des activités.
- Doit prévoir des solutions pour les problèmes au niveau de l'organisation, signalés par les collaborateurs, et cela dans le cadre des procédures prédéfinies.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- réservations correctes et de l'information correcte des clients;
- l'introduction des tarifs corrects dans le système informatique.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients en ce qui concerne les réservations et les informations.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir des explications claires et intelligibles concernant le système de réservation.



- parler et écrire dans 3 langues étrangères.

#### DIRIGER :

Est chargé de la direction de 8 collaborateurs occupés au département des réservations en tant que clerks auprès des services de passage.

L'activité dirigeante concerne

- la répartition du travail;
- la coordination;
- le contrôle des activités;
- la concertation;
- le maintien de la discipline.



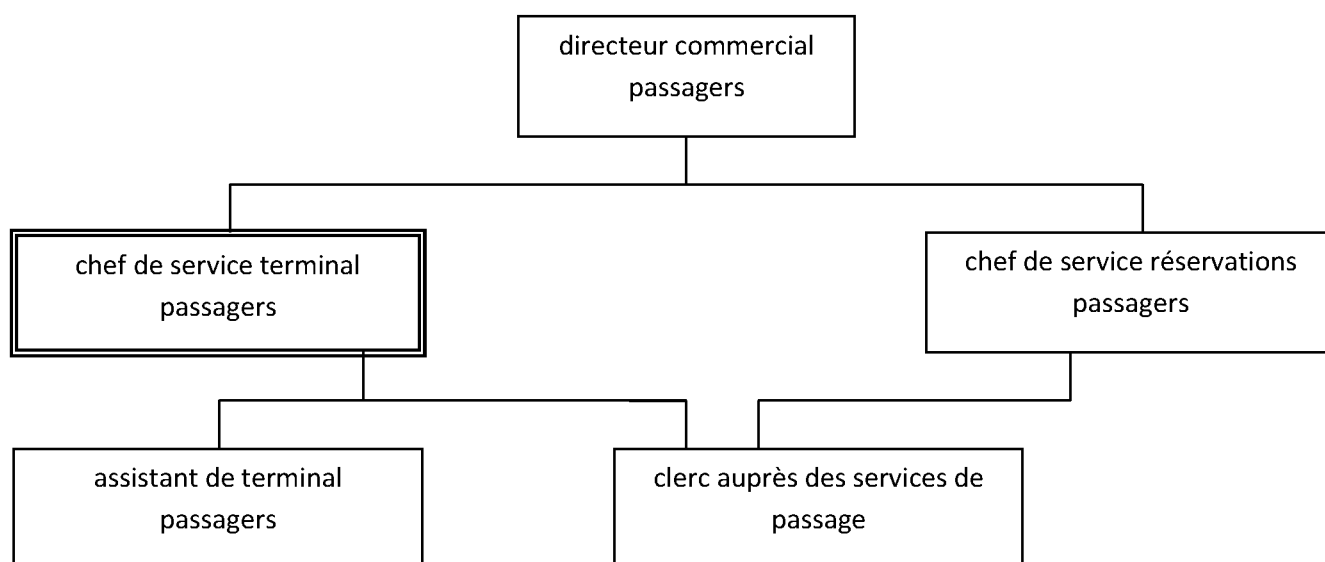
Classe 4 – C.66

## CHEF DE SERVICE TERMINAL PASSAGERS

### BUT DE LA FONCTION :

- Enregistrer pour un départ déterminé les passagers qui se présentent au guichet comme piétons ou qui se déplacent en autobus ou en voiture. Dirige en outre les clerks des services de passage ainsi que les assistants de terminal passagers.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Coordonner les activités opérationnelles en ce qui concerne :
  - l'enregistrement des passagers (autobus, piétons et voitures)
  - l'accompagnement des passagers entrants (du navire) vers les bus qui attendent.
  - Aider avec les réservations des passagers.
  - Représenter l'entreprise lors de foires et de journées portes ouvertes, soit au niveau local soit ailleurs.

### CONNAISSANCE :

Est requise



- du système de réservation par ordinateur;
- de la terminologie du métier et de la langue de conversation dans 3 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un terminal.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est lié aux procédures internes lors de l'exécution des activités.
- Doit prévoir des solutions pour les problèmes au niveau de l'organisation, signalés par les collaborateurs, et cela dans le cadre des procédures prédéfinies.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'accompagnement et l'enregistrement corrects des passagers et pour une information exacte des clients.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients pour fournir des informations correctes et avec d'autres département en ce qui concerne le déroulement des opérations.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir des explications claires et intelligibles;
- parler et écrire dans 3 langues étrangères.

#### DIRIGER :

Est chargé de la direction de 11 collaborateurs qui sont actifs comme

- clerks auprès des services de passage (6);
- assistants de terminal passagers (5).

L'activité dirigeante concerne

- la répartition du travail;



- la coordination;
- le contrôle des activités;
- la concertation;
- le maintien de la discipline.



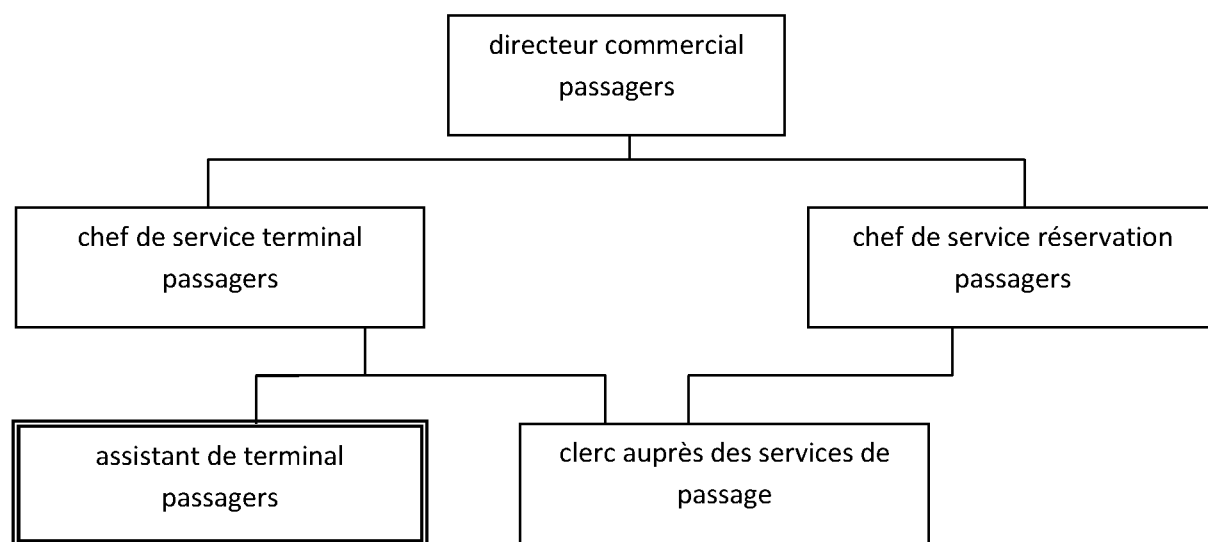
Classe 1 – C.67

## ASSISTANT DE TERMINAL PASSAGERS

### BUT DE LA FONCTION :

- Aligner à l'endroit correct les automobiles et les autobus enregistrés et accompagner les passagers entrants.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Aligner et accompagner les automobiles, les autobus et les passagers.
- Manipuler la passerelle à piétons.
- Distribuer du matériel publicitaire.
- Effectuer des tâches administratives simples.
- Transporter les clients en minibus et conduire un tracteur électrique.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- des procédures internes;



- de la langue de conversation dans 3 langues étrangères.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec une liaison radio, une passerelle à piétons, un véhicule électrique pour le transport des bagages et un minibus.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est lié aux procédures internes lors de l'exécution des activités.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la manipulation sûre de la passerelle.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les autres départements en ce qui concerne le déroulement des opérations.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner des renseignements clairs;
- parler 3 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



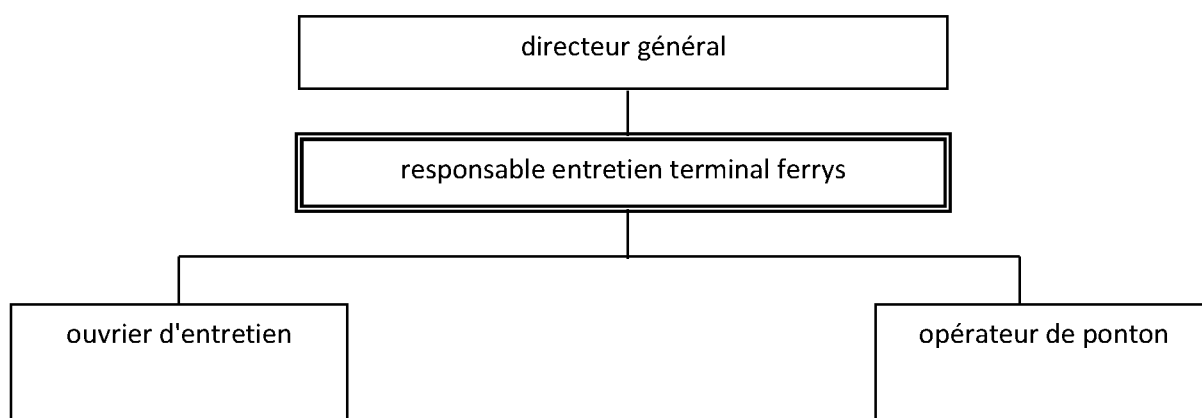
Classe 7 – C.68

## RESPONSABLE ENTRETIEN TERMINAL FERRYS

### BUT DE LA FONCTION :

- Coordonner la réparation et l'entretien du matériel, à l'exception du matériel roulant.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Coordonner les réparations à effectuer et en assurer le suivi.
- Commander le matériel nécessaire pour effectuer les réparations (par l'intermédiaire du service d'achat ou directement).
- Contrôler le bon fonctionnement des appareils de communication et effectuer ou faire effectuer les réparations nécessaires.
- Résoudre des problèmes d'ordinateur (logiciel et matériel, au niveau PC ou terminal).
- Prendre contact avec des firmes si les réparations ne peuvent être effectuées par le service propre.
- Effectuer lui-même des réparations en l'absence des subalternes, en fonction des délais impartis et du matériel disponible.
- Effectuer le contrôle quotidien des feuilles de prestations.
- Tenir les états mensuels des compteurs d'électricité.
- Approuver les factures concernant la communication.
- Approuver les factures de consommation d'eau et d'électricité.
- Programmer le central téléphonique.

### CONNAISSANCE :

Est requise



- des principes de technique générale, de mécanique, d'électricité et d'informatique nécessaires pour l'entretien des installations d'un terminal ferry;
- des prescriptions de sécurité nécessaires concernant les installations d'un terminal ferry;
- de la terminologie du métier et de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec des outils mécaniques et des ordinateurs;
- manipuler des pièces d'ordinateur.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Doit faire preuve d'initiative et utiliser son expérience lors de l'exécution des tâches.
- Détermine l'ordre des travaux.
- Consulte le directeur général sur les problèmes quotidiens et l'évolution des travaux.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- la bonne marche des installations portuaires d'un terminal ferry à l'exception du matériel roulant;
- l'exécution correcte et à temps (par lui-même ou des tiers) des réparations nécessaires;
- la formulation de propositions au directeur général ou au service d'achat quant au meilleur achat de matériel.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- le directeur général pour signaler les problèmes et les actions à entreprendre;
- le chef de la sécurité concernant l'aspect de la sécurité des travaux;
- les autorités portuaires concernant le fonctionnement ou les pannes au matériel utilisé par la firme;
- les sous-traitants concernant le suivi des travaux en sous-traitance.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- coordonner les travaux de réparation;
- expliquer les causes et donner des informations quant aux réparations;



- parler et écrire dans 2 langues étrangères.



**DIRIGER :**

Est chargé de la direction de 2 ouvriers qui sont actifs comme

- ouvrier d'entretien;
- opérateur de ponton.

L'activité dirigeante concerne la répartition, la coordination et le contrôle des travaux.



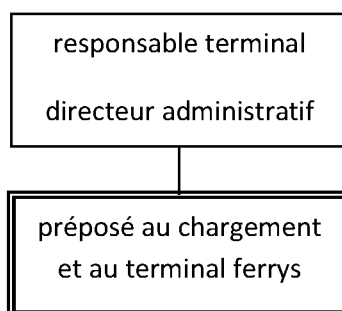
Classe 3 – C.69

**PREPOSE AU CHARGEMENT ET AU TERMINAL FERRYS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer un fonctionnement efficace et correct/le reportage/la communication de tous les mouvements sur le terminal.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Rédiger le planning du terminal pour le déchargement du navire/le déchargement des trains/les livraisons par camion.
- Aviser et informer le responsable du terminal et de l'administration.
- Réclamer les données concernant départ/nombre/destination/arrivée.
- Avertir les firmes de contrôle.
- Engager la responsabilité des chauffeurs en cas d'avaries constatées lors des livraisons.
- Transmettre les listes de navire aux clients/commis de rivière/à l'armement.
- Introduire les données de tous les plannings dans le système informatique.
- Enregistrer le trafic entrant et sortant du terminal/renseigner au sujet du plan trafic.
- Classer tous les documents.
- Rédiger les listes de stock + les statistiques.
- Traiter la facturation pour le travail de nation.
- Remplir le livre de bord.
- Rédiger rapport d'arrimage et dossier navire.
- Suivre et assurer :
  - la continuité des déchargements des trains (incl. Communication avec SNCB)
  - le scanning des véhicules/le contrôle de l'input des données des inspecteurs qualité
  - la communication avec les clients: faire rapport et exécuter toute demande spéciale
  - l'administration pour la douane



- le traitement des litiges.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la programmation informatique propre à l'entreprise;
- des systèmes administratifs utilisés;
- du traitement de texte et du spreadsheet;
- des différents types de wagons;
- de la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est lié à des procédures lors de l'exécution des activités.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- d'une administration correcte;
- de l'information en temps opportun des firmes de contrôle au sujet des déchargements des trains.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- la SNCB/les fournisseurs concernant information et recueil du nombre/quantité/départ/arrivée des wagons;
- les armements concernant l'appel des marchandises (quantités/marques);
- le service commercial concernant les prix convenus pour la facturation;
- inspecteurs/contrôleurs pour fournir des informations;
- les collègues pour les informer des activités en cours;
- les supérieurs hiérarchiques pour discuter des anomalies constatées et des mesures prises.



APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir et recevoir des informations claires;
- l'usage écrit et oral de 3 langues étrangères.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



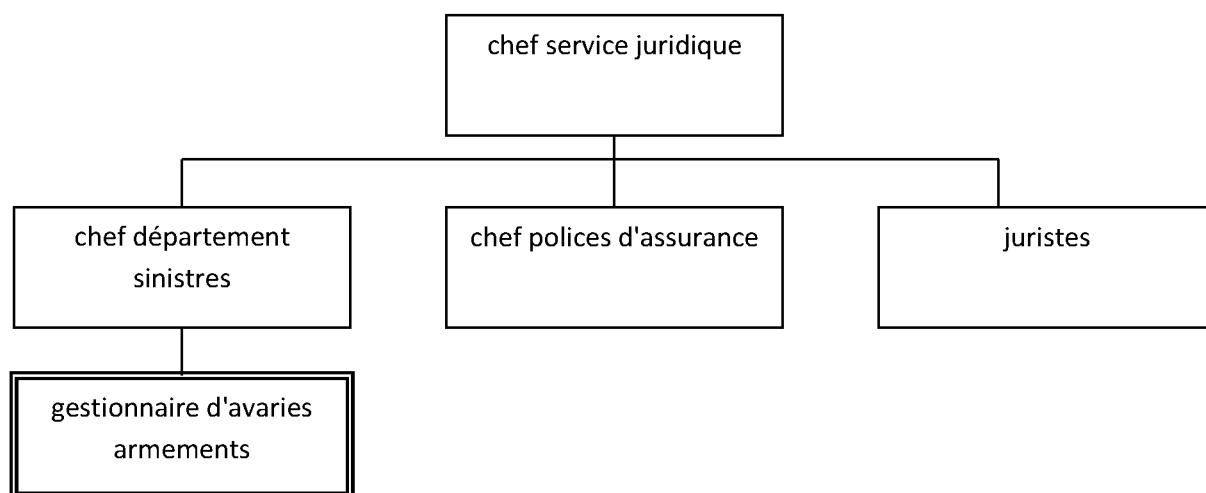
Classe 7 – C.80

## GESTIONNAIRE D'AVARIES ARMEMENTS

### BUT DE LA FONCTION :

- Gérer les dossiers d'avarie concernant la cargaison et le moyen de transport afin d'analyser les causes et les conséquences en vue de déterminer les responsabilités.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Demander les documents en rapport avec la gestion des dossiers d'avarie.
- Coordonner les expertises.
- Analyser les circonstances.
- Réclamer le dédommagement de tiers où cela s'avère possible (arrimeurs, banques, armateurs, autres sous-traitants et parties responsables).
- Analyser et interpréter l'information.
- Attribuer un sursis de prescription aux réclamants.
- Obtenir un sursis de prescription des parties responsables.
- Régler ou rejeter les dossiers, directement ou via les agents, en concertation avec le P&I si nécessaire.
- Contrôler les coûts en rapport avec les dossiers.
- Compléter la banque de données des claims.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la législation en matière de transport maritime;
- des aspects opérationnels des divers transports et de l'administration y afférente;
- des procédures portuaires et de l'administration y afférente;
- de l'organisation des lignes;
- des aspects Protection & Indemnity Club. Les P&I Clubs sont des conventions conclues entre armateurs avec pour but d'assurer des risques qui ne sont pas couverts par les assurances maritimes normales;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Analyse de manière indépendante les dossiers qu'il a constitués afin de déterminer les causes du sinistre.
- Désigne lui-même les responsables de l'avarie traitée, dans les limites des dossiers qui lui ont été confiés.
- Travaille selon les directives générales.
- Sait gérer des intérêts opposés.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- du règlement des dossiers qui lui sont confiés (depuis la constitution des dossiers et la détermination des causes du sinistre jusqu'à la détermination des responsabilités) conformément aux directives fixées;
- du transfert des dossiers aux conseillers juridiques lorsque le litige a des conséquences juridiques.

Risque de préjudice: en cas de négligence lors de la constitution des dossiers d'avarie, le dommage peut être imputé au transporteur.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef pour discuter des dossiers spéciaux;
- les collègues d'autres départements afin de constituer un dossier aussi complet que possible;
- les réclamants pour vérifier les causes précises du claim;
- les assureurs pour déterminer les responsabilités;
- des tiers pour réclamer le dédommagement;
- le Club Protection & Indemnity.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- faire preuve du pouvoir de persuasion nécessaire pour faire accepter le point de vue de l'entreprise par des parties qui ne sont pas nécessairement d'accord;
- parler et écrire (terminologie du métier) dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



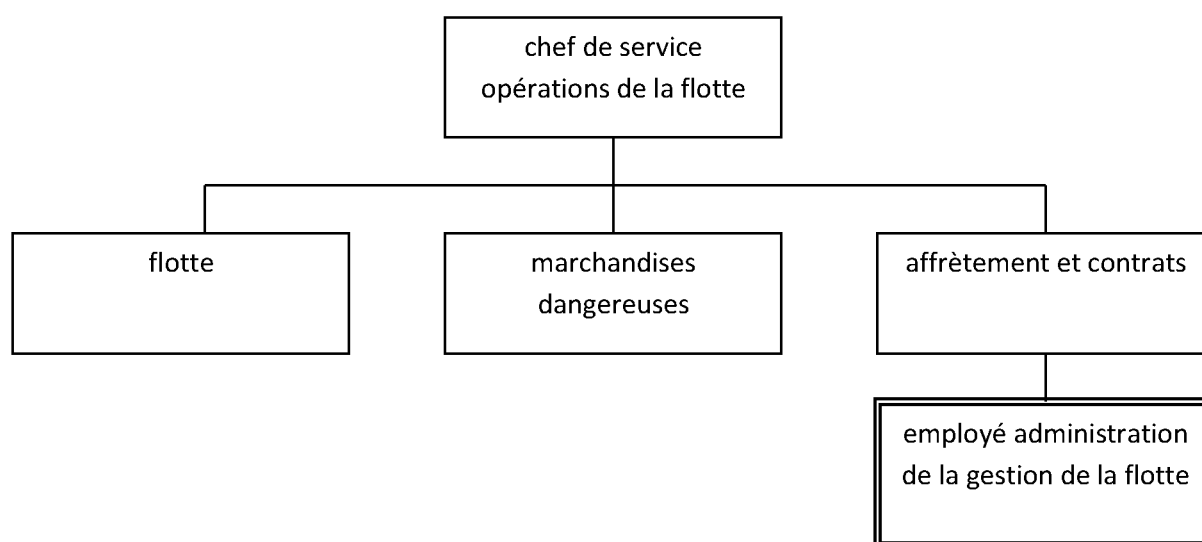
Classe 5 – C.81

**EMPLOYE ADMINISTRATION DE LA GESTION DE LA FLOTTE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer la gestion administrative - dans le sens le plus large du terme - des chartes;
- parties suivant les accords conclus. Établir les décomptes d'affrètement et en assurer le suivi de manière autonome.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Gestion administrative des chartes-parties :
  - Vérifier les copies originales des chartes-parties et les comparer avec la copie de travail approuvée, avant la signature de la charte-partie.
  - Mener la correspondance avec les courtiers d'affrètement/les propriétaires de navires pour corriger d'éventuelles différences.
  - Rédiger des addenda aux chartes-parties et assurer le suivi de leur signature.
  - Rédiger, assurer et suivre la correspondance avec les courtiers d'affrètement et/ou les propriétaires de navires.
  - Classer tous les documents et la correspondance dans les dossiers.
- Décomptes des affrètements :



- Établir, suivre dans le temps et corriger le décompte de l'affrètement au moyen d'un système informatique.
- Contrôler les périodes off-hire des navires et procéder aux adaptations nécessaires dans le décompte.
- Contrôler les recettes des agents ou des services de lignes, contrôler et traiter dans le décompte des dépenses pour le compte des armateurs.
- Contrôler les recettes des armateurs, contrôler et traiter dans le décompte des dépenses faites par le propriétaire pour le compte de l'affréteur du navire.
- Préparer les paiements de l'affrètement en tenant compte des dépenses et d'autres montants à porter en compte.
- Fournir des explications aux courtiers d'affrètement ou aux armateurs en cas de contestation du décompte d'affrètement.

## CONNAISSANCE :

Est requise

- des principes de base de la comptabilité;
- des principes de base des chartes-parties;
- des logiciels courants pour PC comme Excel, Word, des principes de dBase;
- formation complémentaire en matière de chartes-parties;
- du logiciel développé pour cette activité;
- des principes propriétaire - courtier - affréteur de navires et de l'imputation des divers frais (qui paie quoi);
- de la consultation d'un programme de comptabilité sur ordinateur;
- de l'importance des clauses d'une charte-partie pour les distinguer et les interpréter;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Étudie les chartes-parties entrantes, décèle les différences avec la formulation négociée par rapport à la copie de travail ou l'échange de télex et correspond avec l'autre partie sur les corrections à apporter. Cette activité se fait de manière totalement autonome.
- Ouvre pour chaque charte-partie un décompte, le complète à temps avec des dépenses, des paiements, des sommes à percevoir. Cette activité se fait de manière tout à fait autonome.
- Étudie les montants à payer et à percevoir et facture à la partie concernée. Interprète la charte-partie ou prend contact avec l'autre partie en cas de contestation.
- Détermine lui-même l'ordre/l'urgence avec laquelle les frais doivent être traités.



- Consulte le chef de service lors de cas particuliers qui ne se sont pas encore présentés ou en cas de doutes concernant l'interprétation d'une charte-partie.



## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exactitude des chartes-parties soumises à signature;
- l'établissement correct des paiements à effectuer (en détail);
- la remise à temps au service financier des paiements à effectuer;
- la facturation rapide et correcte des frais aux armateurs;
- la production de décomptes d'affrètement corrects à tout moment.

Risque de préjudice : en cas de paiements tardifs ou si les clauses ne sont pas correctement reprises, il y a un risque d'intérêts de retard et de frais bancaires supplémentaires.

Commercial : atteinte à l'image de l'entreprise dans le monde de l'affrètement.

Matériel : perte de temps considérable pour reconstituer les décomptes déjà complexes.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef de service pour discuter les activités;
- les départements opérationnels et financiers des services de ligne concernant le déroulement des ordres et l'administration y afférente;
- les courtiers maritimes en Belgique et à l'étranger pour échanger des informations et examiner les plaintes;
- les agents de l'armement en Belgique et à l'étranger pour discuter la situation de l'exécution des ordres.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- communiquer efficacement au téléphone (les entretiens peuvent porter sur des questions techniques);
- pouvoir présenter et défendre l'argumentation d'une décision;
- rédiger des rapports succincts;
- l'utilisation orale et écrite de 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



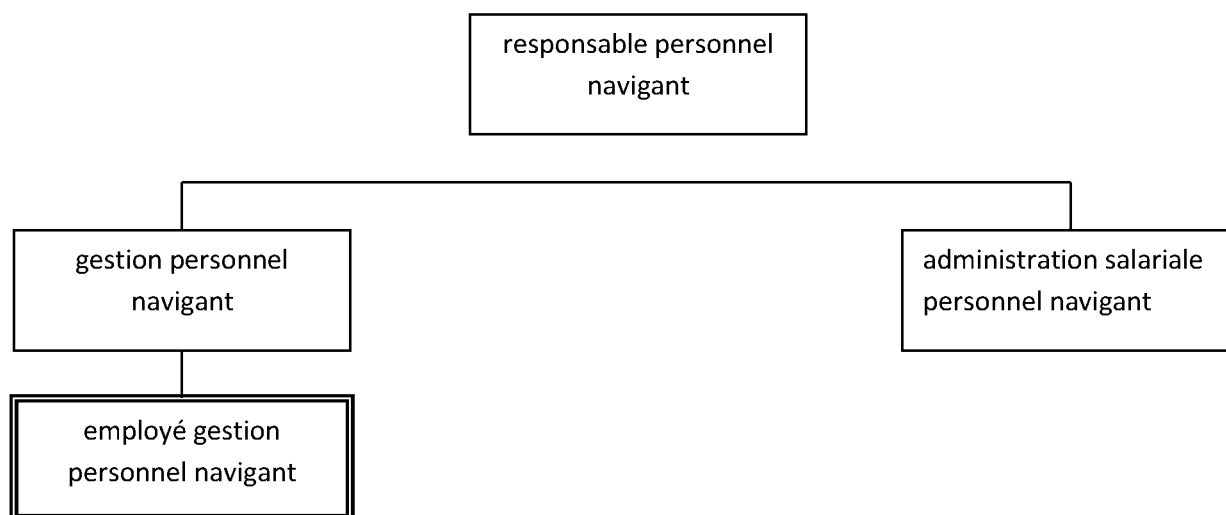
Classe 5 – C.82

**EMPLOYE GESTION PERSONNEL NAVIGANT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Fournir de l'assistance lors du traitement administratif des données concernant la sélection et le planning du personnel navigant.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Préparer les fichiers de données lors de la sélection des officiers de pont et des machines.
- Enregistrer les navigants dans le Pool belge des Marins.
- Préparer l'affectation des officiers en fonction du type de navire et du voyage.
- Tenir les rapports d'évaluation et les certificats du personnel navigant.
- Répondre aux lettres de sollicitation (invitation - rejet).
- Établir les déclarations de l'employeur pour les navigants à des fins diverses.
- Assurer l'administration des formations et des cours des officiers sélectionnés.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- de l'organisation de l'équipage d'un navire et des problèmes connexes (par une formation interne ou l'expérience comme ex-navigant);



- du traitement de texte et du spreadsheet;
- des expressions standard dans 2 langues étrangères.



## DEXTÉRITÉ:

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille suivant les directives du responsable de la gestion du personnel navigant.
- Doit pouvoir travailler dans ce cadre de manière autonome.
- Vu la nature de la matière dont elle s'occupe, la personne concernée doit pouvoir interpréter les données à traiter.
- Doit avoir le sens d'une bonne organisation.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la tenue à jour des fichiers de données et des classements nécessaires pour la sélection et la formation des navigants;
- l'affectation du personnel en fonction des besoins en équipage des navires.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les candidats pour fournir et obtenir des informations concernant leurs aptitudes et connaissance;
- le Pool belge des Marins pour fournir les renseignements nécessaires pour l'enregistrement;
- les membres du personnel de l'administration salariale des navigants pour donner et/ou obtenir les données administratives.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- agir de manière aimable, correcte et efficace lors des contacts avec des tiers;
- l'usage oral et écrit d'expressions standard dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



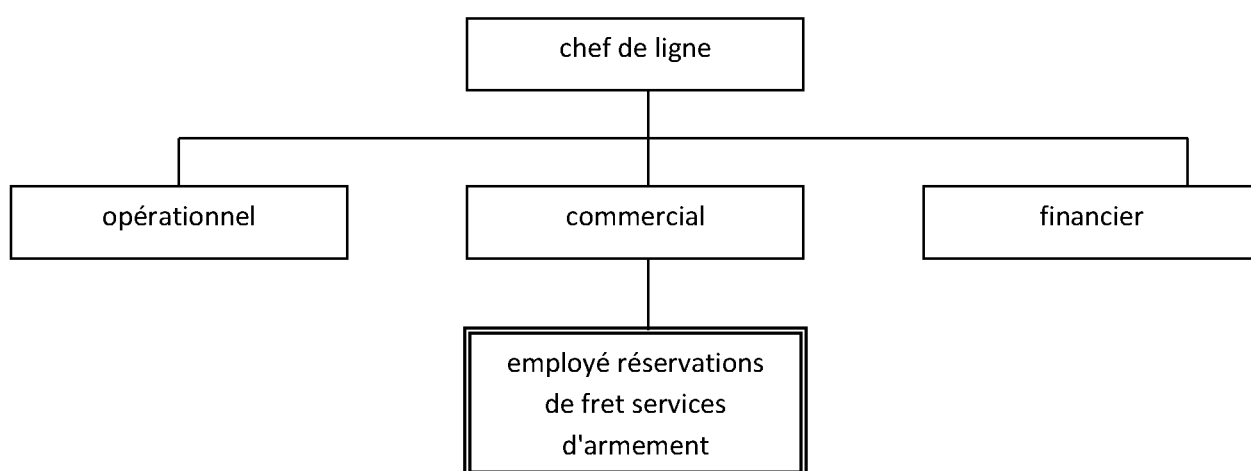
Classe 6 – C.83

**EMPLOYE RESERVATIONS DE FRET SERVICES D'ARMEMENT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Rassembler et coordonner les réservations de fret communiquées par les agents.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Répartir les allocations entre les agents avec comme paramètres: les réalisations du passé, les limites au niveau du poids, les limites au niveau de l'arrimage, les analyses de rentabilité.
- Rassembler et coordonner les réservations faites par les agents et les représentants des lignes.
- Introduire et consolider quotidiennement les données dans les systèmes pour le chef de ligne, le service opérationnel et le service financier.
- Estimer les recettes.
- Établir les prévisions et redistribuer l'espace disponible en vue de l'optimisation du taux de remplissage des navires.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du transport maritime et des documents y afférents;
- des possibilités des services propres d'armement;
- des activités des agences et du réseau d'agences;
- de la situation spécifique outre-mer;



- des marchandises et des emballages, des ratios W/M;
- des marchandises dangereuses;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Est compétent pour déterminer lui-même l'ordre de succession des activités.
- Se consulte avec le chef en ce qui concerne des problèmes relatifs aux performances (agent - cargaison - budget).
- Avance des solutions - suggestions possibles.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- la consolidation correcte et à temps du taux de remplissage des navires;
- la redistribution de l'espace disponible en vue de l'utilisation optimale de cet espace;
- la transmission de l'information précise au client (références d'enlèvement correctes, modification de la position du navire).

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les services opérationnels et financiers des lignes pour communiquer régulièrement la situation au niveau du taux de remplissage du navire;
- les agents pour discuter de leurs réalisations;
- les sociétés de transport, les manutentionnaires, les représentants d'outre-mer.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- formuler les points de vue et les intérêts de l'entreprise, qui peuvent parfois diverger de l'opinion et des intérêts des agents concernés;
- avoir des entretiens informatifs, explicatifs, motivants, convaincants avec les agents et les représentants de ligne;
- mener des négociations de vente, traiter les plaintes;



- utiliser la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



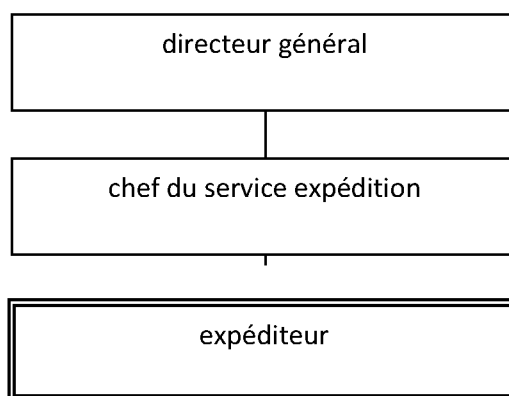
## Classe 6 – D.01

### EXPEDITEUR

#### BUT DE LA FONCTION :

- Coordonner et exécuter les ordres de transport reçus conformément à la procédure demandée ou prédéfinie par le client.

#### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



#### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Traitement des dossiers d'expédition
  - Recevoir les ordres entrants.
  - Transmettre les réceptions - enlèvements au département du transport interne ou au transporteur externe.
  - Introduire l'ordre dans le logiciel d'expédition, propre à l'entreprise.
  - Coordonner l'envoi.
  - Faire les réservations chez les sous-traitants (transporteur maritime, routier ou aérien).
  - Transmettre le dossier au département de déclaration pour l'établissement du document douanier.
  - Établir tous les documents nécessaires à l'aide du logiciel d'expédition.
  - Assurer le suivi de l'expédition jusqu'à la destination finale.
  - Informer le client du déroulement de l'expédition.
- Administration
  - Introduire les dépenses et les recettes réalisées dans le logiciel ou sur une fiche.
  - Classer toutes les informations relatives à l'expédition dans un dossier.
- Contacts avec les clients/agents



- Donner et demander toutes les informations nécessaires aux clients et agents pour pouvoir exécuter l'ordre.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de l'utilisation et de l'application des documents d'expédition;
- du logiciel propre à l'entreprise;
- des procédures administratives propres à l'entreprise;
- des livres tarifaires et du module des tarifs pour rechercher les tarifs convenus;
- des personnes et contacts exacts chez les sous-traitants et la douane;
- de la réglementation relative aux transports maritimes, routiers et aériens nécessaires à l'exécution des ordres;
- des assurances de transport;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères pour les contacts avec les clients et les agents.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue les activités conformément à la procédure imposée par le logiciel d'expédition propre à l'entreprise.
- Travaille avec les sous-traitants désignés suivant les tarifs préalablement convenus et peut négocier les prix d'achat dans les limites de la marge prédéfinie.
- Doit faire preuve d'initiative et d'organisation pour l'exécution des différentes activités dans le cadre des priorités imposées.
- Est soumis au contrôle du chef direct.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution opérationnelle complète du dossier d'expédition;
- l'enregistrement en temps utile des ordres reçus;
- la réservation correcte et en temps utile du transport chez les sous-traitants;
- l'exécution administrative de l'envoi;
- l'information correcte et en temps utile du donneur d'ordre;
- l'exécution du contrôle final de tous les documents.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients pour transmettre et traiter les ordres;
- les sous-traitants lors de la réservation des expéditions;
- les agents de par le monde: pour la communication opérationnelle concernant les lieux et dates;
- les collaborateurs du département pour transmettre l'information et reprendre des dossiers;
- les services de transport pour la coordination des réceptions/livraisons;
- le supérieur direct pour une concertation permanente;
- le département commercial concernant la détermination des tarifs;
- la comptabilité au sujet des procédures et du traitement administratifs.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- les contacts avec les clients, les agents et les services de transport pour transmettre et demander des informations;
- l'utilisation orale et écrite de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



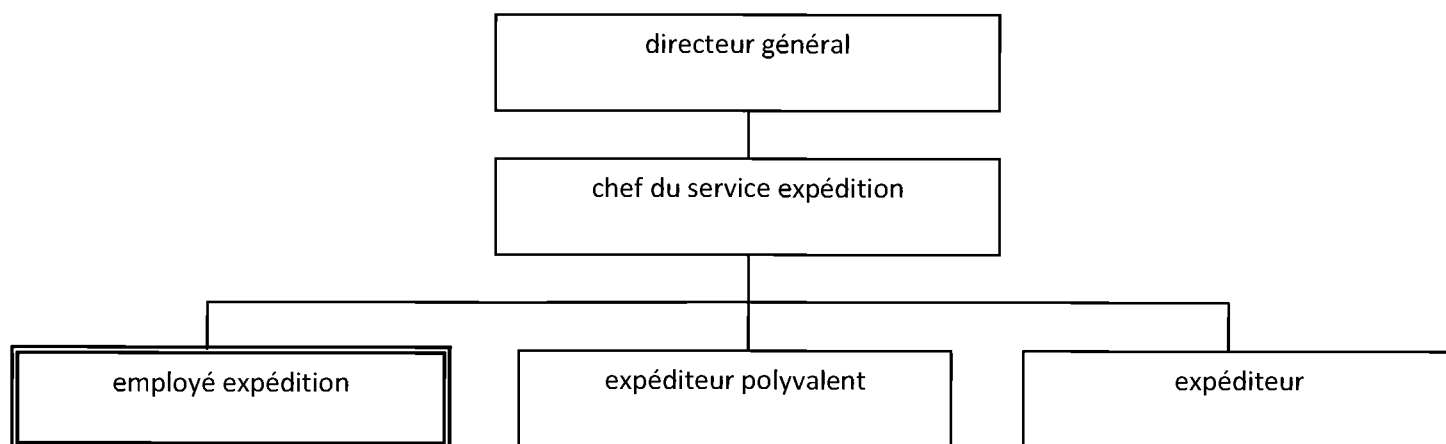
Classe 3 – D.01.01

## EMPLOYE EXPEDITION

### BUT DE LA FONCTION :

- Préparer les ordres de transport reçus.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Traitement de dossiers d'expédition
  - Recevoir les ordres entrants.
  - Introduire les ordres dans le logiciel d'expédition propre à l'entreprise.
  - Contrôler les données fournies par le client.
  - Le cas échéant, demander au client des informations supplémentaires.
  - Établir les documents requis.
  - Transmettre le dossier à l'expéditeur polyvalent ou à l'expéditeur.
- Administration
  - Classer les dossiers terminés.
- Contacts avec les clients-agents



- Demander toutes les informations nécessaires à l'établissement du dossier.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de l'utilisation et de l'application des documents d'expédition;
- du logiciel d'expédition propre à l'entreprise;
- de l'informatique spécifique à l'entreprise;
- des procédures administratives propres à l'entreprise;
- des réglementations élémentaires relatives aux transports maritimes, routiers et aériens;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères pour les contacts avec les clients/agents.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue ses activités conformément aux procédures internes et selon le logiciel d'enregistrement des ordres.
- Doit avoir l'initiative propre pour corriger des données imprécises ou erronées.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- de l'enregistrement en temps utile des ordres reçus;
- du contrôle des données et de l'ouverture et du traitement du dossier;
- du traitement correct des données;
- de la transmission du dossier en temps utile à l'expéditeur polyvalent;
- du classement correct des dossiers terminés.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients concernant l'ordre de transport;
- les agents concernant l'ordre de transport;



- le supérieur direct pour le déroulement ultérieur des ordres.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- demander des informations aux clients et/ou aux agents;
- l'utilisation orale et écrite de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



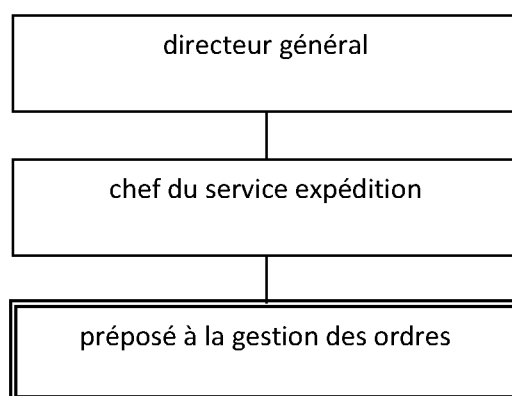
Classe 4 - D.01.02

**PREPOSE A LA GESTION DES ORDRES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Enregistrer et transmettre les lots de marchandises qui arrivent sur quai.
- Suivre et exécuter les ordres de transport reçus suivant les procédures demandées par le client ou selon les procédures prescrites.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Clients propres
  - Recevoir les ordres entrants.
  - Introduire les ordres dans le système informatique propre à l'entreprise.
  - Transmettre les enlèvements au service concerné.
  - Assurer le suivi de l'expédition.
  - Contrôler l'embarquement des marchandises.
  - Transmettre l'information pour la livraison de l'envoi au département interne du transport.
  - Informer le client du déroulement de l'envoi.
- Clients d'autres filiales
  - Prendre connaissance des lots de marchandises entrant sur le quai.
  - Vérifier le moment où les marchandises sont disponibles sur quai.
  - Engager le fret auprès des réceptionnaires.
  - Transmettre l'information pour livraison de l'envoi au département interne du transport.





- Suivi administratif

- Adapter les données concernant l'exécution de la livraison des marchandises conformément à la demande du réceptionnaire.
- Classer toutes les informations relatives à la fourniture des marchandises dans un dossier.
- Résoudre d'éventuels litiges qui pourraient survenir en cours de fourniture des marchandises.
- Transmettre les frais éventuels au client ou à la filiale concernée.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du programme informatique propre à l'entreprise;
- des procédures administratives propres à l'entreprise;
- des personnes et des contacts exacts chez les réceptionnaires des marchandises;
- de 3 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Doit rechercher des solutions pour résoudre les problèmes qui peuvent se présenter et empêcher une exécution impeccable de l'ordre de transport.
- Effectue les activités conformément à la procédure imposée par le logiciel d'expédition propre à l'entreprise.
- Assure un travail de coordination entre toutes les parties concernées.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'enregistrement en temps utile des ordres reçus;
- la transmission correcte et en temps utile de toute information concernant la livraison;
- transmettre une information correcte au sujet de la marchandise au réceptionnaire;
- conseiller correctement le client.





## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients pour transmettre et traiter les ordres;
- les collègues externes concernant les ordres qu'ils ont reçus de leur côté;
- les réceptionnaires pour leur demander les informations nécessaires en vue d'assurer une exécution correcte de la livraison;
- le département interne du transport pour transmettre les informations nécessaires au bon déroulement de l'expédition.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- l'utilisation orale et écrite de 3 langues étrangères;
- demander et fournir des informations aux clients et réceptionnaires.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



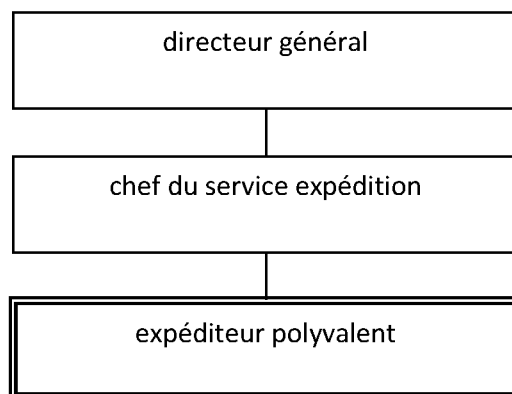
Classe 8 – D.02

**EXPEDITEUR POLYVALENT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Coordonner et organiser tous les ordres de transport de manière efficace en vue de garantir la satisfaction du client en tenant compte du rapport qualité/prix.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Traitement de tous les dossiers d'expédition (envois entrants, sortants et en transit)
  - Enregistrer les ordres entrants.
  - Établir le dossier d'expédition.
  - Transmettre les tâches à effectuer aux sous-traitants.
  - Négocier les conditions de prix si elles n'ont pas été convenues avec le département commercial.
  - Établir les documents douaniers.
  - Établir tous les documents nécessaires à l'exécution de l'ordre (à l'aide du logiciel existant ou manuellement).
  - Assurer le suivi de l'envoi jusqu'à la destination finale.
  - Informer régulièrement le client du déroulement de l'expédition.
- Administration
  - Introduire et contrôler les dépenses effectuées par dossier.
  - Facturer au client sur base des conditions convenues.



- Résoudre des conflits qui pourraient survenir lors de l'exécution de l'ordre, tant à l'égard du client que des sous-traitants ou des services de l'administration.



- Contacts avec les clients et les agents
  - Répondre aux demandes de prix de la clientèle existante.
  - Donner et demander toutes les informations nécessaires aux clients et agents pour pouvoir exécuter l'ordre.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- du logiciel d'expédition propre à l'entreprise;
- des procédures administratives, nécessaires pour le traitement des données utilisées;
- des modes de transport nécessaires;
- des réglementations propres à la profession (douanières, relatives aux marchandises IMCO, les crédits documentaires, les assurances et les documents à utiliser);
- des structures de prix pour le contrôle des dépenses;
- de 3 langues étrangères (langue de conversation).

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue les activités conformément aux procédures internes en vigueur.
- Doit faire preuve d'initiative et d'organisation pour le choix correct des sous-traitants.
- Détermine le rendement du dossier en concertation avec le supérieur direct.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution opérationnelle et administrative complète du dossier;
- l'exécution en temps utile des ordres reçus;
- la réservation correcte et en temps utile du transport chez les sous-traitants;
- l'information en temps utile du client;
- la remise d'offres de prix aux clients existants, éventuellement après consultation du supérieur.





## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients et/ou les donneurs d'ordre pour discuter les offres, les ordres et l'état d'exécution des envois;
- les sous-traitants lors de la négociation et de la réservation des expéditions;
- les services des douanes pour obtenir des informations et/ou résoudre des litiges;
- les agents et les représentations à l'étranger pour s'assurer d'un déroulement souple des expéditions;
- les collègues au sein de l'entreprise pour transmettre certaines informations.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- demander et fournir des informations aux clients, sous-traitants et services des douanes;
- l'utilisation orale et écrite de la langue de conversation dans 3 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



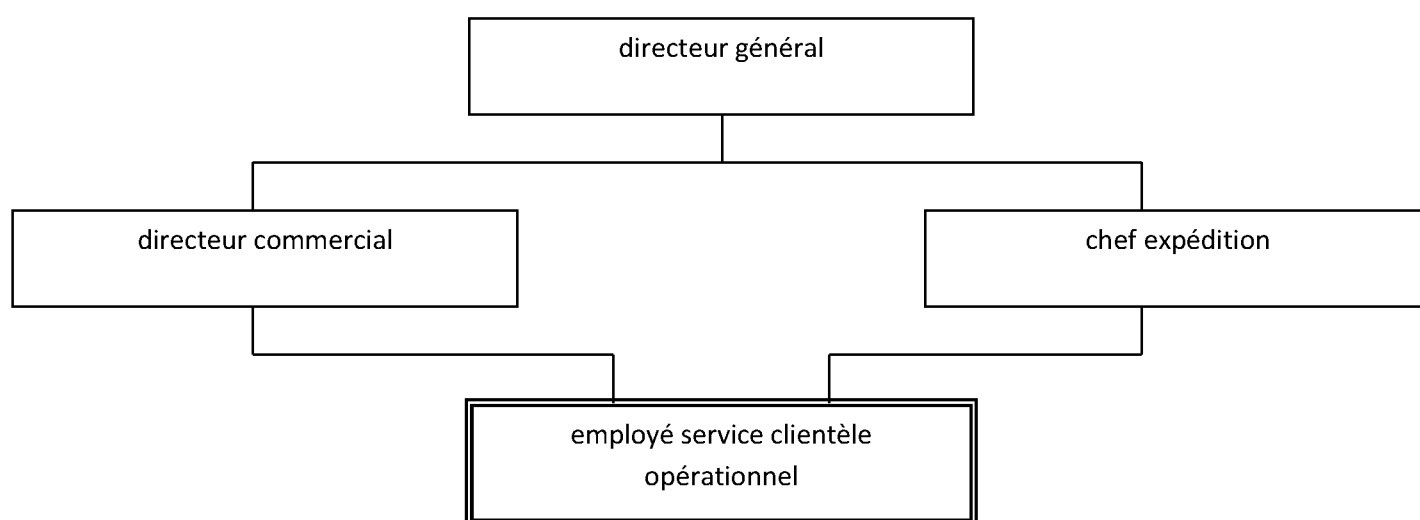
Classe 6 – D.02.01

**EMPLOYE SERVICE CLIENTELE OPERATIONNEL**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Gérer les ordres et suivre les instructions de clients spécifiques.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Enregistrer les ordres de transport des clients attribués dans le logiciel expédition propre à l'entreprise.
- Contrôler les données fournies par les clients et éventuellement les corriger.
- Répartir les ordres sur les services internes expédition ou dispatching.
- Confirmer aux clients la réception et les modalités d'exécution des ordres.
- Traiter toutes les demandes téléphoniques des clients.
- Suivre l'exécution et signaler pro-activement les problèmes au donneur d'ordre et/ou au destinataire.
- Enregistrer toutes les données réelles des ordres de transport depuis la réception de l'ordre jusqu'à la fin de la mission.
- Traiter les réclamations éventuelles.
- Établir les statistiques requises par le client.
- Établir et contrôler la facturation (globale).
- Analyser des données statistiques et développer des mesures correctives.
- Implémenter les nouveaux trafics des clients qui lui sont attribués.
- Rédiger les procédures internes pour les clients qui lui sont attribués.



- Discuter avec et faire rapport à la direction concernant les résultats et les mesures correctives prises ou à prendre.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de l'expédition en général;
- de la réglementation du transport;
- des formalités douanières (sommairement);
- du logiciel expédition propre à l'entreprise;
- des procédures et structures administratives et opérationnelles;
- de 2 langues étrangères;
- du spreadsheet et du traitement de texte.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Analyse des données statistiques et propose des mesures correctives.
- Implémente des propositions en accord avec le chef expédition et le directeur commercial.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'enregistrement de toutes les données des ordres;
- toutes les exigences des clients et d'une exécution correcte de tous les ordres (exécution transport, facturation, statistiques, réclamations);
- la rédaction de procédures internes et externes indispensables à un bon service clientèle;
- l'exécution du contrôle de la facturation.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients qui lui sont attribués;



- les services internes tant opérationnels que commerciaux.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- le contact avec les clients et la propre direction;
- l'usage écrit et oral de 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



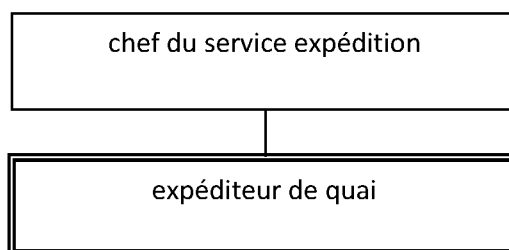
Classe 4 – D.03

**EXPEDITEUR DE QUAI**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Remettre et recevoir des documents sur le quai et contrôler l'état des marchandises.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Distribuer des documents aux services des douanes et aux services de chargement dans le cadre de l'importation, de l'exportation et/ou du transit.
- Veiller à la conformité des marchandises avec les documents.
- Contrôler la manutention des marchandises, les activités de chargement et de déchargement et la remise des documents.
- Prendre des échantillons et des photos.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des procédures courantes pour le traitement du flux de marchandises et de documents;
- du code de la route (permis de conduire B requis);
- de la zone portuaire;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- conduire un véhicule;



- ouvrir et fermer des emballages pour faire des vérifications;
- photographier la cargaison.



## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Organise les propres activités en conformité avec les dates de départ des navires, des wagons ou des camions.
- Doit prendre des initiatives pour résoudre lui-même ou non des problèmes lors de l'exécution de sa tâche.
- Peut demander des instructions à son chef direct quand de nouveaux problèmes surgissent.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- du complètement des documents avec les données correctes;
- de la remise à temps des documents corrects.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- l'expéditeur, le déclarant en douane et l'employé administratif pour la coordination des activités et la concertation pour résoudre des problèmes;
- les services des douanes et les services de chargement et de déchargement pour la coordination des activités et la concertation pour résoudre des problèmes;
- le chef direct pour expliquer les problèmes et demander des instructions.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- se concerter sur les problèmes à résoudre;
- utiliser oralement la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



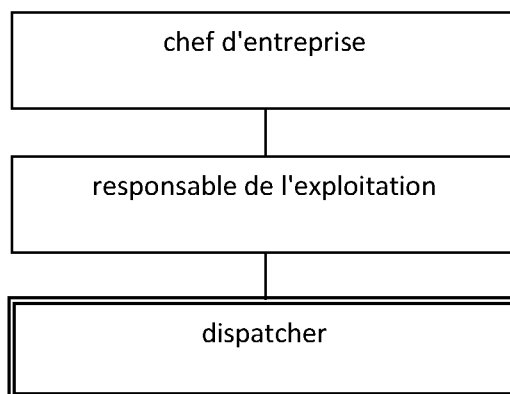
Classe 6 – D.04

**DISPATCHER**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Rechercher un rendement optimal des moyens disponibles (chauffeurs, camions et capacité), compte tenu des priorités et des limites, de sorte que le client et l'employeur soient satisfaits.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Dispatching
- Recueillir des données sur les ordres de transport.
- Introduire les ordres de transport dans l'ordinateur (numéro de client, client, situation géographique et type d'ordre).
- Planifier les trajets.
- Confier des ordres de transport à des sous-traitants.
- Confirmer les ordres au donneur d'ordre.
- Attribuer les ordres de transport aux chauffeurs, en fonction des priorités et des moyens disponibles.
- Utiliser les moyens qui n'ont pas encore été affectés à un ordre.
- Assurer le suivi de l'ordre, tant pendant qu'après l'exécution.
- Intervenir si des ordres risquent d'être incorrectement exécutés.
- Demander le matériel nécessaire.
- Traitement administratif
- Préfacturer.
- Adapter l'information dans la base de données.



- Fournir des informations aux autres services.
- Compléter les documents nécessaires permettant de planifier le trajet.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- des moyens disponibles: chauffeurs, camions et capacité;
- du réseau routier national et international;
- des dispositions légales concernant le secteur du transport (règlements CE sur les temps de conduite et de repos);
- des documents de transport prescrits par la loi;
- des mesures obligatoires pour le transport de produits dangereux;
- de 1 langue étrangère.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ:

- Travailler dans le cadre des procédures prévues.
- Doit travailler conformément aux dispositions légales relatives au secteur du transport.
- Doit adapter le planning et la répartition du travail aux circonstances imprévues et imprévisibles, dans ce sens qu'il y ait un impact minimal sur le planning avancé.
- Doit rechercher des solutions pour les problèmes qui se présentent et qui peuvent éventuellement empêcher la bonne exécution de l'ordre de transport.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'utilisation optimale du matériel et des personnes;
- la bonne exécution des ordres de transport conformément aux accords contractuels;
- la demande de directives au chef direct pour accepter ou non certains ordres;
- la concertation à temps avec le chef direct pour pouvoir engager des moyens supplémentaires.

#### CONTACTS :



Assurer les contacts avec

- les donneurs d'ordre et le service des ventes pour fournir des informations sur l'exécution et le suivi des ordres de transport et discuter les délais de livraison;
- le service des achats pour obtenir des informations sur les prix et les délais de livraison des moyens nécessaires;
- la comptabilité pour discuter des conséquences de faillites et les actions à entreprendre et pour fournir et recueillir des informations sur les factures et les données des clients;
- les chauffeurs pour donner des instructions et discuter les problèmes de transport;
- les organismes publics pour recueillir et fournir des informations sur les dispositions légales dans le secteur du transport.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner des explications sur les problèmes et la manière dont ils peuvent ou doivent être résolus;
- donner des instructions aux chauffeurs;
- demander des informations aux chauffeurs et aux organismes publics;
- l'utilisation d'une langue étrangère.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



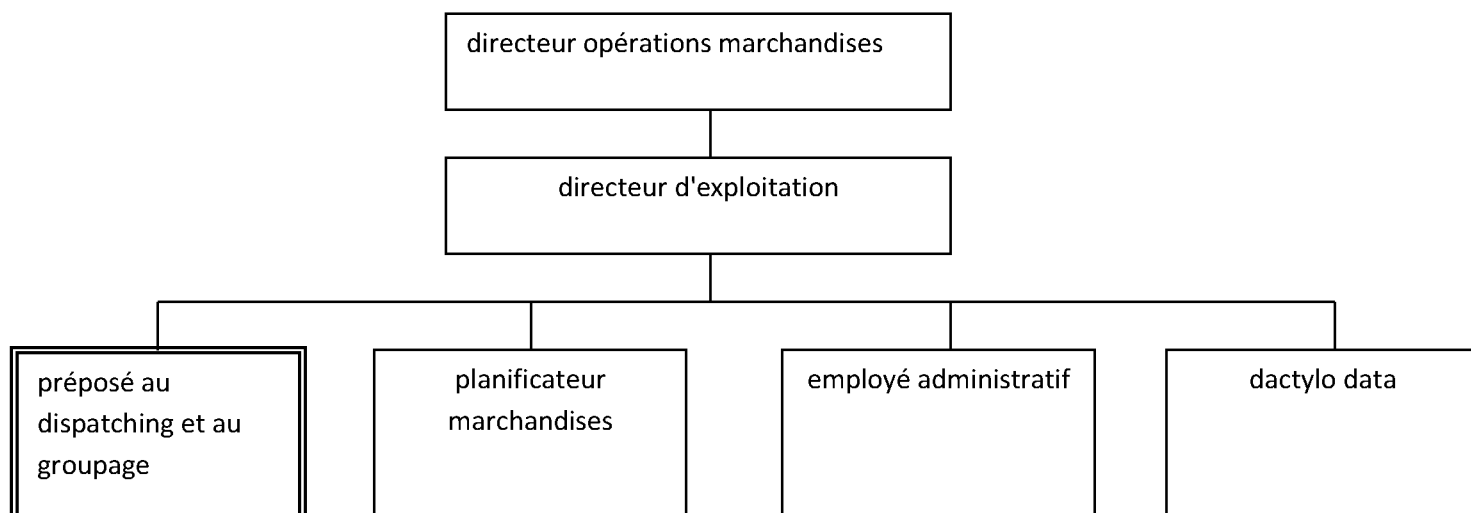
Classe 5 – D.05

**PREPOSE AU DISPATCHING ET AU GROUPAGE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Effectuer la planification journalière des ordres de livraison et d'enlèvement, à l'intérieur de la Belgique, de marchandises ne s'insérant pas dans le système de transport de marchandises et destinées à ou provenant des lignes internationales.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Planifier journallement, de manière efficace les ordres d'enlèvement et de livraison, à l'intérieur de la Belgique, de marchandises de groupage
- Veiller à disposer journallement des ordres d'enlèvement et de livraison des services de trafics internationaux.
- Trier ces ordres d'enlèvement et de livraison d'après la nature du transport entre transport régulier ou service transport irrégulier.
- Introduire les ordres d'enlèvement et de livraison dans l'ordinateur.
- Transférer les ordres d'enlèvement et de livraison de marchandises vers le module "transport de marchandises" dans l'ordinateur en vue de leur suivi par le planificateur marchandises.
- Imprimer les listes de chargement du transport irrégulier destinées aux sous-traitants.
- Planifier et instruire les sous-traitants des ordres d'enlèvement et de livraison.
- Faire concorder les envois livrés avec les données introduites dans l'ordinateur.



- Faire concorder les envois contre remboursement avec les listes de chargement.
- Transférer les remboursements au service "caisse".
- Consulter régulièrement les services internationaux en ce qui concerne les délais d'enlèvement et de livraison.
- Introduire les envois dans l'ordinateur sous la rubrique contractants en vue d'établir des projets de facture pour le contrôle des factures des contractants.
- Veiller à une collaboration opérationnelle et administrative efficace avec les contractants
- Veiller à ce que les contractants disposent des instructions et des dispositions nécessaires au déroulement fluide de leur ordre, journalier ou non.
- Veiller à convenir des tarifs ainsi qu'au déroulement adéquat de la facturation et de l'administration.
- Formuler des propositions en vue de l'optimisation.
- Reprendre journallement l'après-midi des tâches des planificateurs marchandises
- Répondre au téléphone et traiter les demandes.
- Adapter les ordres d'enlèvement et de livraison.
- Introduire des communications dans l'ordinateur.
- Calculer les prestations horaires des chauffeurs et remplir les tableaux pour le traitement des salaires.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- du réseau routier belge;
- des marchandises dangereuses;
- des capacités de charge;
- de la structure des coûts;
- d'une langue étrangère.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Peut décider dans le cadre de certaines normes si les envois seront traités avec les moyens propres ou par le service marchandises.



- Doit être capable d'évaluer, de veiller continuellement au rapport qualité - prix le plus avantageux et de résoudre les problèmes.



## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la répartition optimale des envois entre les départements transport irrégulier et transport régulier;
- l'enlèvement ou la livraison des marchandises de groupage, complètes et intactes, dans les délais à l'intérieur de la Belgique au prix le plus avantageux;
- la bonne collaboration avec les sous-traitants du service transport irrégulier;
- l'exécution du contrôle des factures des contractants.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les planificateurs du groupage international pour obtenir des informations de sorte que les ordres d'envoi et d'enlèvement puissent être planifiés d'une façon efficace;
- les planificateurs du transport marchandises pour transmettre des informations concernant les ordres d'envoi et d'enlèvement;
- les sous-traitants afin de discuter les conditions du transport et donner des instructions;
- le directeur d'exploitation pour la discussion des activités;
- les clients.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- obtenir l'information nécessaire à une planification optimale;
- négocier avec les sous-traitants sur les modalités d'octroi des ordres de transport;
- fournir de l'information aux clients concernant la situation actuelle de leurs envois;
- les informations précitées doivent être données également dans une langue étrangère.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



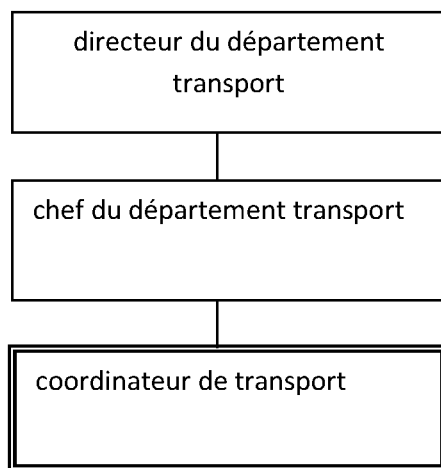
Classe 6 – D.06

**COORDINATEUR DE TRANSPORT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Attribuer des offres et ensuite planifier les transports avec différents modes de transport pour les clients internes et externes. Il s'agit ici essentiellement du transport de conteneurs.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Préparation
  - Faire des offres de prix.
  - Recevoir et enregistrer les ordres de transport.
  - Élaborer et actualiser une liste de transporteurs pouvant être engagés pour un transport déterminé.
  - Faire une répartition sur les différents transporteurs.
  - Attribuer les transports aux transporteurs et confirmer au donneur d'ordre (par écrit).
  - Établir les documents de transport applicables, à la demande du client, et en assurer le suivi.
  - Contrôler les références d'enlèvement à quai et en cas de données erronées, mettre les réservations en ordre.
- Exécution
  - Demander aux transporteurs, durant la première semaine, tous les numéros de conteneurs et transmettre ceux-ci aux clients.
  - Maintenir le contact entre le client et le transporteur en cas de problèmes.



- Suivi

- Demander aux transporteurs si des frais supplémentaires ont été occasionnés.
- Transmettre tous les frais supplémentaires aux clients et éventuellement étayer avec des preuves (écrites).
- Envoyer la facture et le décompte au client.
- Assurer le suivi du paiement des factures des clients.
- Traiter les factures entrantes.
- Classer les dossiers.
- Renvoyer les documents d'exportation traités aux clients.
- Établir les connaissements et les remettre à l'agent de l'armement (s'il s'agit de conteneurs à l'importation).
- Assurer le suivi des staries et des surestaries, et imputer les frais à la partie concernée.
- Traiter les éventuelles demandes de dédommagement.
- Demander les données d'importation à l'agent de l'armement.
- Remettre le connaissement original à l'agent et/ou retirer seulement le laissez-suivre contre paiement ou non des frais.
- Dédouaner sur demande.
- Achat de conteneurs.
- S'entremettre lors de la vente de conteneurs d'occasion.

CONNAISSANCE :

Est requise

- du secteur de l'expédition;
- des formalités douanières;
- de la réglementation en matière de transport;
- du système informatique propre à l'entreprise;
- de la facturation;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit réagir rapidement, ponctuellement et de manière autonome aux opportunités et aux problèmes éventuels.
- Doit contribuer à la solution des problèmes de transport en tenant compte des frais.



## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution du suivi organisationnel et administratif des transports, de sorte qu'ils soient exécutés correctement dans les délais prévus.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les donneurs d'ordre des transports pour discuter les prix et les modalités, et pour résoudre les problèmes éventuels par la concertation;
- les représentants des transporteurs pour discuter les prix et les modalités, et pour résoudre les problèmes éventuels par la concertation;
- les agents des armements pour échanger des informations sur les transports.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir et obtenir des informations sur les problèmes du transport;
- formuler des solutions possibles pour les problèmes du transport;
- discuter les modalités de transport et les prix y afférents;
- l'utilisation de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



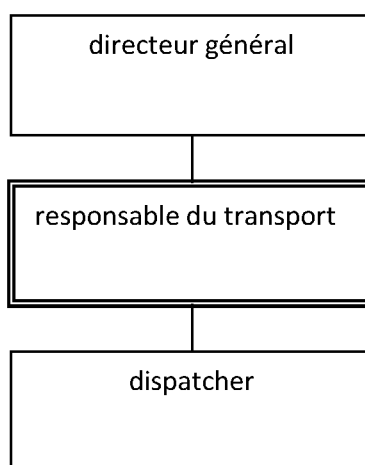
Classe 8 – D.06.01

**RESPONSABLE DU TRANSPORT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Surveiller et assurer l'efficacité des activités de dispatch.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Diriger
  - Superviser et coordonner le dispatching.
  - Assurer la continuité dans les différents départements par rapport aux congés, maladies, etc.
  - Assurer dans les différents départements le bon suivi des tâches reçues.
  - Veiller à ce que son département donne un service de qualité aux clients.
- Exécution
  - Calculer les tarifs de transport, répondre aux demandes de prix, suivre les offres et le calcul du prix de revient.
  - Contrôler et/ou compléter les documents de transport en relation avec les prix, les frais, avant que l'on ne passe à la facturation.
  - Approuver les factures en rapport avec les frais de péage tunnel, les frais de péage autoroute, nettoyages, ferry, etc.
  - Superviser le transport intermodal et augmenter la rentabilité par l'optimisation des frais spécifiques de train, traction et frets retour.



- Évaluer, juger et suivre les fournisseurs prestataires de services en faveur des ordres de transports.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- des différents modes de transport;
- des différents genres de produits pour qu'il puisse évaluer et rédiger des demandes de prix;
- des principes de diriger;
- des dispositions légales qui régissent le secteur du transport;
- des mesures imposées en rapport avec le transport de produits dangereux;
- de la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit travailler en conformité avec les dispositions légales propres au secteur du transport.
- Doit pouvoir adapter le planning et la répartition du travail à des circonstances imprévues.
- Doit trouver des solutions pour tous problèmes qui se présentent.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- du suivi et de l'exécution des différents ordres de transport;
- de l'optimisation du transport intermodal;
- de l'approche et du suivi des réclamations de la clientèle concernant l'exécution des transports;
- de la continuité du dispatch.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le service commercial pour l'informer au sujet de l'exécution et du suivi des ordres de transport et discuter des délais de livraison;
- tous les chauffeurs pour donner des instructions et donner et recevoir des informations;
- le département facturation, le gestionnaire du parc des véhicules pour donner et recevoir des informations concernant les factures et les données des clients;
- les clients et les autres transporteurs pour discuter des prix et des modalités et pour résoudre les problèmes éventuels après concertation;



- les autorités officielles pour recevoir et donner des informations concernant les dispositions légales dans le secteur du transport.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir des explications au sujet de problèmes et de la manière dont ils peuvent ou doivent être résolus;
- les contacts avec les clients, les transporteurs, les services externes (train, ferry, ...);
- donner des instructions aux dispatchers;
- donner des instructions aux chauffeurs;
- demander des informations aux autorités officielles et aux chauffeurs;
- l'utilisation orale et écrite de la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.

#### DIRIGER :

Est responsable d'un groupe d'environ 10 dispatchers.

La direction a trait à

- la qualité des prestations fournies;
- le bon suivi des procédures;
- l'observation des délais de temps par rapport aux ordres.



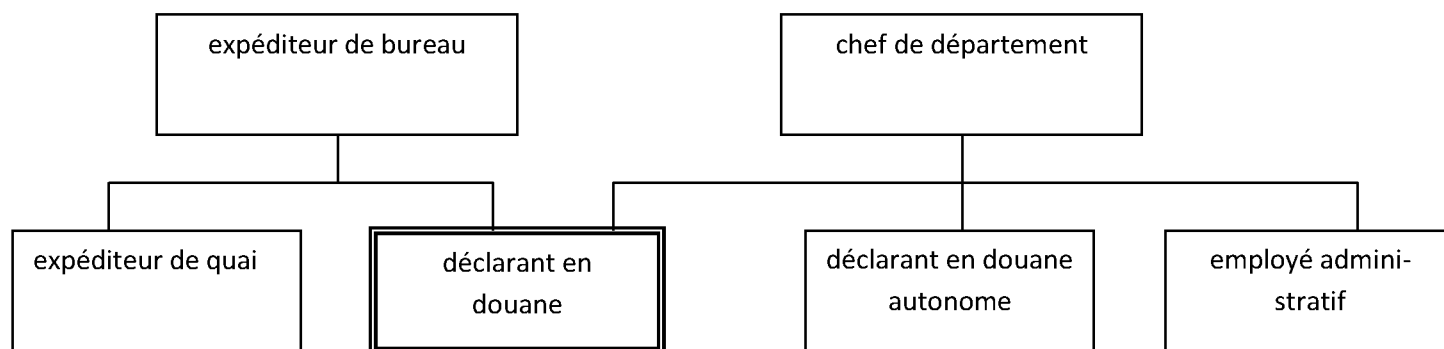
Classe 8 – D.06.01

**DECLARANT EN DOUANE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Établir tous les types de documents douaniers et remplir toutes les formalités relatives à l'importation, l'exportation et le transit en service extérieur.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Établir les déclarations en douane via Sadbel.
- Appliquer correctement les tarifs douaniers des marchandises à l'aide de la nomenclature des livres tarifaires.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des documents douaniers;
- des tarifs douaniers;
- de la réglementation locale des douanes et accises;
- de la lecture des expressions standard dans 1 langue étrangère.

**DEXTÉRITÉ :**



Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Travaille suivant les instructions.
- Répartit le travail en fonction des priorités établies.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'exécution correcte des déclarations en douane.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- l'aide-expéditeur de quai et l'expéditeur de bureau pour fournir des informations;
- l'employé administratif pour demander et fournir des informations;
- les services des douanes pour remplir les formalités douanières.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- les contacts avec les services internes afin d'obtenir des données correctes;
- la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



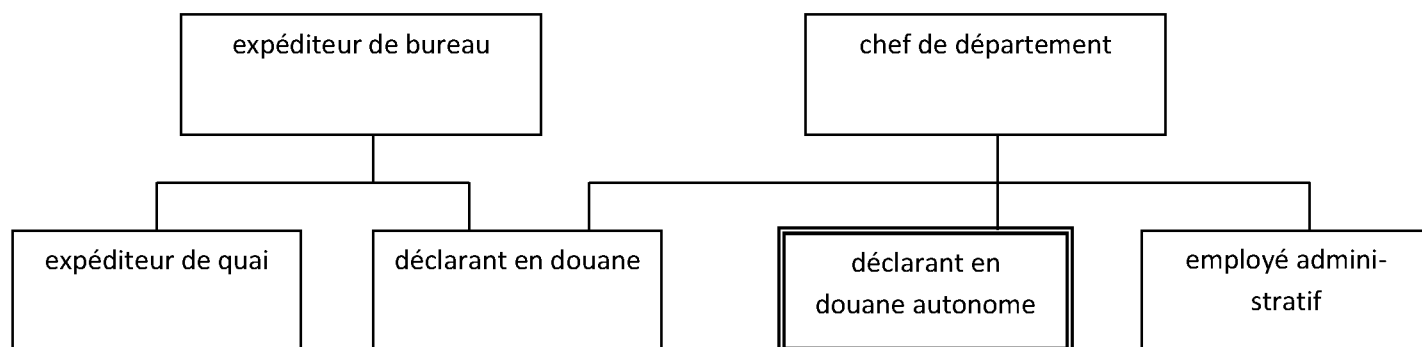
Classe 5 – D.08

**DECLARANT EN DOUANE AUTONOME**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Appliquer la législation en matière de douane, d'accises et de TVA, et les tarifs douaniers et fournir de l'information à la clientèle.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Demander les permis pour l'exploitation de tous les types d'entrepôts de douane et/ou de TVA.
- Demander des autorisations.
- Établir les déclarations en douane.
- Appliquer les tarifs douaniers des marchandises à l'aide de la nomenclature des livres tarifaires.
- Demander les documents pour la restitution.
- Régler complètement les dossiers de litiges.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- de la législation en matière de douanes et de TVA;
- des réglementations douanières locales;
- des documents douaniers;
- des tarifs douaniers;
- du logiciel pour l'établissement des déclarations en douane;



- de la terminologie du métier dans 3 langues étrangères.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille suivant les instructions et la propre expérience professionnelle.
- Travaille à l'aide d'un logiciel, propre à l'entreprise.
- Résout des problèmes pratiques lors de l'exécution du dédouanement.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte des déclarations en douane;
- l'enregistrement en temps utile des ordres reçus.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- l'aide-expéditeur de quai et l'expéditeur de bureau afin d'obtenir des informations sur les ordres;
- l'employé administratif afin de fournir des informations pour le traitement administratif des ordres;
- les chefs de département et les collègues pour échanger des informations;
- les services des douanes et de la TVA pour obtenir des informations concernant les règlements et tarifs;
- les clients pour donner des informations concernant la législation en matière de douanes, accises et TVA et concernant les tarifs douaniers.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- demander et fournir des informations concernant les ordres;
- donner des informations claires au sujet des règlements et tarifs;
- l'utilisation orale de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



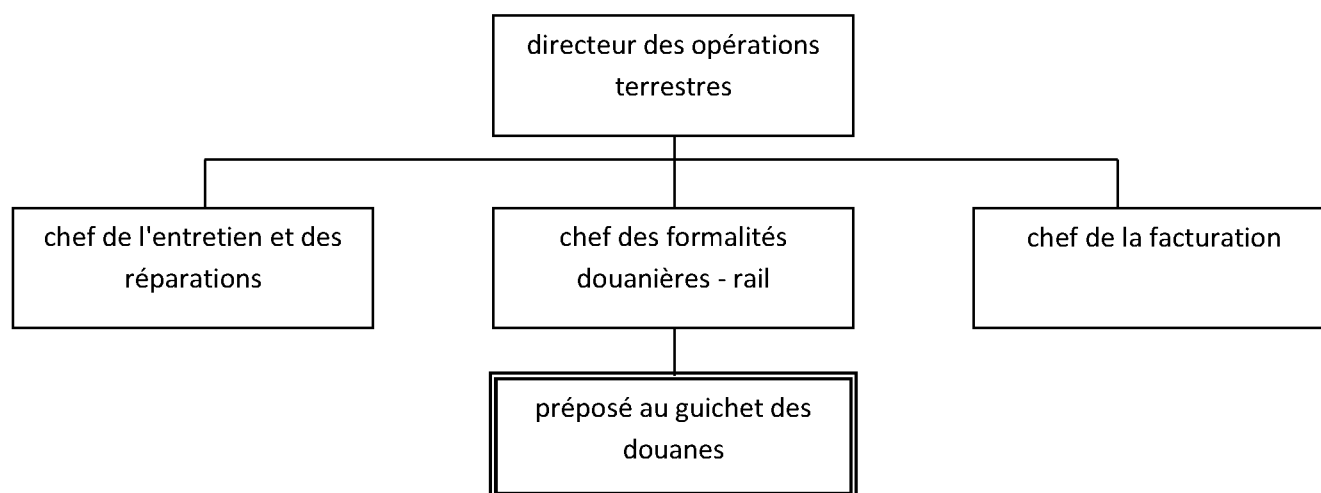
Classe 3 – D.09

**PREPOSE AU GUICHET DES DOUANES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Éviter des expéditions sans documents d'exportation afin de préserver l'agent maritime d'amendes, de sanctions et de réclamations de TVA.
  - Établir des documents T (c.-à-d. les documents de transit concernant les marchandises provenant de pays hors CE à destination de pays de la CE) pour les remettre au client/terminal/magasin.
  - Égaliser les ports européens suivant la couverture du connaissance par camion, rail, allège et navire de mer/feeder.
- (Égalisation = accomplissement des formalités douanières pour des expéditions vers des ports de mer européens).

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITES :**

- Réceptionner les documents présentés.
- Vérifier la validité des documents présentés.
- Débloquer les conteneurs pour le traitement ultérieur par l'arrimeur.
- Enregistrer les documents.
- Rapporter les irrégularités et informer à ce sujet.
- Remettre le "laissez-suivre" et d'autres documents suivant l'ordre.
- Regrouper les documents douaniers par navire et suivant l'ordre de la liste de chargement.
- Constituer l'export par navire sortant.
- Établir le document T1 à l'aide des instructions obtenues via le système Sadbel.



- Décharge de la liste de fret au Bureau de vérification des douanes ou là où cela s'avère possible avec le système GCA (comptabilité des marchandises Anvers = liste de fret automatisée).
- Remise des documents T1 lors de l'enlèvement (bureau des douanes).



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la législation douanière concernant le document T1;
- des applications locales du règlement douanier ainsi que les divergences;
- de l'entrée de textes sur écran (ordinateur);
- de l'utilisation du système Sadbel;
- du système GCA pour l'imputation directe;
- connaissance des produits quant à la traduction de la description de marchandises (les documents T1 doivent être établis en néerlandais);
- de l'utilisation d'un écran;
- des principes de base de 3 langues étrangères.

## DEXTERITE :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITE :

- Travaille essentiellement suivant des consignes établies et sur base des ordres reçus tant de la propre organisation que de tiers.
- Rapporte directement à son chef.

## RESPONSABILITE :

Est responsable de

- l'entretien de bonnes relations avec la douane locale;
- l'exécution adéquate et uniforme des tâches qui lui sont confiées;
- la préservation continue de la confidentialité des données;
- l'établissement correct des documents T.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef direct et les collaborateurs pour discuter les activités;
- les agents maritimes afin d'obtenir des documents exacts et complets;
- la douane sur le quai pour échanger des données;



- les transporteurs et les expéditeurs.

#### APTITUDE A S'EXPRIMER :

Est requise pour

- signaler par écrit des irrégularités;
- rédiger des rapports;
- réagir de manière polie et appropriée face à des transporteurs difficiles;
- avoir une attitude correcte à l'égard des autorités locales;
- converser dans 3 langues étrangères (expressions standard).

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



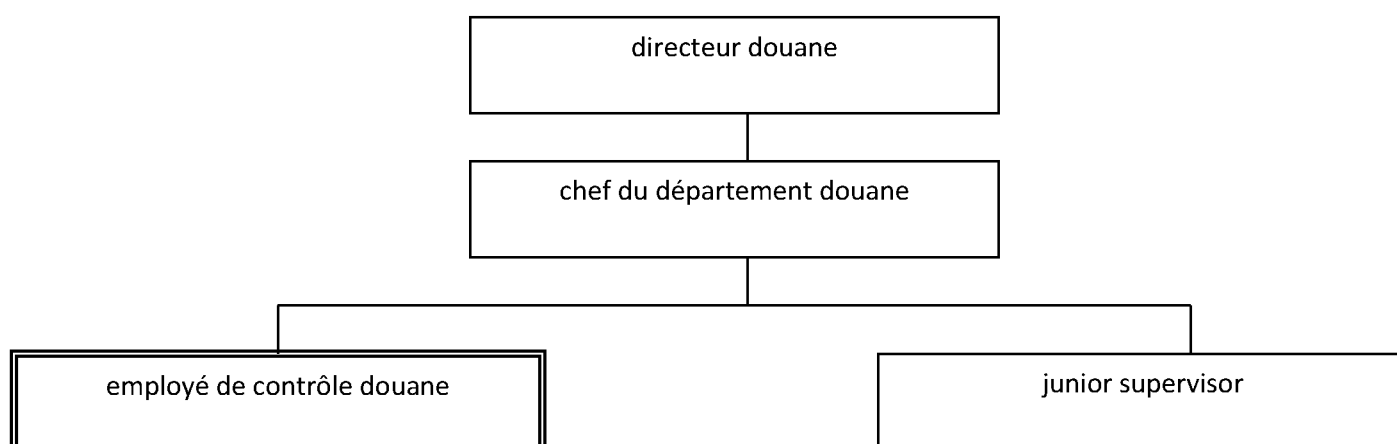
Classe 5 – D.10

**EMPLOYE DE CONTRÔLE DOUANE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Vérifier si toutes les données devant être fournies aux services des douanes sont correctes.
- Assurer tous les contacts avec les responsables des douanes et les clients afin de réduire à un strict minimum le nombre de déclarations incomplètes et d'éviter à l'entreprise des charges douanières supplémentaires, lors de l'importation et du transit.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Contrôler tous les documents complétés concernant les opérations douanières.
- Consulter les fonctionnaires des douanes quant à l'interprétation des tarifs et des codes tarifaires lors de problèmes.
- Informer les fonctionnaires des douanes quant aux nouvelles procédures utilisées.
- Réagir pro-activement lors de données incomplètes pour éviter des questions de la part des douanes.
- Apporter des corrections au moyen de Sadbel.
- Établir un rapport quotidien concernant les marchandises transportées, à soumettre aux services des douanes, avec mention spéciale des envois requérant un document douanier.
- Imprimer une liste des marchandises transportées dans la Communauté Européenne.
- Assurer la communication directe entre l'entreprise et les responsables des douanes présents sur place pour s'informer des dédouanements et des problèmes de dédouanement.
- Informer l'expéditeur initial des procédures douanières applicables en cas de données insuffisantes.



- Répondre à des questions de technique douanière du coordinateur des services douaniers.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- du système Sadbel;
- de tous les documents administratifs concernant les activités douanières (dédouanement de marchandises à l'entrée et à la sortie et le transit);
- de la réglementation douanière (dédouanement à l'entrée, à la sortie et le transit);
- des codes tarifaires;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit pouvoir faire concorder les différentes procédures tant du client et des services propres que celles imposées par les douanes.
- Constate quelles données manquent partant de la connaissance des données requises.
- Doit déterminer quelles données sont encore nécessaires et doit les demander et les ajouter aux documents.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la détection des données incomplètes ou inexactes;
- la réduction à un strict minimum du nombre de problèmes lors de l'expédition de marchandises, vis-à-vis des douanes, par un contrôle minutieux des données.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les responsables des services douaniers pour se concerter sur des problèmes d'ordre administratif;
- les différents départements opérationnels de l'entreprise pour obtenir et fournir des informations;



- les clients pour obtenir des informations sur les envois, nécessaires pour compléter des documents incomplets.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- l'obtention des informations nécessaires à la préparation d'un envoi correct;
- la concertation en vue de la résolution de problèmes d'ordre administratif;
- l'usage de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



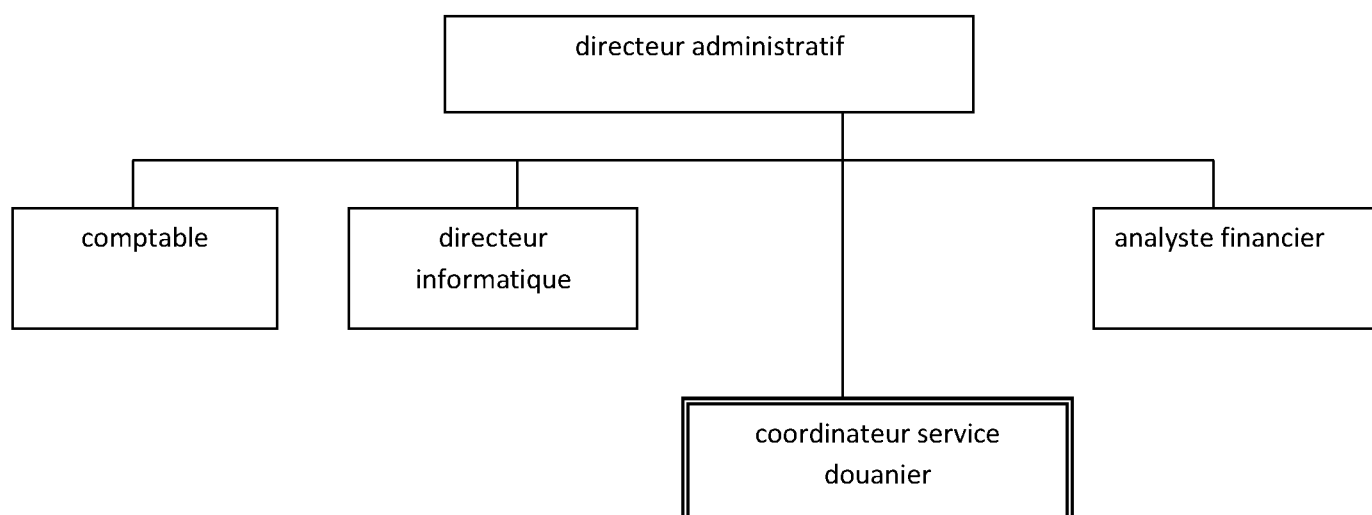
Classe 3 – D.11

**COORDINATEUR SERVICE DOUANIER**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assumer un rôle de coordination et d'information: coordonner et fournir des informations concernant les opérations douanières, pour toutes les marchandises arrivant en Belgique ou devant être expédiées à l'étranger pour le compte du client.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Contacter le département douanier du service de transport aérien pour fournir les informations nécessaires à l'établissement des documents de dédouanement.
- Contacter les services des douanes belges pour échanger des informations concernant le dédouanement des marchandises.
- Contacter les clients pour obtenir des informations concernant le dédouanement des marchandises (quantité, adresse et date de livraison).
- Obtenir les codes tarifaires manquants en demandant les instructions correctes auprès du client.
- Introduire le numéro unitaire du client dans le système d'inventaire.
- Établir les accusés de réception pour le client pour tous les envois livrés.
- Adapter les nouveaux codes des services douaniers dans le système de sorte que les codes tarifaires corrects soient appliqués.
- Assurer la coordination entre le département douanier et le département de transport routier des clients concernant l'enlèvement des envois à Brucargo.



- Assurer le traitement administratif des documents de dédouanement par client, tant à l'importation que pour le transit.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- des documents ayant leur importance pour le dédouanement à l'entrée et à la sortie des marchandises et pour le transit, pour autant que cela fasse partie des activités quotidiennes;
- des codes tarifaires;
- des instructions en matière de dédouanement;
- du système d'inventaire du magasin;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Rassemble toutes les informations nécessaires auprès des différentes instances concernées.
- Réagit lors de la constatation éventuelle d'informations manquantes.
- Peut faire appel, lors de problèmes techniques douaniers, à l'employé de contrôle douane.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la mise à disposition de toutes les informations nécessaires au traitement d'un envoi (le dédouanement des marchandises en tant que tel n'en fait pas partie).

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les responsables des services douaniers pour échanger des informations concernant le dédouanement en vue de prendre des arrangements pour l'enlèvement des envois;
- les responsables du département douanier et du département de transport routier;
- les clients pour obtenir des informations concernant les adresses de livraison et les données y afférentes.





#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- l'obtention et la fourniture de données et d'informations tant au niveau interne qu'externe;
- l'usage verbal de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



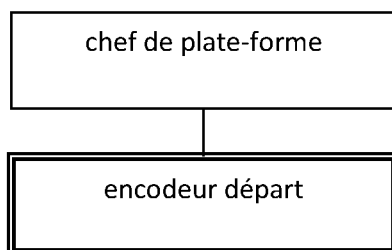
Classe 1 – D.12

## ENCODEUR DEPART

### BUT DE LA FONCTION :

- Enregistrer les renseignements concernant l'identification de l'envoi de sorte que les données soient correctes et à la disposition des services administratifs et logistiques.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Enregistrer des données d'identification concernant les envois.
- Signaler immédiatement au chef, le cas échéant, les documents qui ne peuvent pas être codés.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- du logiciel de traitement de textes.

### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- encoder des textes dactylographiés à une vitesse de 12.000 signes par heure.

### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :



- Travaille conformément aux instructions, les activités ayant un caractère répétitif.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'enregistrement correct des données concernant les envois.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les services internes pour échanger des informations concernant les envois;
- le chef de plate-forme pour recevoir des instructions.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- signaler des documents non-codables.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



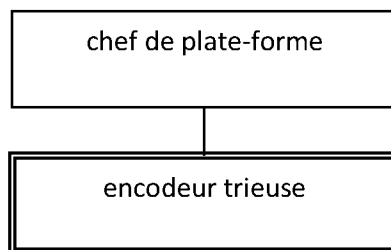
Classe 1 – D.13

## ENCODEUR TRIEUSE

### BUT DE LA FONCTION :

- Encoder et/ou flasher les informations sur les colis lors de leur introduction dans la trieuse de sorte que celles-ci puissent être enregistrées correctement dans le système informatique automatisé.
- Atteindre une vitesse d'encodage de minimum 800 colis/heure.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Encoder des données relatives aux envois, nécessaires pour assurer le traitement de l'ordre d'expéditions.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- du logiciel de traitement de textes.

### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- encoder des textes dactylographiés à une vitesse de 12.000 signes par heure.



#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travailler conformément aux instructions, les activités ayant un caractère répétitif.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'enregistrement correct des données concernant les envois.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les services internes pour l'obtention des informations concernant les envois.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- signaler des documents non-codables.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



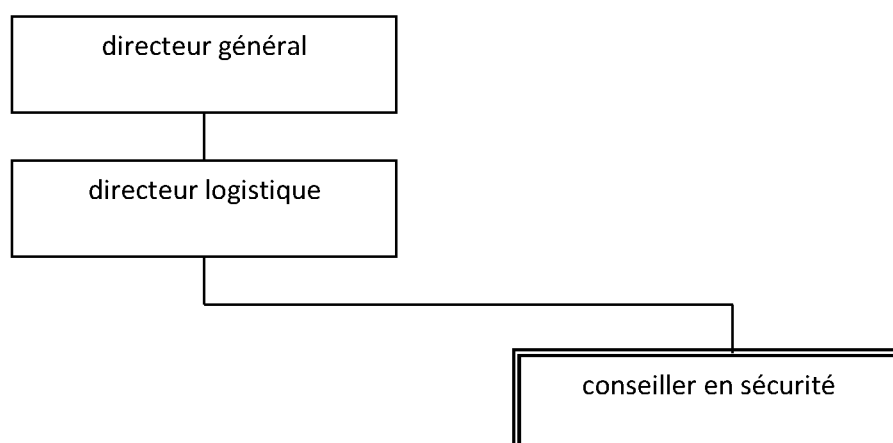
Classe 7 – D.14

**CONSEILLER EN SECURITE MARCHANDISES DANGEREUSES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Dans le cadre des activités de l'entreprise, veiller par toutes les dispositions et les moyens possibles que les activités concernant le transport, le chargement et déchargement de produits dangereux par la route, le chemin de fer ou les voies navigables se déroulent de manière optimale, compte tenu de la réglementation et des conditions de sécurité en vigueur.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Examiner et contrôler le respect des procédures et des prescriptions concernant le transport, le chargement et le déchargement de marchandises dangereuses.
- Formuler des avis à l'entreprise sur tous les aspects qui concernent le transport, le chargement et le déchargement de marchandises dangereuses.
- Analyser les accidents, les incidents ou les infractions graves qui sont constatés lors du transport, du chargement ou du déchargement de produits dangereux.
- Introduire des mesures de prévention et des procédures d'urgence appropriées pour les accidents ou incidents éventuels qui pourraient mettre la sécurité en danger.
- Introduire des méthodes de contrôle pour assurer que les documents et l'équipement de sécurité, qui doivent accompagner le transport, sont à bord du véhicule de transport et correspondent aux prescriptions.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la législation ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route) et/ou RID (Règlement concernant le transport International ferroviaire des marchandises Dangereuses) et/ou ADN (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par voie de Navigation intérieure sur le Rhin) et de l'IMDG-code (International Maritime Dangerous Goods Code);
- des dispositions légales relatives au conseiller en sécurité produits dangereux, et ses tâches;
- des techniques appropriées de manutention ainsi que des prescriptions de chargement et déchargement (à savoir les prescriptions d'application pour la séparation des lots);
- des prescriptions de sécurité et de qualité;
- du traitement de texte, du spreadsheet et des bases de données;
- des techniques du compte-rendu;
- de 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- utiliser un appareillage de mesurage et de calcul;
- conduire un véhicule.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Rédiger des prescriptions et exécuter des audits concernant le chargement, le déchargement et le transport de produits dangereux conformément aux dispositions légales.
- Assister le personnel lors de la mise en œuvre et de l'exécution d'adaptations après les contrôles.
- Rédiger des comptes-rendus et le rapport annuel.
- Examiner de manière autonome les incidents et également rédiger les rapports appropriés à cet égard.
- Prêter assistance lors de contrôles des autorités.
- Définir la succession des activités sur base des besoins de la clientèle et des prescriptions légales.
- Discuter des problèmes quotidiens avec les supérieurs afin de coordonner les activités.
- Suivre les développements les plus récents en matière de produits dangereux nouveaux et des éventuelles nouvelles législations (internationales) à ce sujet.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- exécuter correctement, soigneusement et dans les délais les tâches et activités de contrôle;



- respecter et veiller au respect des prescriptions de sécurité;
- rédiger un rapport pour le supérieur hiérarchique au sujet de toute anomalie.

Un contrôle fautif ou une exécution défectueuse du paquet des tâches peut entraîner de grandes pertes financières et une perte d'image pour l'entreprise.

Le conseiller en sécurité est responsable; toutefois l'entreprise porte la responsabilité civile.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues et le supérieur hiérarchique pour échanger des informations au sujet de certains produits dangereux, l'application de nouvelles dispositions légales;
- les clients pour évaluer la collaboration et éventuellement y apporter des améliorations.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- tous les contacts oraux et par écrit avec les clients, les instances officielles, et autres;
- donner une information claire aux membres du personnel, aux autorités de contrôle et instances officielles;
- rédiger des comptes-rendus écrits;
- des contacts oraux et par écrit dans 2 langues étrangères (expressions standard et terminologie du métier).

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



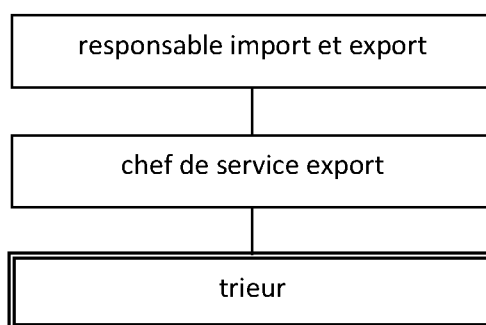
Classe 1 – D.30

## TRIEUR

### BUT DE LA FONCTION :

- Réceptionner, vérifier et envoyer les envois enlevés, dans le délai fixé.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Réceptionner les paquets enlevés.
- Vérifier les notes d'envoi.
- Contrôler la taille et le poids des envois.
- Trier les paquets par destination.
- Scanner les envois.
- Charger sur le camion.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- des techniques de levage et de chargement;
- de la géographie de l'Union Européenne;
- de 2 langues étrangères.

### DEXTÉRITÉ :



Est requise pour

- travailler avec un scanner;
- utiliser une transpalette.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Les travaux sont exécutés dans le cadre de procédures strictes.
- Les travaux sont basés sur une routine journalière.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- la vérification des envois suivant les procédures de l'entreprise;
- la répartition correcte des envois;
- l'application optimale des techniques de chargement.

Lorsque des fautes surviennent lors du triage, celle-ci peuvent encore être corrigées dans le magasin de tri suivant.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les collègues trieurs pour effectuer le travail en équipe;
- les chauffeurs lors de la réception des envois;
- le chef du service export pour l'informer au sujet des travaux;
- le chef du service export pour le consulter dans les cas non prévus par les procédures.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- demander où certains envois doivent être mis.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.





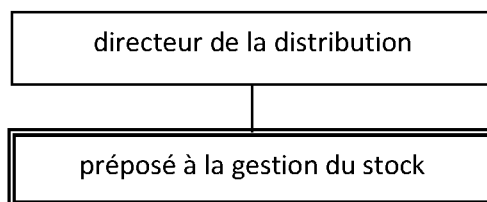
Classe 2 – D.31

**PREPOSE A LA GESTION DU STOCK**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Accomplir des tâches administratives en vue d'approvisionner le client avec les marchandises demandées.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Conserver les contrats.
- Traiter sur ordinateur l'information venant des emplacements de chargement et allant vers les emplacements de chargement.
- Prévenir les clients quand les produits peuvent être chargés.
- Donner des instructions de chargement.
- Transmettre les prix du transport au service de facturation.
- Enregistrer les mouvements entrants et sortants.
- Établir des statistiques.
- Noter les commandes téléphoniques (en l'absence des vendeurs).
- Conserver les soldes des clients (= quantité de marchandises que le client doit encore enlever).

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- de l'utilisation d'un ordinateur;
- des produits et des procédés de traitement des produits;
- de l'exécution de calculs en rapport avec le suivi des mouvements du stock et de l'établissement de statistiques;
- de la situation géographique des clients;



- de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue le travail suivant les consignes et sous le contrôle du directeur de distribution.
- Peut discuter des problèmes éventuels avec le directeur de distribution.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte et du suivi administratif des contrats;
- la tenue à jour des mouvements de marchandises à l'entrée et à la sortie.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les personnes d'autres départements pour obtenir ou fournir des informations et pour prendre des arrangements;
- les clients pour fournir de l'information sur les mouvements de marchandises ou pour noter des commandes et prendre des arrangements concernant les livraisons.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner et obtenir de l'information;
- avoir des contacts téléphoniques avec les clients et le personnel d'autres départements;
- l'utilisation de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.





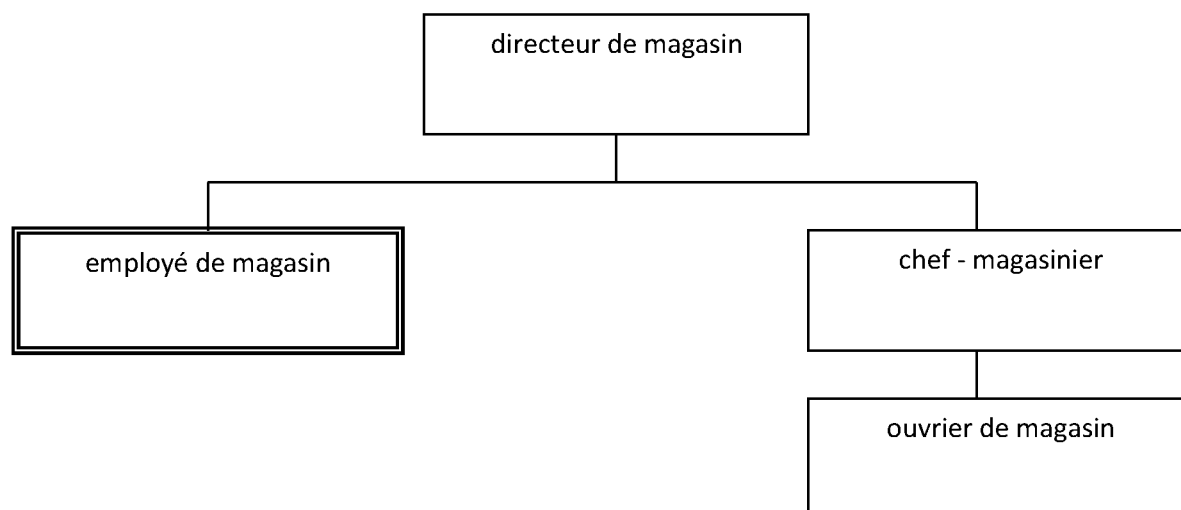
Classe 2 – D.32

**EMPLOYE DE MAGASIN**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer le suivi administratif des opérations de magasin, de sorte que la localisation des marchandises dans le magasin soit toujours connue.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Fonction au niveau du guichet
  - Accueillir les chauffeurs au moment du chargement et du déchargement des marchandises.
- Fonction au niveau des importations
  - Enregistrer et traiter les ordres.
  - Assurer le suivi des mouvements vers le magasin.
  - Remplir toutes les formalités pour obtenir le dédouanement des marchandises en vue de leur livraison dans le magasin. Ces formalités peuvent varier en fonction du mode de transport.
  - Contrôler la qualité et la quantité lors du déchargement des marchandises.
  - Déterminer l'emplacement des marchandises dans le magasin.
  - Etablir les documents pour le déplacement opérationnel des marchandises par les ouvriers de magasin.



- Fonction au niveau du stock

- Enregistrer les marchandises livrées dans le stock.
- Assurer l'administration lors du reconditionnement et du remballage de marchandises.
- Retirer les marchandises expédiées des données de stockage.

- Fonction au niveau des exportations

- Assurer le suivi du programme de chargement.
- Établir des listes pour permettre aux ouvriers de préparer les envois.
- Contrôler la qualité et la quantité lors du chargement des marchandises.
- Établir tous les documents nécessaires pour permettre l'expédition des marchandises.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des dispositions légales en matière de transport de marchandises;
- des procédures internes en matière de la manutention de marchandises;
- des applications de magasin automatiques;
- de 2 langues étrangères (expressions standard).

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Veille au déroulement correct du flux entrant et sortant de marchandises, en tenant compte des dispositions réglementaires et des procédures internes.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'exécution correcte et dans les délais du traitement administratif des mouvements de marchandises dans et autour du magasin.

**CONTACTS :**



Assurer les contacts avec

- le chef direct concernant les procédures à suivre et le planning du travail;
- les chauffeurs lors de l'accueil;
- les ouvriers de magasin concernant les travaux à effectuer;
- toutes les parties impliquées dans le transport des marchandises.



#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- informer le chef direct des travaux effectués;
- demander au chef direct les instructions concernant les procédures à suivre;
- informer les ouvriers de magasin sur les travaux à effectuer;
- établir tous les documents et formulaires utilisés;
- rapporter par écrit les cas d'avarie.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



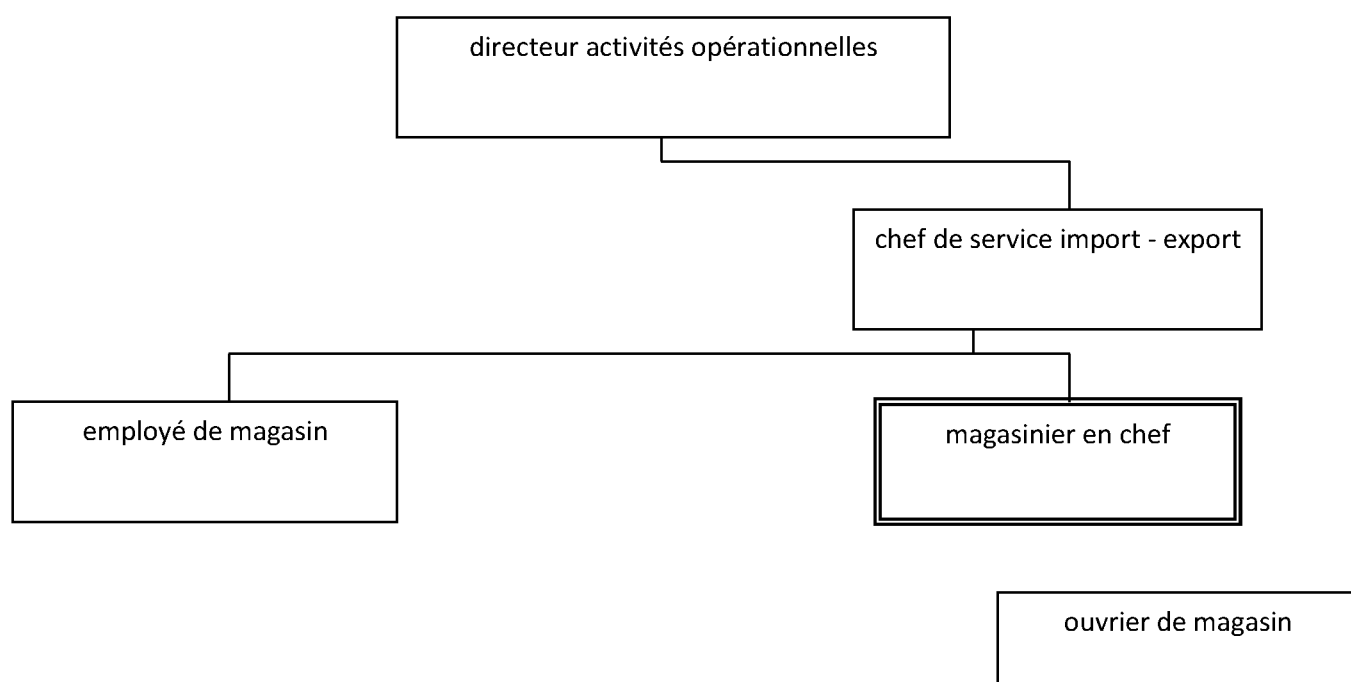
Classe 4 – D.33

**MAGASINIER EN CHEF**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Diriger au niveau opérationnel un groupe de magasiniers afin d'accomplir de la manière la plus efficace et dans les délais, toutes les activités de magasin en fonction des résultats escomptés.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Contrôler l'application des règlements et instructions internes et le niveau de qualité des prestations effectuées.
- Contrôler les activités des ouvriers de magasin.
- Étudier et rapporter les cas d'avarie et les irrégularités constatés par lui ou par les ouvriers de magasin.
- Donner des cours de formation sur le travail.
- Organiser le travail.



- Assister l'employé de magasin lors d'expertises en cas d'avaries ou irrégularités. Lui donner la délégation nécessaire lorsque l'avarie ou l'irrégularité est mineure.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- du traitement de texte, du spreadsheet;
- des techniques de manutention et d'entreposage;
- de la technique de gestion des stocks;
- de 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Les tâches elles-mêmes sont clairement définies; l'accomplissement est seulement décrit de manière générale.
- Les résultats sont contrôlés, les activités mêmes ne le sont pas.
- Doit organiser les activités de magasin d'une façon efficace pour que les délais impartis soient respectés.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution du contrôle des activités des ouvriers de magasin;
- la réalisation des objectifs fixés (responsabilité opérationnelle);
- l'établissement de rapports corrects;
- la gestion efficace du magasin.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec



- les responsables des services qui utilisent le magasin, afin de donner des informations quant à la situation concrète de certaines livraisons;
- les collègues afin d'échanger des informations concernant les instructions et de demander des renseignements au sujet du déroulement des activités.



#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- communiquer clairement en vue de garantir un flux correct d'informations (procédures, résultats, remarques);
- donner des cours de formation sur le travail.

#### DIRIGER :

Est chargé de la direction d'un groupe de collaborateurs qui sont actifs comme ouvriers de magasin.

L'activité dirigeante concerne :

- la répartition des tâches;
- le respect des règlements et instructions internes;
- la motivation des collaborateurs;
- les cours de formation sur le travail.



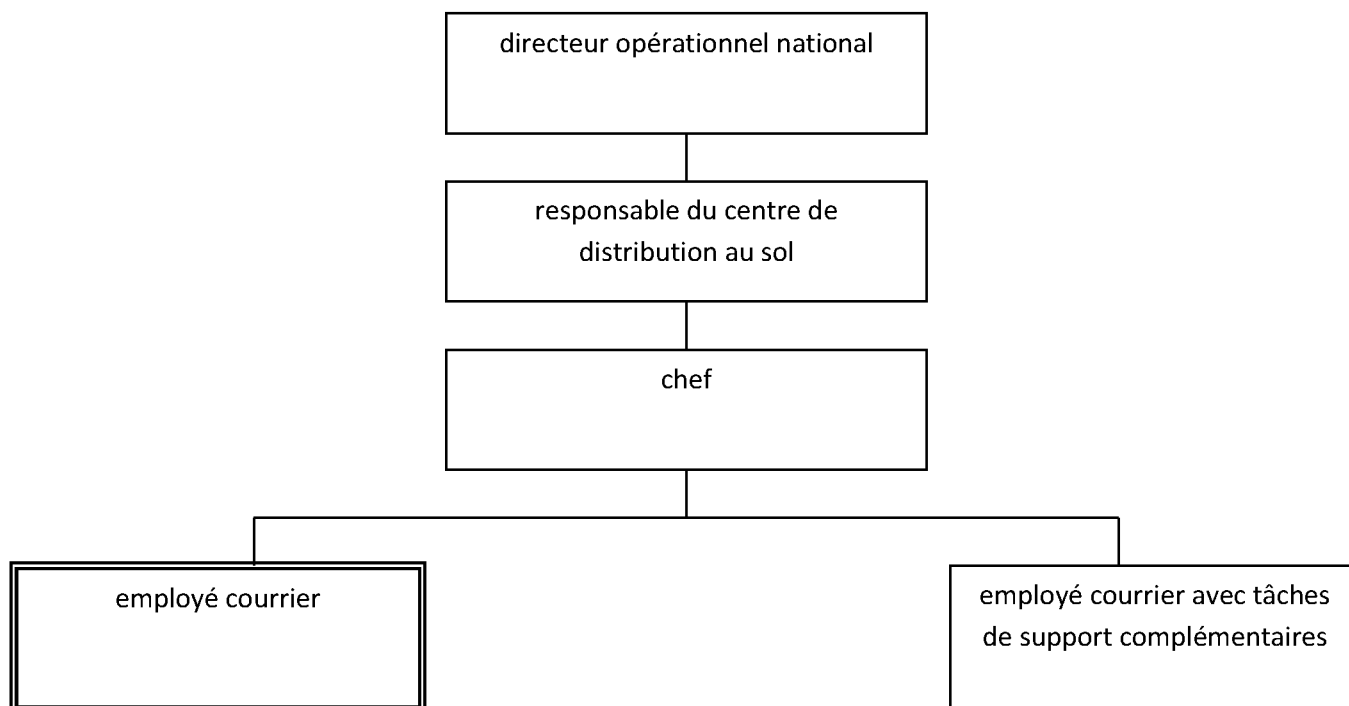
Classe 3 – D.40

## EMPLOYE COURRIER

### BUT DE LA FONCTION :

- Enlever et livrer des paquets et des documents chez les clients de manière serviable et en respectant les délais fixés. Il y a lieu de respecter des procédures déterminées et d'assurer une administration adéquate.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Compléter les documents, traiter et introduire les envois.
- Trier et contrôler les paquets et les documents destinés à l'itinéraire attribué.
- Planifier de manière autonome l'itinéraire selon les priorités de livraison et d'enlèvement.
- Contacter régulièrement le dispatching.
- Livrer ou enlever des envois chez les clients suivant les documents de livraison ou d'enlèvement.
- Fournir des informations aux clients et effectuer l'administration nécessaire pour l'envoi.
- Encaisser l'argent des envois au comptant.
- Conduire une camionnette.



- Trier, enregistrer et emballer ou remballer les entrées.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- du code de la route et des règles de conduite défensive;
- des itinéraires et du réseau routier;
- des procédures d'enlèvement et de livraison des envois;
- des produits offerts afin de pouvoir renseigner les clients à cet égard;
- du réseau complet;
- des tarifs et des structures tarifaires;
- de l'utilisation d'un ordinateur de bord;
- de 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec les différents moyens de communication disponibles, tant durant l'exécution de la tournée que lors de la préparation et du parachèvement de l'itinéraire (lecteur de codes à barres et ordinateur de bord).

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Organise de manière totalement autonome l'itinéraire suivant des règles et des procédures préalablement établies.
- Doit consulter le département local en cas de dérogation aux procédures ou en cas de divergences nécessaires.
- Décide de manière autonome en cas de refus de certains paquets et ceci suivant des procédures préalablement établies.
- Doit pouvoir indiquer le prix à la réception de documents ou de paquets à envoyer.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte du traitement administratif;
- l'enlèvement ou la livraison corrects des paquets, documents et marchandises, dans les limites de l'itinéraire attribué et ceci pour l'ensemble du flux de marchandises de la livraison à l'enlèvement, du départ à l'arrivée;
- respecter les règles établies en matière de conduite défensive.



Le non-respect des procédures peut donner lieu à la perte de marchandises et la perte de la confiance du client.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues courriers pour échanger des informations sur les divers itinéraires;
- les chefs et les responsables du bureau local pour demander des instructions dans les cas non-prévus par les procédures;
- les clients (réceptionnistes, responsables du service d'expédition et responsables du transport et de la logistique) pour échanger des informations concernant les livraisons;
- les employés de télévente et les représentants actifs dans la région où se situe l'itinéraire attribué afin de demander des informations concernant les prix;
- des personnes privées, donneurs d'ordre ou destinataires afin de donner des informations concernant les livraisons.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- dresser le rapport de l'itinéraire suivi;
- les contacts avec la clientèle au sujet des livraisons et des produits;
- l'usage de 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



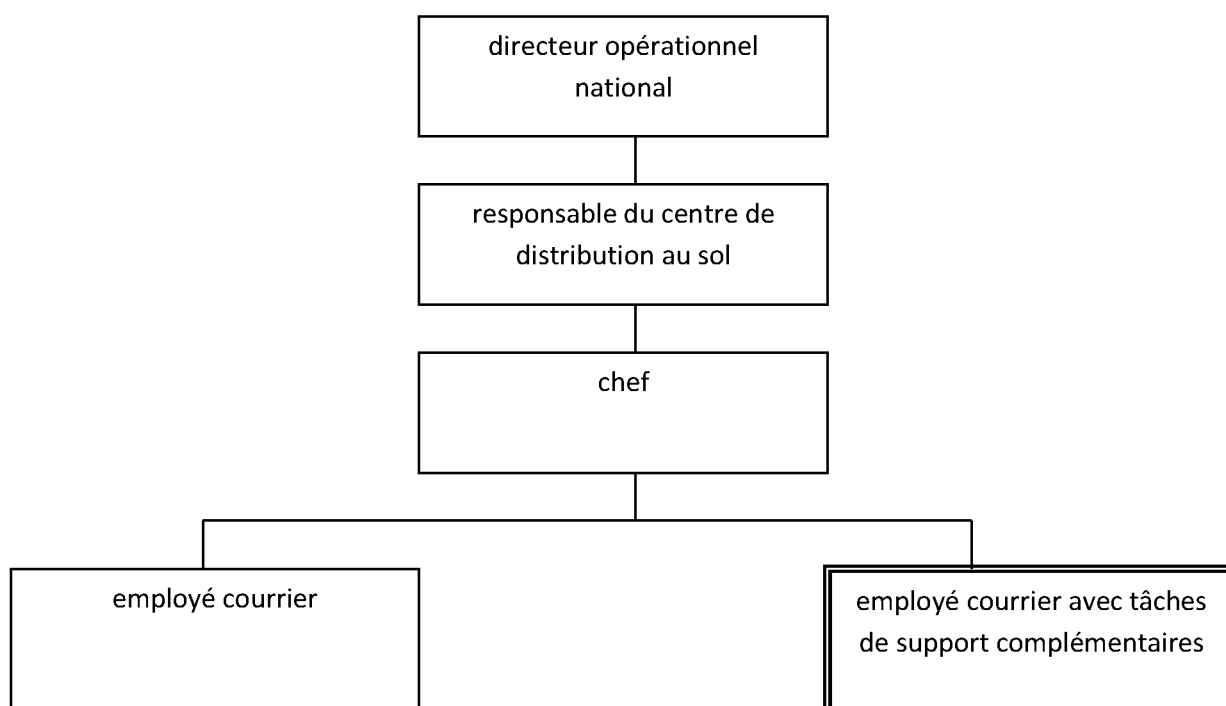
Classe 3 – D.41

**EMPLOYE COURRIER AVEC TACHES DE SUPPORT COMPLEMENTAIRES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Enlever et livrer des paquets et documents chez les clients, de manière serviable et en respectant les délais fixés. Il y a lieu de respecter des procédures déterminées et d'assurer une administration adéquate.
- Effectuer des tâches de support complémentaires pour assurer un déroulement aussi souple que possible des activités de courrier.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Compléter les documents, traiter et introduire les envois.
- Trier et contrôler les paquets et les documents destinés à l'itinéraire attribué.
- Planifier de manière autonome l'itinéraire selon les priorités de livraison et d'enlèvement.
- Contacter régulièrement le dispatching.
- Livrer ou enlever des envois chez les clients suivant les documents de livraison ou d'enlèvement.
- Fournir des informations aux clients et effectuer l'administration nécessaire pour l'envoi.
- Encaisser l'argent des envois au comptant.



- Trier, enregistrer et emballer ou remballer les entrées.
- Conduire une camionnette.
- Faire respecter tous les engagements durant l'absence éventuelle du responsable de la station et assurer la continuité.
- Donner un feed-back direct aux collègues courriers si certaines tâches ont été effectuées incorrectement.
- Accompagner les nouveaux courriers.
- Effectuer des tournées de contrôle.

## CONNAISSANCE :

Est requise

- du code de la route et des règles de conduite défensive;
- des itinéraires et du réseau routier;
- des procédures d'enlèvement et de livraison des envois;
- des produits offerts, afin de pouvoir renseigner les clients à cet égard;
- du réseau complet;
- des tarifs et des structures tarifaires;
- de l'utilisation d'un ordinateur de bord;
- du travail de préparation et de parachèvement permettant de distribuer les paquets de manière efficace et d'introduire les paquets entrants de manière correcte dans le système;
- de 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec les différents moyens de communication disponibles, tant durant l'exécution de la tournée que lors de la préparation et du parachèvement de l'itinéraire (lecteur de codes à barres et ordinateur de bord).

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Organise de manière totalement autonome l'itinéraire suivant des règles et des procédures préalablement établies.
- Doit consulter le département local en cas de dérogation aux procédures ou en cas de divergences nécessaires.
- Décide de manière autonome en cas de refus de certains paquets et ceci suivant des procédures préalablement établies.
- Doit indiquer le prix à la réception des documents ou de paquets à envoyer.



- Doit pouvoir juger si le travail qu'un courrier amène répond aux attentes d'un itinéraire déterminé, tant au niveau des livraisons que des pièces non livrées ou non enlevées.



## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte du traitement administratif;
- l'enlèvement ou la livraison corrects des paquets, documents et marchandises dans les limites de l'itinéraire attribué et ceci pour l'ensemble du flux de marchandises de la livraison à l'enlèvement, du départ à l'arrivée;
- respecter les règles établies en matière de conduite défensive;
- la continuité des activités d'enlèvement et de livraison en l'absence du responsable de station.

Le non-respect des procédures peut donner lieu à la perte de marchandises et la perte de confiance du client.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues courriers pour échanger des informations sur les divers itinéraires;
- les chefs et les responsables du bureau local pour demander des instructions dans les cas non-prévus par les procédures;
- les clients (réceptionnistes, responsables du service d'expédition et responsables du transport et de la logistique) pour échanger des informations concernant les livraisons;
- les employés de télévente et les représentants actifs dans la région où se situe l'itinéraire attribué afin de demander des informations concernant les prix;
- des personnes privées, donneurs d'ordre ou destinataires afin de donner des informations concernant les livraisons.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- dresser le rapport de l'itinéraire suivi;
- les contacts avec la clientèle au sujet des livraisons et des produits;
- l'expression d'un jugement sur l'itinéraire parcouru ou certaines situations qui se sont présentées chez un courrier déterminé dans le cadre d'un itinéraire déterminé;
- l'usage de 2 langues étrangères (langue de conversation).

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.





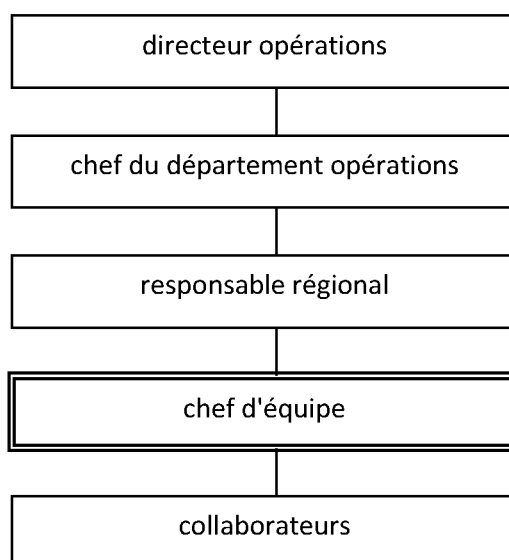
Classe 5 – D.42

## CHEF D'EQUIPE

### BUT DE LA FONCTION :

- Contrôler et assurer l'efficacité des activités de courrier dans les services opérationnels afin de garantir la qualité et la productivité du département, dans les limites des procédures prescrites.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Organiser et répartir le travail au sein du département, suivant les directives prescrites.
- Veiller au respect strict des procédures et de la réalisation des objectifs en matière d'efficacité et de niveau de service.
- Donner des explications et des instructions aux collaborateurs.
- Établir le planning mensuel.
- Informer les collaborateurs, au moyen de communications écrites et de réunions du personnel ad hoc sur la situation et les modifications éventuelles.
- Faire office de personne de contact pour le service du personnel en matière d'affaires du personnel. Communiquer les modifications à ce propos au service du personnel et au responsable régional.

### CONNAISSANCE :

Est requise



- des instructions opérationnelles;
- des normes de qualité fixées en concertation suivant le système ISO;
- de la langue de conversation dans 1 langue étrangère.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- conduire une camionnette ou un chariot élévateur;
- traiter des palettes.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Doit veiller à ce que les colis devant être livrés ou enlevés quotidiennement soient enlevés ou livrés de manière correcte chez le client.
- Doit veiller à ce que les colis enlevés soient introduits correctement dans le processus de traitement.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'exécution quotidienne du suivi;
- la planification mensuelle des effectifs;
- l'établissement de rapports sur toutes les anomalies, propres à l'équipe désignée.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- le chef hiérarchique pour discuter les activités et résoudre les problèmes;
- le chef du personnel pour obtenir et fournir des informations;
- le responsable de la région concernée sur l'évolution des activités;
- le key-account manager s'il y a un siège d'un client important dans la région concernée pour discuter des activités pour ce client.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- la fourniture et l'obtention d'informations claires;
- les conversations téléphoniques;



- la conversation dans 1 langue étrangère.



**DIRIGER :**

- Est chargé de la direction d'un groupe de 10 à 20 collaborateurs, avec l'appui du responsable régional et du service du personnel.

**L'activité dirigeante concerne**

- la qualité des prestations fournies;
- le respect des procédures;
- le suivi des délais concernant les ordres.



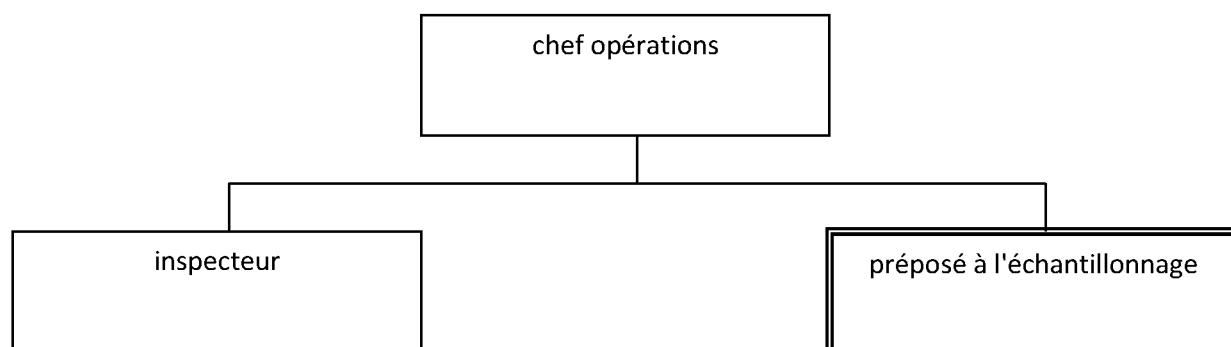
Classe 4 – E.01

**PREPOSE A L'ECHANTILLONNAGE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Échantillonnage et détermination de la qualité des marchandises

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Prélever des échantillons.
- Inspecter les marchandises et les espaces d'entreposage, y compris les installations de chargement et de déchargement des camions.
- Effectuer des inspections de pureté des camions.
- Effectuer des mesures de quantité.
- Calculer les volumes et les quantités.
- Remplir des documents de travail standard.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des spécifications des marchandises à inspecter;
- des méthodes d'inspection;
- des appareils et des méthodes d'échantillonnage;
- des prescriptions de sécurité;
- des installations de chargement et de déchargement;
- des procédures de qualité;



- des déterminations de quantité;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères (comprendre).

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- atteindre le site de la prise d'échantillons ou de contrôle;
- employer les appareils d'échantillonnage;
- employer les appareils de calcul;
- inspecter les installations de chargement et de déchargement.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue les tâches suivant les règles du manuel de qualité, suivant les procédures spécifiques et conformément aux prescriptions de sécurité.
- Signale les divergences, tant au niveau de la qualité que de la quantité.
- Doit tenir compte d'une multitude de marchandises et de méthodes d'échantillonnage.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte des tâches;
- la communication de toutes les divergences au supérieur hiérarchique.

L'exécution fautive des tâches peut entraîner des claims en dédommagement importants.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues pour coordonner les activités;
- le(s) supérieur(s) hiérarchique(s) pour se concerter et faire rapport au sujet de problèmes;
- les départements d'analyse (laboratoires) quant aux prises d'échantillons;
- le responsable des marchandises ou du mode de transport et/ou d'entreposage pour en fournir ou obtenir des informations;
- les contrôleurs, les inspecteurs et les préposés à l'échantillonnage d'autres firmes afin d'échanger des informations concernant les activités.



APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner les indications techniques nécessaires.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



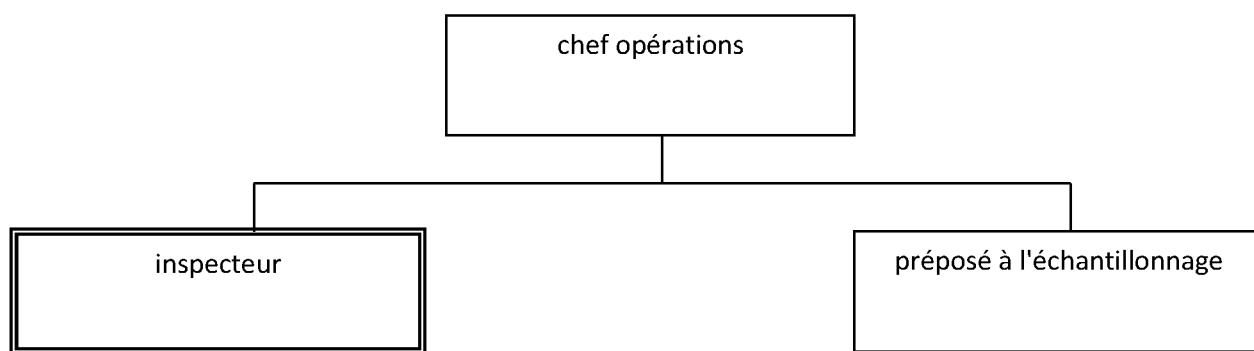
Classe 5 – E.02

## INSPECTEUR

### BUT DE LA FONCTION :

- Accompagner et inspecter, au niveau quantitatif et qualitatif, la totalité des activités de chargement et de déchargement lors de la manutention de marchandises.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Inspecter les marchandises.
- Prélever des échantillons.
- Inspecter les installations, les moyens de chargement et de déchargement et les moyens de transport.
- Effectuer des inspections de pureté.
- Effectuer des mesures de quantité.
- Calculer des volumes et des quantités.
- Établir des documents de travail.
- Rapporter.
- Donner des avis techniques.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- des spécifications des marchandises à inspecter;
- des méthodes d'inspection;



- des appareils et des méthodes d'échantillonnage;
- des prescriptions de sécurité;
- des installations de chargement et de déchargement;
- des procédures de qualité;
- des calculs de quantité et de volume;
- de l'établissement de rapports et de procès-verbaux;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- atteindre le site d'échantillonnage ou de contrôle;
- employer les appareils d'échantillonnage;
- employer les appareils de calcul;
- inspecter les installations de chargement et de déchargement;
- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue les tâches suivant les règles du manuel de qualité, suivant les procédures spécifiques du client et conformément aux prescriptions de sécurité.
- Prend en cas de divergences, tant au niveau de la qualité que de la quantité, les mesures qui s'imposent.
- Doit tenir compte d'une multitude de marchandises et de méthodes d'échantillonnage.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution de calculs corrects;
- la mise en application et le respect des prescriptions de sécurité;
- la communication de toutes les divergences au(x) supérieur(s) hiérarchique(s).

L'exécution fautive des tâches peut entraîner claims en dédommagement importants.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues pour se tenir au courant mutuellement des travaux;
- le(s) supérieur(s) hiérarchique(s) pour discuter des divergences constatées et des mesures prises;



- les départements d'analyse (laboratoire) pour obtenir des informations quant aux analyses;
- le responsable des marchandises ou du mode de transport et/ou d'entreposage pour obtenir des informations concernant ces transports;
- le client ou son représentant afin de faire rapport sur les divergences constatées et les mesures prises;
- les contrôleurs, les inspecteurs et les préposés à l'échantillonnage d'autres firmes pour échanger des informations concernant les tâches.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- tous les contacts sur les installations;
- donner des avis à des tiers;
- rapporter oralement et par téléphone;
- l'utilisation de 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



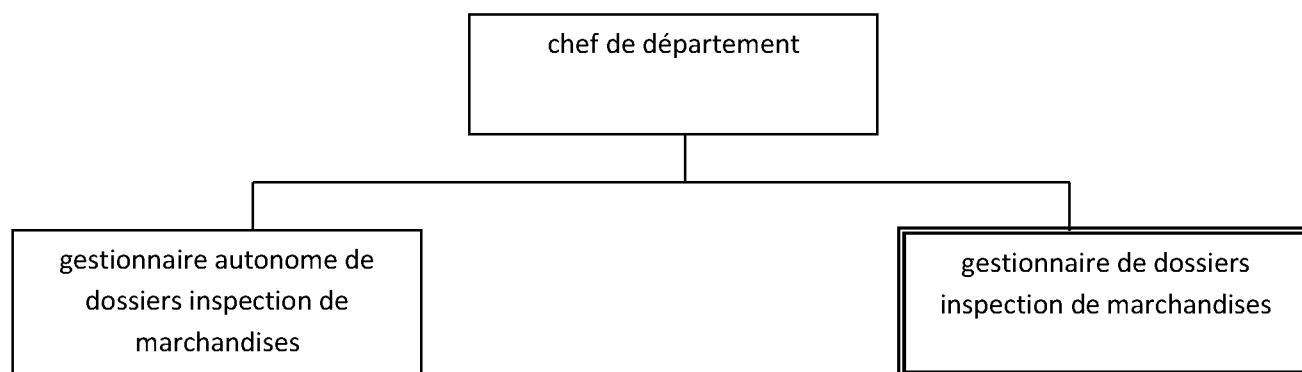
Classe 5 – E.03

**GESTIONNAIRE DE DOSSIERS INSPECTION DE MARCHANDISES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Accomplir des tâches d'organisation et d'administration en vue de pouvoir rapporter au client le résultat des inspections.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Accomplissement de tâches ayant trait au dossier
- Traduire les ordres du client en instructions de travail pour les inspecteurs.
- Assurer le suivi des inspections.
- Faire un rapport intermédiaire au client.
- Vérifier si les rapports d'inspection sont exacts et complets.
- Corriger les erreurs ou manquements éventuels dans le rapport d'inspection.
- Coordonner les activités du sous-traitant.
- Effectuer l'administration ayant trait à l'envoi des échantillons.
- Établir des rapports et des certificats.
- Facturer au client.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des produits et du commerce international concernant ces produits;
- des techniques d'inspection et de l'environnement de l'inspection;
- de l'utilisation d'un ordinateur;
- des modalités de paiement dans le cadre de transactions commerciales;



- de la collecte de données pour constituer les dossiers et établir les rapports et certificats;
- de la terminologie du métier et de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Gère les dossiers de manière indépendante.
- Doit suivre les procédures.
- Peut discuter de problèmes éventuels avec le chef de département.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la transmission correcte des instructions aux inspecteurs;
- l'établissement correct des rapports et certificats;
- la dénonciation de toute tentative compromettant l'intégrité et l'indépendance de la fonction.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients pour obtenir l'information concernant les missions d'inspection;
- les sous-traitants pour transmettre les ordres;
- les personnes de contact sur les lieux d'inspection pour transmettre, obtenir et suivre les missions d'inspection;
- le chef de département lors de la discussion de problèmes éventuels.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir et obtenir des informations claires;
- rédiger des lettres, des notes, des rapports, des certificats et des instructions de travail;
- tenir des conversations téléphoniques;
- l'utilisation orale et écrite de la terminologie du métier;



- l'utilisation orale et écrite des expressions standard dans 2 langues étrangères.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



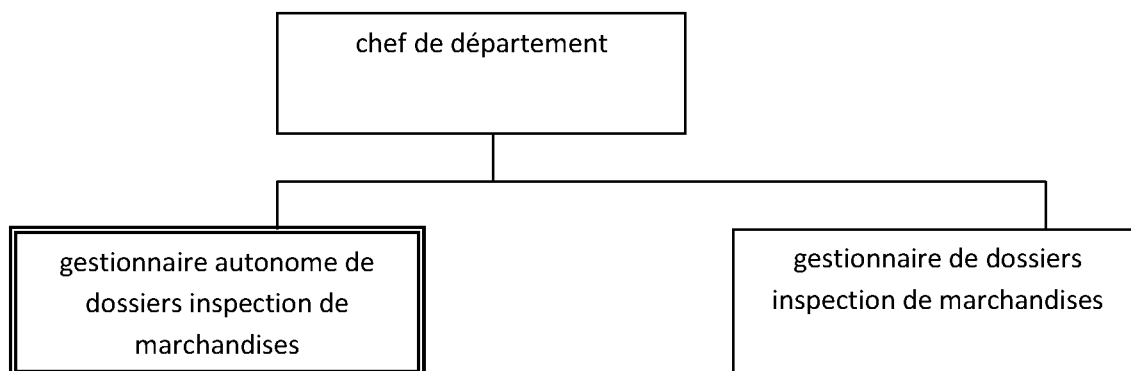
Classe 5 – E.04

**GESTIONNAIRE AUTONOME DE DOSSIERS INSPECTION DE MARCHANDISES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Accomplir des tâches d'organisation et d'administration en vue de pouvoir rapporter au client le résultat des inspections.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Accomplissement de tâches ayant trait au dossier :
  - Traduire les ordres du client en instructions de travail pour les inspecteurs.
  - Assurer le suivi des inspections.
  - Faire un rapport intermédiaire au client.
  - Vérifier si les rapports d'inspection sont exacts et complets.
  - Corriger les erreurs ou manquements éventuels dans le rapport d'inspection.
  - Coordonner les activités du sous-traitant.
  - Effectuer l'administration ayant trait à l'envoi des échantillons.
  - Établir des rapports et des certificats.
  - Signer les rapports et les certificats.
  - Facturer au client.
- Accomplissement de tâches n'ayant pas trait au dossier :
  - Élaborer des tarifs et, après accord du chef de département, les transmettre aux clients.



- Établir des contacts commerciaux (après accord du chef de département).



## CONNAISSANCE :

Est requise

- des produits et du commerce international concernant ces produits;
- des techniques d'inspection et de l'environnement de l'inspection;
- de l'utilisation d'un ordinateur;
- des modalités de paiement dans le cadre de transactions commerciales;
- de la collecte de données pour constituer les dossiers et établir les rapports et certificats;
- de la structure tarifaire et de l'élaboration de tarifs;
- des expressions standard, de la terminologie du métier et de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Gère les dossiers de manière indépendante.
- Doit suivre les procédures.
- Élabore des tarifs sous le contrôle du chef de département.
- Peut discuter des problèmes éventuels avec le chef de département.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la transmission correcte des instructions aux inspecteurs;
- l'établissement correct des rapports et certificats;
- la dénonciation de toute tentative compromettant l'intégrité et l'indépendance de la fonction.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les clients pour obtenir l'information concernant les missions d'inspection et pour établir des contacts commerciaux;



- les sous-traitants pour transmettre les ordres;
- les personnes de contact sur les lieux d'inspection pour transmettre, obtenir et suivre les missions d'inspection;
- le chef de département lors de l'élaboration des tarifs et de la discussion de problèmes éventuels.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir et obtenir des informations claires;
- rédiger des lettres, des notes, des rapports, des certificats, des instructions de travail;
- tenir des conversations téléphoniques;
- l'utilisation orale et écrite de la terminologie du métier;
- l'utilisation orale et écrite d'expressions standard dans 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



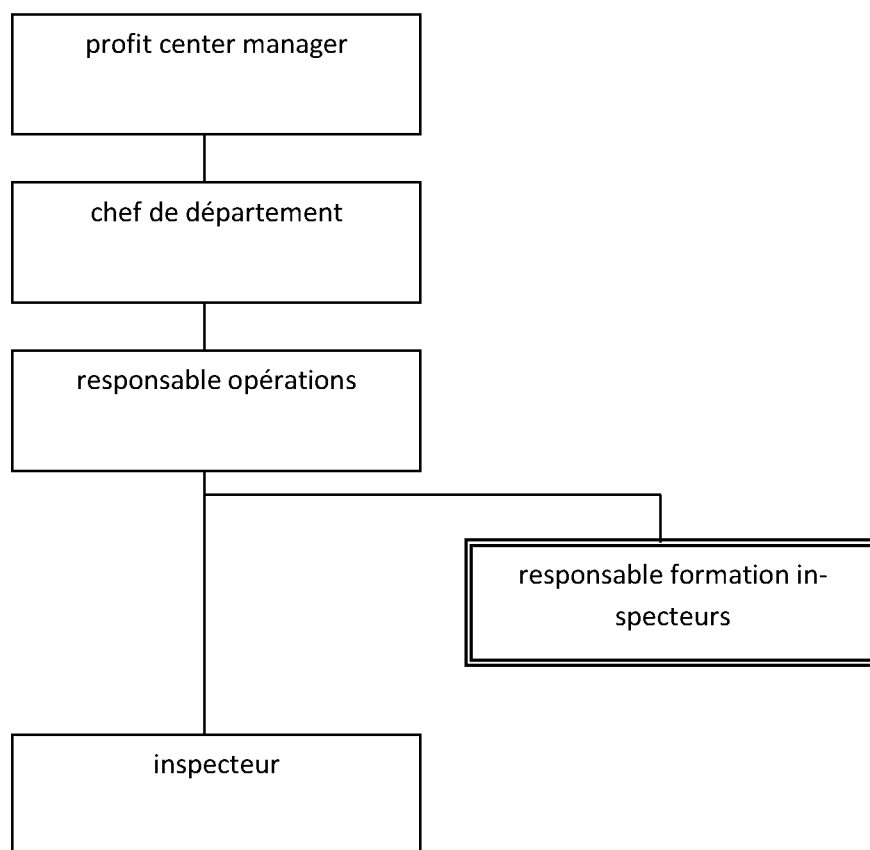
Classe 7 - E.05

**RESPONSABLE FORMATION INSPECTEURS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer la formation théorique et pratique et l'accompagnement d'inspecteurs, en vue de leur insertion dans le processus de travail et de leur perfectionnement.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Assurer la formation pratique et théorique des inspecteurs nouvellement engagés, dans l'exécution de contrôles et d'inspections.
- Assurer le suivi des formations de perfectionnement des inspecteurs, données en fonction des besoins de l'entreprise.
- Donner des cours professionnels spécialisés aux inspecteurs expérimentés.
- Donner des formations en sécurité.



- Rédiger des cours.
- Procéder à l'évaluation des connaissances et aptitudes techniques des inspecteurs.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- des spécifications des marchandises à inspecter;
- des méthodes d'inspection;
- des méthodes et de l'appareillage pour la prise d'échantillons;
- des consignes de sécurité;
- des installations de chargement et de déchargement;
- des procédures de qualité;
- des mathématiques;
- de la rédaction de rapports et du reportage;
- des aptitudes en matière d'audit;
- des techniques d'évaluation;
- des techniques de formation;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères (parler - lire - écrire).

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- atteindre le lieu de la prise d'échantillons et du contrôle;
- utiliser les appareils de prise d'échantillons;
- utiliser les appareils de calcul;
- inspecter les installations de chargement et de déchargement;
- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Accomplit les tâches suivant les règles propres à l'entreprise, les règles du manuel de qualité, les procédures spécifiques du client et conformément aux consignes de sécurité.
- Doit transmettre les connaissances et aptitudes requises aux inspecteurs, en tenant compte de leur connaissance et aptitude de base.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- former et d'accompagner les inspecteurs;
- respecter et faire respecter les consignes de sécurité;



- rapporter toutes les divergences au supérieur hiérarchique.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues pour discuter l'accompagnement et la formation des inspecteurs;
- le(s) supérieur(s) hiérarchique(s) pour faire rapport sur les tâches de formation et l'accompagnement;
- le département des analyses (laboratoire) au sujet de la formation-labo des inspecteurs.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- transmettre la connaissance et l'accompagnement sur le terrain;
- tous les contacts sur les installations;
- conseiller des tiers;
- les contacts téléphoniques;
- la rédaction de rapports;
- l'utilisation de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



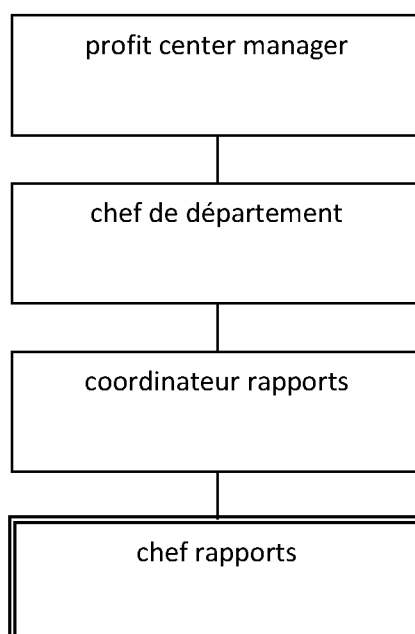
Classe 6 – E.06

CHEF RAPPORTS

BUT DE LA FONCTION :

- Coordination des rapports écrits concernant les services fournis au client.

PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Répartir et coordonner les activités des collaborateurs.
- Déterminer les priorités au niveau du traitement des rapports.
- Traiter les problèmes en matière de rapports.
- Veiller à un approvisionnement en temps opportun de toutes les fournitures de bureau pour le département.
- Veiller à un entretien et une réparation en temps opportun du matériel de bureautique.
- Signaler au département technique ou au responsable de ligne les anomalies dans les rapports.
- Rassembler les rapports des différents départements techniques en un seul rapport.

CONNAISSANCE :



Est requise

- du logiciel approprié;
- des principes régissant l'établissement de rapports;
- des instructions en matière d'établissement de rapports et des desiderata en la matière de chaque client (mentionner ou non les numéros des installations, offres, plaques d'immatriculation, codes, noms, modalités d'envoi, délais impartis);
- de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.

DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue la tâche suivant des procédures spécifiques en collaboration avec le département technique.
- Détermine les priorités en matière d'établissement de rapports sous la pression des différents départements techniques.

RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la remise correcte et à temps des rapports au client concernant les services fournis et ceci suivant les exigences de forme fixées par le client et les procédures de qualité de la firme (le contenu des rapports est contrôlé au préalable par les spécialistes techniques).

CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collaborateurs pour la coordination;
- les supérieurs hiérarchiques en ce qui concerne des problèmes de dossier et/ou le planning;
- les départements d'analyse en ce qui concerne la coordination des divers rapports;
- le département services généraux pour s'entendre sur la transmission des rapports.



#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- signaler verbalement, au niveau interne, des anomalies dans les rapports, au responsable du département concerné;
- rédiger les rapports destinés au client dans la langue maternelle et 1 langue étrangère suivant les prescriptions de travail internes et les instructions du client.

#### DIRIGER :

- La direction est limitée à la coordination des activités de l'équipe chargée de la rédaction des rapports.



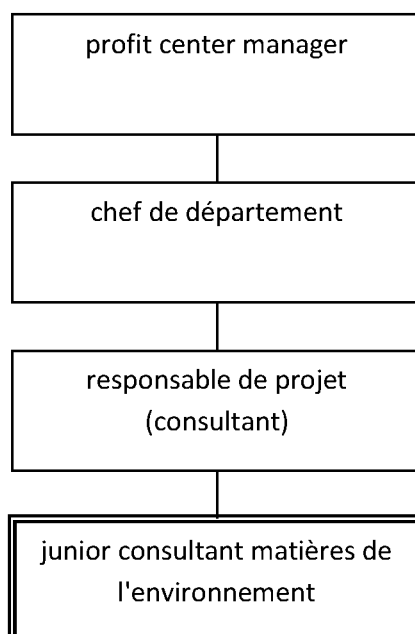
Classe 8 – E.07

**JUNIOR CONSULTANT MATIERES DE L'ENVIRONNEMENT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Conseiller les clients en ce qui concerne la réglementation en matière de protection de l'environnement. Cet avis est donné généralement sous la forme de rapports, mais aussi verbalement ou sous la forme d'un certificat.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Faire des analyses problématiques et les interpréter (en fonction de la discipline: p.ex. résultat des mesurages de l'air, de l'eau, du sol, problème d'ordre juridique en matière d'environnement).
- Faire des calculs (p.ex. dispersion de la pollution au moyen de modèles mathématiques).
- Comparer les résultats des mesurages et des calculs avec les normes.
- Interpréter ces résultats.
- Conseiller une étude plus poussée, des améliorations, des mesures.
- Rédiger des rapports bien structurés et clairs.





## CONNAISSANCE :

Est requise

(généralement limitée à une discipline: air, eau, sol ou bruit)

- des principes scientifiques concernant la discipline en question;
- de la législation sur la protection de l'environnement (connaissance approfondie de la discipline concernée);
- du comportement des contaminants dans le compartiment environnemental concerné;
- des méthodes pour la prise d'échantillons ou le mesurage et le traitement d'échantillons (essentiellement pour le sol);
- des consignes de sécurité et des normes de qualité;
- du traitement de textes et de spreadsheets;
- de l'établissement de rapports scientifiques;
- de 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- effectuer des mesurages;
- atteindre les sites de mesurage et de recherche;
- utiliser les appareils.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Rédige les rapports en matière d'effets sur l'environnement et de sécurité suivant des directives et conformément à l'index édicté par les autorités compétentes.
- Effectue les études du sol conformément aux directives des pouvoirs publics.
- Effectue les études de l'air et de l'eau conformément aux normes et codes de bonne pratique en vigueur.
- Effectue les études à réaliser avec l'assistance et sous le contrôle du responsable de projet (consultant).

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte des tâches;
- respecter et faire respecter les consignes de sécurité;
- rapporter toutes les divergences afin de discuter et de coordonner les activités au supérieur hiérarchique.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues, les membres de l'équipe et les responsables de l'analyse - du laboratoire afin de discuter et de coordonner les activités;
- le supérieur hiérarchique pour faire rapport sur les résultats et le déroulement des activités;
- les clients pour discuter les résultats.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- tous les contacts avec les clients (directs, téléphoniques et écrits);
- la rédaction de rapports;
- l'utilisation de 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



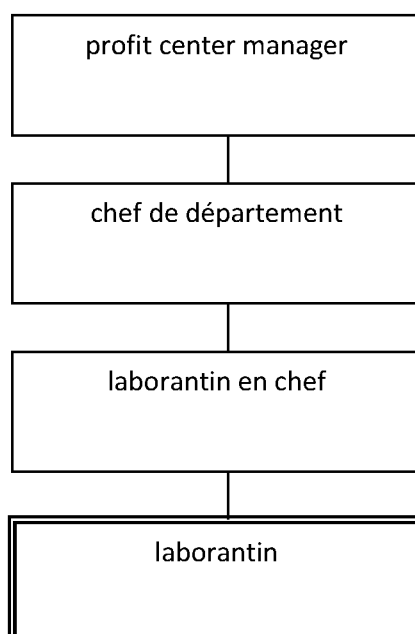
Classe 4 – E.08

## LABORANTIN

### BUT DE LA FONCTION :

- Faire des analyses de sorte que les résultats soient corrects et disponibles en temps opportun.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Faire des analyses - des tests.
- Effectuer les tâches administratives en rapport avec les analyses/tests.
- Contrôler la préparation des échantillons.
- Préparer des échantillons.
- Contrôler les analyses - tests qu'il n'effectue pas lui-même.
- Entretenir le local d'échantillons, le laboratoire et l'appareillage.
- Calibrer l'appareillage utilisé, suivant les instructions.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la chimie;
- des techniques d'échantillonnage;
- des produits analysés;
- des normes concernant les analyses à effectuer;
- de l'entretien de l'appareillage;
- des procédures de qualité;
- de la terminologie du métier et des expressions standard dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- utiliser l'appareillage d'analyse;
- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Exécute les tâches suivant les règles du manuel de qualité et suivant les procédures spécifiques du client.
- Doit avertir directement le supérieur en cas de divergences.
- L'exécution des tâches a trait à un grand nombre de marchandises et selon différentes méthodes d'analyse.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte des tâches conformément aux procédures et consignes;
- l'exactitude des résultats d'analyse;
- l'entretien et la calibration de l'appareillage utilisé;
- la propreté et l'ordre dans le laboratoire;
- l'application du système de qualité.

L'exécution fautive des tâches peut entraîner des demandes de dédommagement importantes.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le laborantin en chef - le chef de service afin de rapporter et discuter les divergences;
- les collègues pour échanger des informations concernant les mesurages, les normes et les procédures;
- les inspecteurs pour commenter le résultat des analyses;
- le client pour demander des informations au sujet des échantillons à analyser.



#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- commenter le résultat des analyses;
- discuter les méthodes d'analyse en fonction des produits à analyser;
- l'utilisation de 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



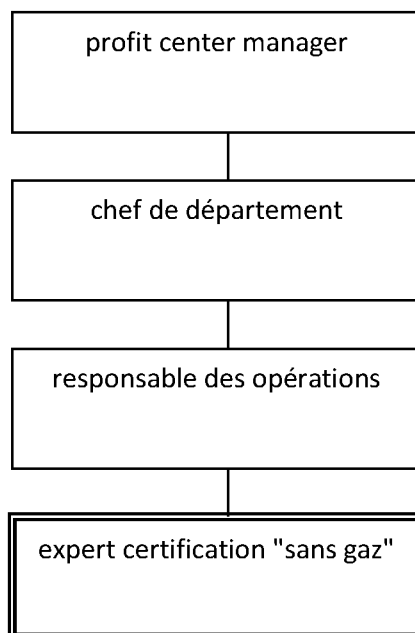
CLASSE 6 – E.09

EXPERT CERTIFICATION "SANS GAZ"

BUT DE LA FONCTION :

- Certifier l'absence de gaz dans des espaces fermés.

PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Prendre des échantillons de la phase gazeuse.
- Effectuer des inspections de pureté.
- Effectuer des mesurages pour établir l'absence de gaz.
- Faire des calculs.
- Établir des documents sur le terrain.
- Rapporter.
- Fournir des avis techniques quant aux méthodes de dégazage et de ventilation.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- des installations, moyens de chargement et de déchargement;
- des risques liés aux produits chimiques à l'état gazeux ou liquide;
- des méthodes d'inspection;
- de l'appareillage de prise d'échantillons, de l'appareillage et des méthodes de mesurage du gaz;
- des consignes de sécurité;
- des procédures de qualité;
- des mathématiques;
- de la rédaction de rapports et de la présentation de comptes rendus;
- d'une multitude de produits chimiques et de méthodes de nettoyage;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- atteindre le lieu de la prise d'échantillon ou du contrôle;
- utiliser les appareils de prise d'échantillons et de mesurage;
- utiliser les appareils de calcul;
- inspecter les installations de chargement et de déchargement;
- utiliser l'équipement de protection collectif et individuel;
- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Accomplit les tâches suivant les règles du manuel de qualité et conformément aux consignes de sécurité.
- Analyse et évalue les risques.
- Donne des avis.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte des tâches d'inspection quant à l'absence de gaz;
- l'obligation de respecter et faire respecter les consignes de sécurité internes;
- la communication au supérieur hiérarchique de toutes les divergences constatées, impliquant un risque.



L'exécution incorrecte des tâches peut résulter en demandes de dédommagement importantes et entraîner des lésions graves pour les victimes.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues pour échanger des informations concernant les méthodes, résultats et procédures;
- le(s) supérieur(s) hiérarchique(s) pour rapporter sur les résultats et les activités;
- le département des analyses (laboratoire) pour discuter les résultats;
- le responsable des marchandises ou du moyen de transport ou de stockage pour s'informer sur les conditions d'entreposage;
- le client ou son représentant pour discuter la remise ou le refus d'une certification "sans gaz";
- les inspecteurs d'autres firmes.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- tous les contacts sur les installations et avec les propriétaires - représentants des moyens de transport;
- donner des avis à des tiers;
- les contacts téléphoniques;
- la rédaction de rapports;
- l'utilisation de 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



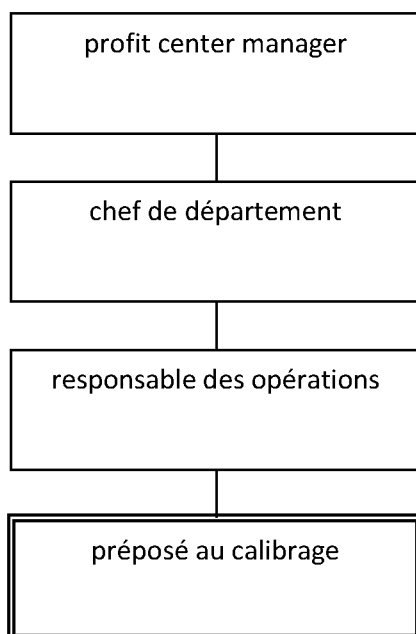
Classe 6 – E.10

## PREPOSE AU CALIBRAGE

### BUT DE LA FONCTION :

- Étalonner des récipients et établir des tableaux de calibrage.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Effectuer des jaugeages pour calculer par des mesurages du niveau les volumes correspondants.
- Faire des croquis et des dessins des récipients jaugés.
- Utiliser des logiciels de calcul.
- Faire des calculs.
- Remplir des documents standard sur le terrain.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- des méthodes de calibrage;



- des méthodes de jaugeage;
- des consignes de sécurité;
- des procédures de calibrage;
- des mathématiques;
- des principes de topographie;
- de l'utilisation de logiciels;
- d'une multitude de récipients et de méthodes de mesurage/jaugeage;
- de 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- atteindre le lieu de mesurage;
- utiliser les appareils de mesurage;
- utiliser l'appareillage de calcul.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Exécute les tâches suivant les règles du manuel de qualité, suivant les procédures spécifiques et conformément aux consignes de sécurité.
- Doit tenir compte d'une multitude de facteurs qui peuvent influencer le résultat des mesurages/jaugeages.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte des tâches;
- la communication au supérieur hiérarchique de toutes les divergences.

L'exécution fautive des tâches peut entraîner des pertes importantes de quantités.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues pour échanger des informations concernant les procédures et les problèmes de calibrage;
- le(s) supérieur(s) hiérarchique(s) pour rapporter sur les activités;
- les propriétaires et les responsables du moyen de transport ou de stockage afin d'obtenir des informations concernant les récipients;



- les inspecteurs d'autres firmes;
- les collègues étrangers pour échanger des informations concernant le résultat des calibrages..



#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- tous les contacts sur les installations;
- la rédaction de rapports;
- l'usage de 2 langues étrangères (langue de conversation).

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



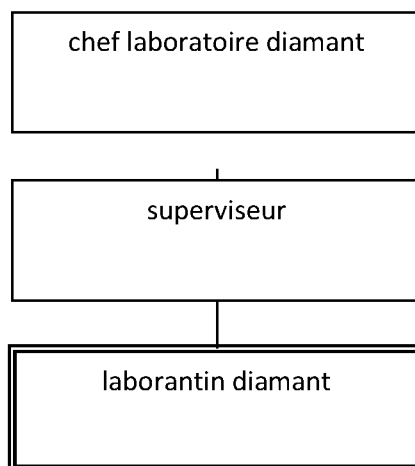
Classe 5 - E.11

## LABORANTIN DIAMANT

### BUT DE LA FONCTION :

- Examiner, du point de vue quantitatif et qualitatif, le diamant taillé en vue de sa certification.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Exécuter des expertises sur le diamant taillé en rapport avec les critères suivants :
  - quantité
  - poids
  - qualité, plus en détail:
    - pureté (naturelle/synthétique)
    - forme de la taille
    - fluorescence
    - couleur
    - pureté
    - dimensions
    - fabrication.
- Décrire le diamant taillé par dessin sur papier ou sur ordinateur.
- Calculer et/ou estimer la perte en poids du diamant en vue d'une amélioration de la qualité et en fin de compte d'une plus-value du diamant.



- Tracer des inscriptions au laser sur le diamant.
- Exécuter des calibrages sur l'appareillage utilisé, suivant les instructions.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- des méthodes d'inspection (pureté, couleur, dimensions);
- des traitements (rayonnement, laser);
- des propriétés physiques et optiques du diamant;
- de l'utilisation de l'appareillage de mesure et de calibrage;
- de la goniométrie et des mathématiques en général;
- de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- exécuter des analyses;
- utiliser l'appareillage de mesure, d'analyse et de calcul;
- travailler avec l'ordinateur (enregistrer des données, paquets de signes);
- effectuer l'entretien d'utilisation à l'appareillage et au calibrage.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Exécute les tâches suivant les règles du manuel de qualité et suivant les procédures spécifiques.
- Avertit le supérieur de toutes divergences.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte des tâches;
- l'exactitude des résultats;
- l'entretien et du calibrage de l'appareillage utilisé;
- la propreté et de l'ordre dans le laboratoire;
- l'application du système de qualité.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues pour convenir des activités;



- les supérieurs (chef du laboratoire diamant, responsable de la qualité, laborantin supérieur diamant) afin de rapporter et de discuter des problèmes.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- fournir les spécifications techniques nécessaires concernant les diamants inspectés.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



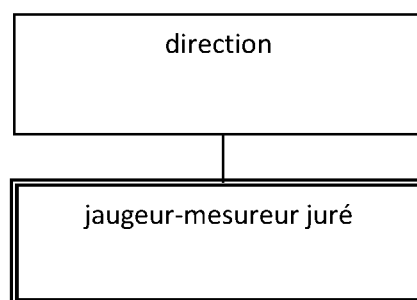
Classe 5 – E.12

**JAUGEUR-MESUREUR JURE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Peser, mesurer ou compter les marchandises en vue de connaître aussi précisément que possible le poids, le volume ou le nombre de pièces.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Exécuter les mesurages adaptés aux marchandises du client afin de calculer le volume, le poids ou le nombre.
- Faire des calculs.
- Remplir des documents standards.
- Remplir et signer des rapports et certificats (notes de pesage, mesurage et comptage).
- Contrôler l'appareillage de mesurage et de comptage propre à l'entreprise et l'appareillage de pesage mis à disposition afin de déceler tout fonctionnement fautif.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des produits (en général);
- des techniques de calcul;
- des différentes techniques de mesurage et de pesage adaptées aux exigences spécifiques des marchandises;
- des prescriptions en matière de sécurité;
- du traitement de texte et du spreadsheet;
- de la rédaction de certificats et de rapports (notes de pesage, mesurage et comptage);



- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

La reconnaissance officielle d'un employé en tant que "jaugeur-mesureur juré" se fait par le Tribunal du commerce, sur demande de l'employeur et après un examen d'aptitude de l'employé concerné (au minimum 3 années d'expérience professionnelle dans le secteur).

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- utiliser l'appareillage de mesurage et de calcul (basculer au dixième, balance automatique).

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille suivant différentes procédures de mesurage et de pesage, parfois sous la contrainte du temps, et tenant compte des prescriptions en matière de sécurité.
- Fixe lui-même la succession des activités, c'est-à-dire quand une certaine marchandise sera mesurée.
- Contrôle le fonctionnement et l'étalonnage des instruments de mesurage et de comptage propres et de l'appareillage de pesage mis à disposition.
- Consulte ses supérieurs au sujet de problèmes particuliers.
- Suit les derniers développements en matière de nouvel appareillage.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- de l'exécution du mesurage, du comptage ou du pesage;
- du fonctionnement correct et de l'étalonnage exact de l'appareillage de mesurage et de comptage propre;
- de la rédaction et de la signature de rapports et de certificats.

En cas de doute au sujet de l'exécution correcte et de l'étalonnage des instruments, la fourniture d'un certificat peut être refusée (non-signature du document).

D'une exécution fautive de l'ordre peuvent s'ensuivre de lourdes pertes financières et également une perte d'image de marque pour la société.

Si l'erreur est détectée à temps, une réparation ou correction est possible moyennant la rédaction d'un nouveau certificat dûment motivé.



Le jaugeur-mesureur est responsable, mais l'entreprise porte la responsabilité civile. Les tâches exécutées ne peuvent être contestées que par un second jaugeur-mesureur juré. En cas de litige entre eux, celui-ci sera résolu par un troisième jaugeur-mesureur juré désigné par le Tribunal du commerce. Les conclusions de ce tiers sont irrévocables.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues en vue d'échanger des informations au sujet de certains problèmes de mesurage, pesage ou comptage;
- les collaborateurs internes et le supérieur hiérarchique en vue d'établir le rapport;
- un second jaugeur-mesureur pour discuter de divergences constatées (litiges).

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner et recevoir une information claire;
- les contacts sur le site même;
- les rapports écrits;
- les contacts téléphoniques;
- l'utilisation de 2 langues étrangères (expressions standard et terminologie du métier).

#### DIRIGER :

- Est chargé d'une direction fonctionnelle de 1 ou 2 collaborateurs.
- L'activité dirigeante concerne la répartition et le contrôle des travaux.



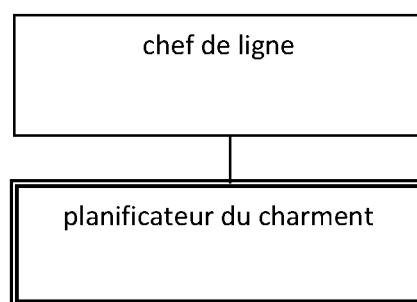
Classe 5 – F.01

**PLANIFICATEUR DU CHARGEMENT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Établir les plans de chargement de sorte que la sécurité du vol à ce niveau soit garantie.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Établir le plan de chargement: répartir la cargaison en fonction du poids et de l'équilibre.
- Échanger des informations avec d'autres services sur la nature et la quantité des cargaisons à transporter.
- Positionner les cargaisons spéciales (animaux vivants, denrées périssables).
- Positionner les marchandises dangereuses.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du logiciel sur mesure;
- des procédures concernant le chargement des avions de la compagnie aérienne;
- des procédures concernant le chargement de marchandises dangereuses;
- des types d'avion dans le cadre des normes de chargement;
- des circonstances de la soute en fonction du plan de vol et de l'influence sur la cargaison;
- de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**



Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Travailler dans le cadre des procédures concernant le chargement d'un avion.
- Établir de manière autonome un plan de chargement en fonction des normes de la compagnie aérienne, du type d'avion et des circonstances dans la soute sous l'influence du plan de vol.
- Doit tenir compte des normes de sécurité.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- la conformité du plan de chargement aux normes de sécurité de la compagnie aérienne;
- la collecte de toutes les données concernant la qualité et la quantité de la cargaison;
- la répartition du poids de la cargaison dans les limites des procédures en vigueur.

Le contrôle administratif est effectué par le chef de ligne.

Le contrôle technique est effectué par le représentant d'instances externes.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les instances aéroportuaires pour obtenir des informations concernant le plan de vol, les conditions de décollage et d'atterrissage;
- le personnel de cabine pour échanger des informations concernant le plan de chargement;
- les autres services internes sur la présence de charges et de passagers;
- la compagnie aérienne pour obtenir des informations concernant les normes de chargement et les divergences.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- donner des explications claires quant au plan de chargement;
- la collecte d'informations complémentaires sur la nature et le poids de la cargaison;



- l'usage de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



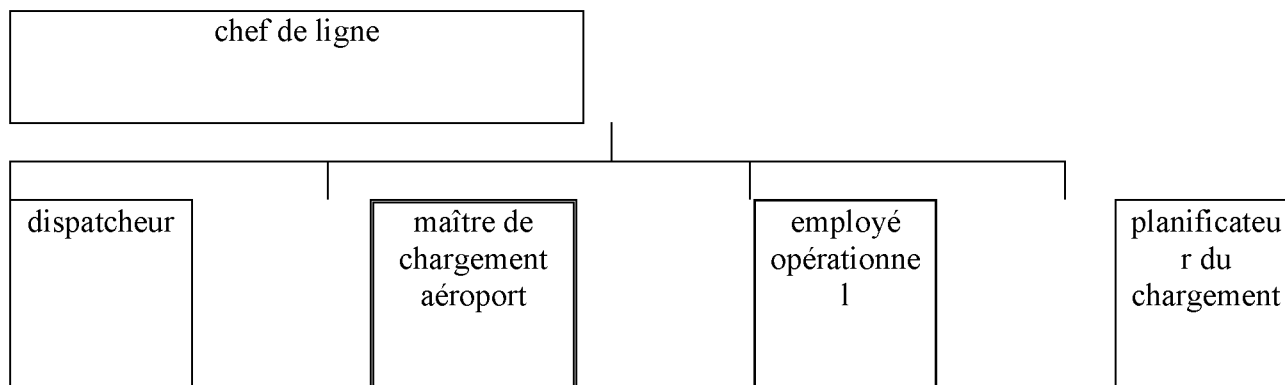
Classe 4 – F.02

**MAITRE DE CHARGEMENT AEROPORT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Coordonner depuis le terrain toutes les activités se déroulant à bord et autour de l'avion et corriger si nécessaire de sorte que les activités soient terminées dans les délais impartis.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Pointer la liste de contrôle sur base du paquet de services par client: nettoyage, catering, groupes électrogènes mobiles, chargement et déchargement, fourniture d'air comprimé, service de toilettes et d'eau, placement de blocs.
- Vérifier si toutes les tâches sont accomplies effectivement et dans le bon ordre.
- Contrôler la qualité, l'efficacité et la sécurité requises à bord, à la porte et sur le tarmac au moyen d'une liste de contrôle.
- Classer les modifications de procédure dans les manuels du client.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des procédures concernant le paquet de services global;
- de la lecture d'un plan de chargement;



- des normes requises en matière de qualité, d'efficacité, de sécurité et des règlements aéroportuaires en vigueur;
- de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.



#### DEXTÉRITÉ :

- N'est pas d'application.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit corriger immédiatement et de manière autonome en cas de divergences, pour respecter les délais.
- Exécute les activités dans le cadre de directives imposées et du plan de chargement.
- Doit consulter le représentant de la compagnie aérienne s'il est confronté à des problèmes auxquels il n'a pas encore été confronté auparavant.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la mise en place correcte et sûre de la cargaison conformément au plan de chargement;
- l'exécution à temps de toutes les activités;
- l'application des normes de qualité et de sécurité concernant les activités.

Le contrôle administratif est effectué par le chef de ligne.

Le contrôle technique est effectué par le représentant d'instances externes.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le représentant de la compagnie aérienne pour se concerter en vue de résoudre des problèmes;
- les collègues en vue de discuter l'exécution correcte et à temps des activités;
- le personnel de cabine pour fournir des informations sur la cargaison;
- d'autres départements concernés pour obtenir des informations concernant des activités à exécuter encore.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- la communication verbale d'instructions claires et univoques;
- l'information du personnel de cabine;
- les contacts avec le représentant de la compagnie aérienne pour s'enquérir comment répondre aux écarts de procédure;
- l'usage de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.





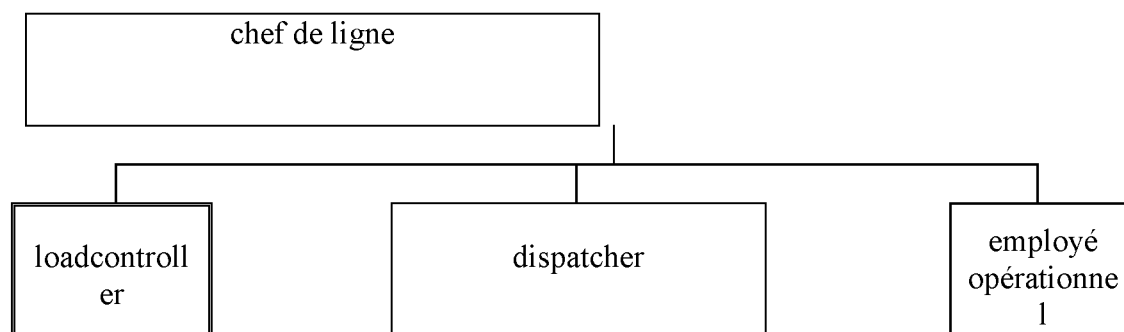
Classe 6 - F.02.01

## LOADCONTROLLER

### BUT DE LA FONCTION :

- Rédiger la feuille de chargement et les plans de chargement pour que soit assurée la sécurité du vol à cet égard.
- Coordonner sur le terrain toutes les activités se déroulant à bord et autour de l'avion et corriger si nécessaire de telle manière que ces activités soient terminées dans les délais requis.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Rédiger le plan de chargement: répartition de la marchandise en fonction du poids et de l'équilibre.
- Rédiger la feuille de chargement (manuellement ou via l'ordinateur) tant pour les avions avec fuselages élargis (wide bodies) que pour des avions équipées uniquement pour le transport de marchandises (full cargo's): rapport écrit du calcul pour la charge de l'avion par rapport au fret, fret postal, pièces de courrier, nombre de passagers, personnel de cabine, carburant, catering, en fonction des limites de poids et d'équilibre de l'avion.
- Échanger avec d'autres services des informations au sujet de la nature et de la quantité du chargement à transporter et des activités à exécuter.
- Positionner les cargaisons spéciales (animaux vivants et denrées périssables).
- Positionner les marchandises dangereuses.
- Coordonner et contrôler les activités près de l'avion afin qu'elles se déroulent de manière optimale et dans les délais prévus.
- Veiller à l'exécution en temps utile du paquet de services par client (nettoyage, catering, fourniture de carburant, charger et décharger, etc.): prendre contact avec les services, pointer la liste de contrôle, s'assurer que toutes les tâches sont effectuées réellement et dans l'ordre séquentiel voulu, si nécessaire y apporter correction.
- Contrôler la qualité requise, l'efficacité et la sécurité à bord, à la porte et sur le tarmac au moyen d'une liste de contrôle.



- Rassembler, distribuer et traiter l'information nécessaire à la rédaction de la feuille de chargement et de la carte de centrage ainsi que pour l'expédition de l'avion.
- Classer les modifications de procédure dans le manuel du client.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- du logiciel sur mesure;
- des procédures concernant le chargement des avions de la/des compagnie(s) aérienne(s);
- des procédures concernant le chargement de marchandises dangereuses et d'animaux vivants;
- des procédures concernant le paquet de services global;
- des principes de stabilité de l'avion, des limites structurelles d'un avion, de la rédaction d'une feuille de chargement (manuellement et sur ordinateur) et de la carte de centrage;
- des types d'avion dans le cadre des normes de chargement;
- des circonstances de la soute en fonction du plan de vol et de l'influence sur la cargaison;
- des normes requises en matière de qualité, d'efficacité, de sécurité et des règlements aéroportuaires en vigueur;
- de 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- conduire un véhicule;
- positionner les chenilles d'embarquement dirigées manuellement ou par ordinateur;
- s'occuper des portes mécaniques de chargement des avions charge pleine.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travailler dans le cadre des procédures concernant le chargement d'un avion.
- Rédige de manière autonome le plan de chargement, la feuille de chargement et la carte de centrage en fonction des normes de la compagnie aérienne, du type d'avion, des circonstances dans la soute et du plan de vol.
- En cas de divergences, corrige immédiatement et en concertation avec le représentant de la compagnie aérienne et/ou le chef d'équipe et/ou le dispatch du service concerné, les activités à effectuer afin de respecter les délais de temps.
- Discute avec le représentant de la compagnie aérienne de tout problème éventuel qu'il n'a pas connu auparavant.
- Doit tenir compte des normes de sécurité.



## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la conformité du plan de chargement, de la feuille de chargement et de la carte de centrage avec les normes de sécurité de la compagnie aérienne;
- la mise à disposition à temps du plan de chargement, de la feuille de chargement et de la carte de centrage, ainsi que de l'information à l'équipage (données de la météo, changements de plan de vol et/ou mesures temporaires concernant les règlements aériens);
- rassembler toutes les données relatives à la qualité et quantité du chargement;
- la répartition en poids de la cargaison dans le cadre des procédures imposées;
- l'exécution à temps de toutes les activités;
- l'application des normes de qualité et sécurité des activités.

Le contrôle administratif est effectué par le chef de ligne.

Un contrôle technique est exécuté par un délégué d'instances externes.

La feuille de chargement est soumise au contrôle et à l'approbation du commandant/pilote.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les instances de l'aéroport pour obtenir des informations au sujet du plan de vol, des conditions de départ et de chargement;
- la compagnie aérienne pour obtenir des informations au sujet des normes de mise en charge et des divergences;
- le personnel de cabine pour échanger des informations au sujet de la cargaison et des plans de chargement;
- les autres services internes au sujet de la présence de fret et de passagers;
- l'équipage de l'avion concernant le plan de vol, les conditions de décollage et d'atterrissage, du carburant nécessaire, des temps d'embarquement et de décollage, etc.;
- les collègues de différents services (catering, carburant, nettoyage) pour assurer l'exécution correcte et à temps des activités;
- les duty-supervisors et/ou le dispatch pour les informer de problèmes en rapport avec le potentiel de travailleurs ou des moyens mis à disposition.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir une explication claire au sujet du plan de chargement;
- rassembler toute information complémentaire concernant la nature et le poids de la cargaison, le nombre de passagers, le carburant nécessaire, la présence de produits dangereux ou d'animaux vivants, ... ;
- discuter des problèmes avec l'équipage de l'avion, le personnel de cabine, d'autres services internes, les services passagers;



- interroger le représentant de la compagnie aérienne et le chef de ligne sur la manière de résoudre les divergences de procédures;
- l'utilisation de 2 langues étrangères.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



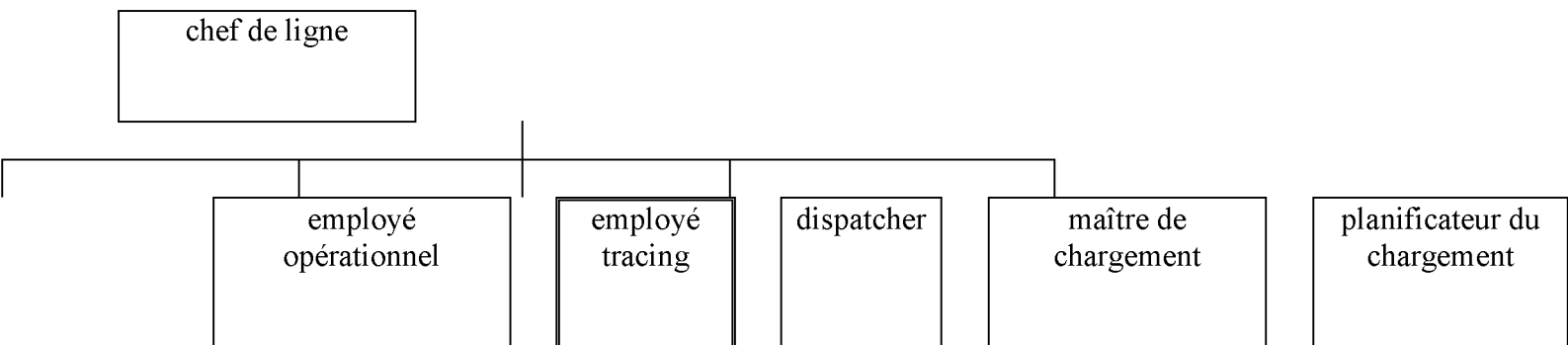
Classe 4 – F.03

**EMPLOYEE TRACING**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Localiser des bagages - cargaisons égarés et veiller à ce qu'ils arrivent à temps à destination.
- Traiter les irrégularités concernant la cargaison et chercher une solution.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- S'occuper des passagers ayant des problèmes avec leur bagage (égaré, endommagé).
- Rassembler et enregistrer les données concernant les problèmes avec la cargaison (égarée, endommagée, documents incomplets ou manquants).
- Établir et suivre les dossiers y afférents.
- Chercher et rassembler l'information sur les bagages et les problèmes de cargaisons.
- Enregistrer et suivre les bagages - cargaisons égarés.
- Informer les clients sur l'évolution de leur dossier.
- Assurer l'administration et la facturation.
- Établir les dossiers douaniers (pour la cargaison).
- Surveiller le stock de formulaires de la compagnie aérienne (bagage).
- Remplir les formulaires d'avarie, des douanes et autres.
- Contacter des firmes spécialisées pour la destruction de marchandises.

**CONNAISSANCE :**

Est requise



- du logiciel sur mesure utilisé;
- du système de localisation automatisé, mondial;
- des formulaires des douanes;
- des procédures concernant les bagages endommagés - égarés (cargaison du client);
- de 2 langues étrangères (conversation).

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour:

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille dans le cadre des procédures fixées par la compagnie aérienne et les douanes et demande des instructions en cas de divergences.
- Doit extirper rapidement les informations essentielles d'un bref entretien avec un client qui ne réagit généralement pas de manière calme ou contrôlée, et doit remplir correctement et d'une façon précise des formulaires sur base de cette information.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- du maintien de la confiance du client dans la compagnie aérienne;
- du maintien de la confiance de la compagnie aérienne;
- de l'administration et de la facturation correctes et à temps des dossiers;
- de la localisation des bagages - cargaisons suivant les procédures de la compagnie aérienne.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le client pour remplir les formulaires concernant la cargaison - les bagages égarés –endommagés;
- le chef de ligne et la compagnie aérienne pour obtenir des instructions en cas d'écarts des procédures et pour fournir des informations sur le déroulement des activités;
- la douane pour obtenir des informations et régulariser les dossiers des douanes.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour



- répondre avec tact et clarté aux clients et au courrier en vue de la livraison des bagages trouvés du client;
- l'usage de 2 langues étrangères (langue de conversation).

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



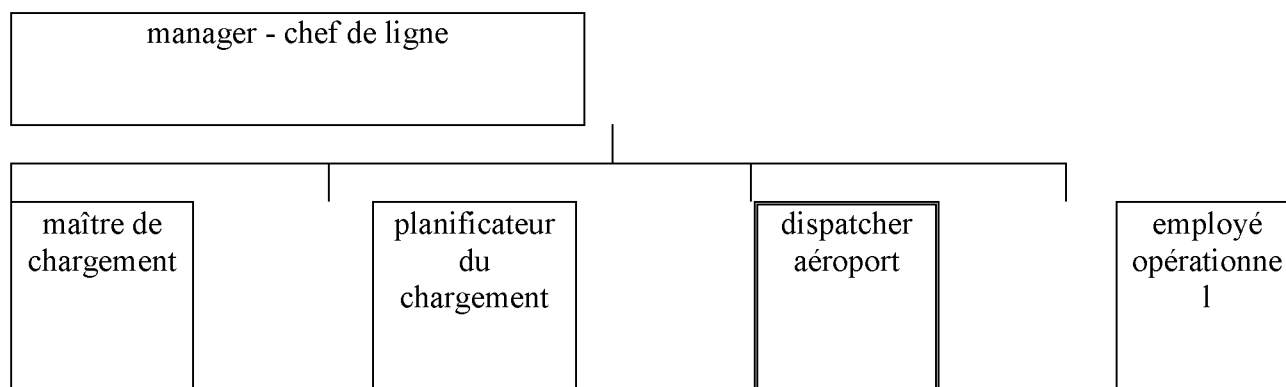
Classe 4 – F.04

## DISPATCHER AEROPORT

### BUT DE LA FONCTION :

- Rassembler, traiter et diffuser les informations nécessaires au traitement de l'avion et de l'administration.
- Adapter le planning quotidien en vue d'utiliser de manière optimale les moyens disponibles.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Recevoir, rassembler et transmettre l'information nécessaire au traitement des avions et de l'administration.
- Adapter le planning en fonction des divergences au niveau du planning quotidien.
- Enregistrer les données concernant les divergences quant au traitement de l'avion.
- Traduire les données en information utilisable par le personnel.
- Transmettre l'horaire des activités à effectuer.
- Fournir des informations sur les divergences entre le planning quotidien et le planning préconisé.
- Donner des instructions de travail en cas de divergences.
- Assurer le suivi de la disponibilité du parc de matériel.
- Signaler les pannes au matériel.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- du logiciel sur mesure utilisé (propre à l'entreprise);
- des procédures des clients pour autant qu'elles concernent le dispatching;



- du système de planning usuel;
- des activités du département pour lequel il travaille;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour:

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit pouvoir traiter à certains moments des quantités considérables de données.
- Travaille dans le cadre de procédures prescrites et dans le cadre du planning mensuel, hebdomadaire et quotidien.
- Doit adapter le planning et la répartition du travail en fonction des divergences avec un impact minimal sur les exigences posées.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'utilisation optimale des moyens disponibles en fonction des circonstances modifiées;
- la demande de directives au manager - chef de ligne en cas de divergences auxquelles il n'a pas encore été confronté;
- la transmission à temps de l'information correcte aux services concernés.

## CONTACTS:

Assurer les contacts avec

- les compagnies aériennes, les autorités aéroportuaires et les départements internes pour recevoir - transmettre des informations.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- la traduction des données en information utilisable;
- la transmission d'instructions claires au personnel concerné;
- l'usage verbal et écrit de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



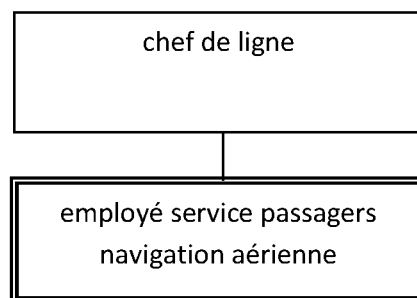
Classe 2 – F.05

**EMPLOYE SERVICE PASSAGERS NAVIGATION AERIENNE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Enregistrer, informer et accompagner les passagers et les bagages de sorte que l'avion puisse partir dans les délais prévus par la compagnie aérienne.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Enregistrer les passagers et les bagages.
- Contrôler les documents de voyage et le poids des bagages.
- Assurer la disponibilité des moyens de travail.
- Conclure la procédure d'embarquement.
- Informer et faire intervenir la compagnie aérienne en cas de dérogation aux procédures standard.
- Informer les passagers et, si nécessaire, les renvoyer à la compagnie aérienne.
- Accueillir les passagers au guichet de transit.
- Accompagner les passagers requérant de l'aide et les voyageurs mineurs.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des procédures et des systèmes d'enregistrement automatisés;
- de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour:

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Exécute les activités de manière autonome conformément aux instructions données.
- Renvoie aux personnes compétentes pour tout ce qui s'écarte des procédures standard.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'accompagnement lors de l'embarquement et du débarquement, dans les délais impartis;
- l'image positive de l'entreprise et des compagnies aériennes;
- la fourniture à temps des listes pour les passagers et les bagages;
- l'enregistrement correct et du contrôle des passagers, des documents et des bagages.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les passagers pour les informer des écarts possibles et du déroulement pratique du voyage;
- les représentants du client pour obtenir l'information sur la solution appropriée en cas d'écarts (qui et comment);
- les collègues pour échanger des informations.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- traiter les passagers avec tact;
- fournir des informations univoques;
- l'usage de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



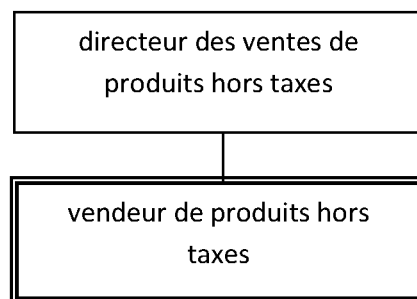
Classe 2 – F.06

**VENDEUR DE PRODUITS HORS TAXES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Vendre au personnel de bord des produits hors taxes. Livrer à bord de l'avion.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Transporter des clients de et vers l'avion.
- Vendre des produits hors taxes.
- Informer et aider les clients lors de leurs achats.
- Percevoir les paiements et transférer les montants.
- Préparer les commandes pour la livraison à bord.
- Gérer un assortiment décrit: présenter, indiquer les prix et/ou les codes, donner des avis en ce qui concerne le moment et la quantité de la commande.
- Compléter les rayons et/ou les armoires vitrées.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du logiciel utilisé propre à la vente de produits hors taxes;
- des devises étrangères;
- des restrictions en matière d'achat pour le personnel de bord, imposées par les règlements douaniers;
- de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- conduire une voiture.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travailler dans le cadre de procédures douanières concernant les activités de vente.
- Suit de manière autonome le planning des vols pour approcher les clients.
- Travailler d'une façon expéditive avec un grand nombre de devises, de codes et de prix.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'application correcte des procédures propres aux activités;
- la gestion d'un assortiment (présentation, indication des prix - les codes, conseiller);
- la fourniture aux clients dans les délais disponibles;
- la perception et du transfert d'argent liquide, de chèques, de recettes par le biais de cartes de crédit.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les membres de l'équipage et les représentants des compagnies aériennes pour la vente de produits;
- les fonctionnaires des douanes pour l'application des procédures de douane et pour donner des explications;
- les fournisseurs lors de la présentation de nouveaux produits;
- le directeur de département pour l'informer de l'évolution des activités;
- le département transport pour aller chercher le personnel de bord.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- l'information correcte et aimable des clients concernant les prix et les spécifications des produits;
- l'approche serviable des membres de l'équipage et des représentants des compagnies aériennes;
- la conversation dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



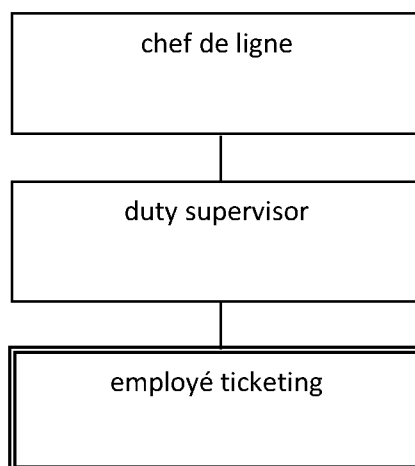
Classe 3 – F.07

## EMPLOYE TICKETING

### BUT DE LA FONCTION :

- Faire des réservations, rédiger et vendre des billets et effectuer des tâches financières et administratives pour les compagnies aériennes.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Faire des réservations pour les passagers au moyen du système automatisé de réservation.
- Vendre et rédiger des billets.
- Contrôler et remplir des documents.
- Effectuer des opérations de caisse.
- Exécuter des tâches administratives pour la compagnie aérienne.
- Exécuter des tâches administratives pour les clients.
- Informer et résoudre des problèmes de billets pour passagers et, si nécessaire, les diriger vers les compagnies aériennes.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- des systèmes automatisés de réservation et d'enregistrement;
- de l'utilisation du logiciel propre à l'entreprise;
- de l'infrastructure de l'aéroport;
- des règles de la tarification et du ticketing;



- de la procédure des compagnies aériennes en matière de ticketing, réservations, bagage excédentaire, surbooking, retards, annulations, utilisation des foyers business, voyageurs fréquents, voyages du personnel;
- de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Accomplit les activités de manière autonome suivant les instructions prescrites.
- Est lié lors de l'exécution des activités aux procédures internes.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- la rédaction correcte des billets et documents;
- la gestion financière correcte de la caisse.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les passagers pour les informer au sujet d'anomalies possibles et du déroulement pratique du vol;
- les représentants du client et/ou de la compagnie aérienne;
- les collègues pour échanger des informations;
- d'autres départements pour recevoir et transmettre des informations;
- les autorités officielles en cas de problèmes de passeports ou de visas.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- une approche courtoise des passagers;
- donner une information claire aux passagers;
- l'usage de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.



DIRIGER :

- N'est pas d'application.



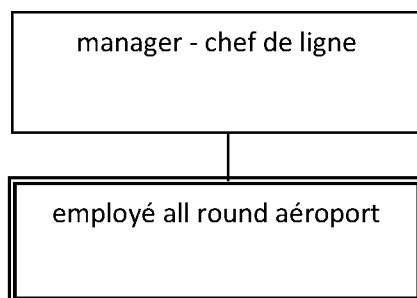
Classe 5 – F.08

## EMPLOYEE ALL ROUND AEROPORT

### BUT DE LA FONCTION :

- Traiter administrativement les documents qui accompagnent le fret aérien et contrôler les marchandises dangereuses suivant la réglementation en vigueur.
- Enregistrer et informer les passagers.
- Rédiger la feuille de chargement et les plans de chargement.
- Rassembler, traiter et distribuer l'information nécessaire à l'assistance aéroportuaire de l'avion et l'administration.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



Il s'agit d'une fonction qui est exercée uniquement dans les aéroports régionaux surtout pour des avions avec fuselages élargis (wide bodies) ou des avions équipées uniquement pour le transport de marchandises (full cargo's).

### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

Le paquet des tâches comprend la combinaison d'au moins 2 des ensembles d'activités ci-après.

- Liées au fret
  - Réceptionner les documents de l'export et de l'import et enregistrer dans le système informatique.
  - Contrôler les documents quant à leur exhaustivité et à leur exactitude en matière douanière.
  - Traiter les documents suivant les procédures des compagnies aériennes.



- Échanger avec d'autres services l'information sur le genre et la quantité des marchandises à transporter.



- Liées aux passagers

- Enregistrer les passagers et leurs bagages, clôturer la procédure d'embarquement.
- Rédiger et assurer le suivi des dossiers des bagages.

- Liées aux opérations

- Rédiger le plan de chargement et la feuille de chargement pour des avions de transport pour passagers et pour des avions-cargos.
- Recevoir, rassembler et transmettre l'information requise pour l'assistance aéroportuaire de l'avion et l'administration.
- Enregistrer des données concernant toute anomalie dans l'assistance de l'avion.
- Traduire les données en information utilisable par le personnel et les clients.
- Transmettre l'horaire des activités à effectuer.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du logiciel sur mesure utilisé (propre à l'entreprise);
- de la réglementation douanière;
- des procédures des compagnies aériennes;
- du traitement des vols "pax", des avions-cargos et des camions;
- de la réglementation des produits dangereux;
- de l'usage de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- conduire un véhicule.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Travailler dans le cadre des procédures fixées par les compagnies aériennes et les douanes et demande des instructions au chef de ligne en cas de divergences.
- Travailler sous la contrainte du temps.
- Établir la succession des activités en fonction des limites de temps du départ du fret et de la remise des documents.





## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- de l'enregistrement correct et du contrôle des passagers, documents et bagages;
- du traitement correct et en temps opportun des documents.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les compagnies aériennes pour demander des instructions en cas d'écarts des procédures et pour fournir des informations sur le déroulement des activités;
- d'autres départements pour demander ou transmettre des informations;
- la douane lors de la remise des documents.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir une explication claire concernant les problèmes de fret et les dossiers en cours;
- répondre avec tact et clarté aux clients et aux fonctionnaires des douanes;
- l'usage de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



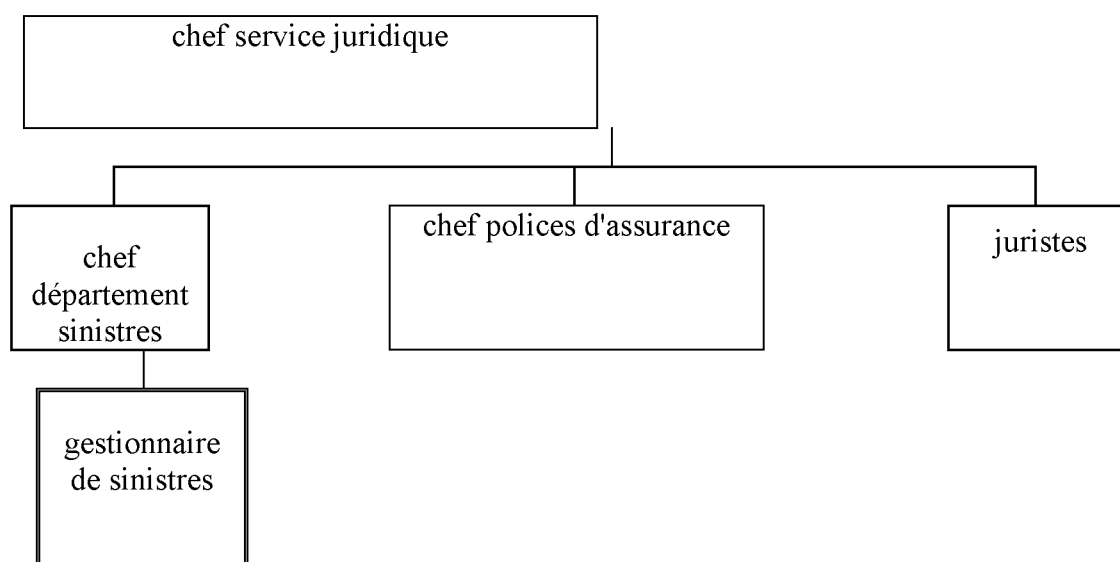
Classe 5 – G.01

**GESTIONNAIRE DE SINISTRES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Gérer les dossiers d'avarie concernant la cargaison et le moyen de transport afin de préserver les intérêts du donneur d'ordre.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Demander les documents en rapport avec la gestion des dossiers d'avarie.
- Coordonner les expertises.
- Analyser les circonstances.
- Réclamer le dédommagement de tiers où cela s'avère possible.
- Accorder un sursis de prescription aux réclamants.
- Obtenir un sursis de prescription des parties responsables.
- Rassembler, ranger, manier l'information.
- Régler ou rejeter les dossiers, directement ou via les agents, en concertation avec les parties concernées.
- Contrôler les coûts en rapport avec les dossiers.
- Compléter le fichier des claims.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la législation en matière de droit du transport;
- des aspects opérationnels des divers modes de transport et de l'administration y afférente;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Analyse de manière indépendante les dossiers qu'il a constitués afin de déterminer les causes du sinistre et de préserver les intérêts de son donneur d'ordre.
- Travaille selon des procédures strictes
- Doit être capable de justifier et argumenter les motifs du claim, la nécessité du sursis de prescription ou les motifs du rejet du claim. Pour cette argumentation il peut également faire appel au chef du département des sinistres.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- du règlement des dossiers qui lui sont confiés, conformément aux directives fixées et de rapporter les résultats de ses constatations au chef du service sinistres en fonction de la décision finale.
- du transfert des dossiers aux conseillers juridiques et/ou à la compagnie d'assurances si nécessaire.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef pour discuter des dossiers spéciaux
- les collègues d'autres départements afin de constituer un dossier aussi complet que possible
- les réclamants pour vérifier les causes précises du claim
- les assureurs pour déterminer les responsabilités



- des tiers pour réclamer le dédommagement et focalisé sur l'obtention de coopération.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- faire preuve du pouvoir de persuasion nécessaire pour faire accepter par les parties concernées le point de vue du donneur d'ordre;
- parler et écrire (terminologie du métier) dans 2 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



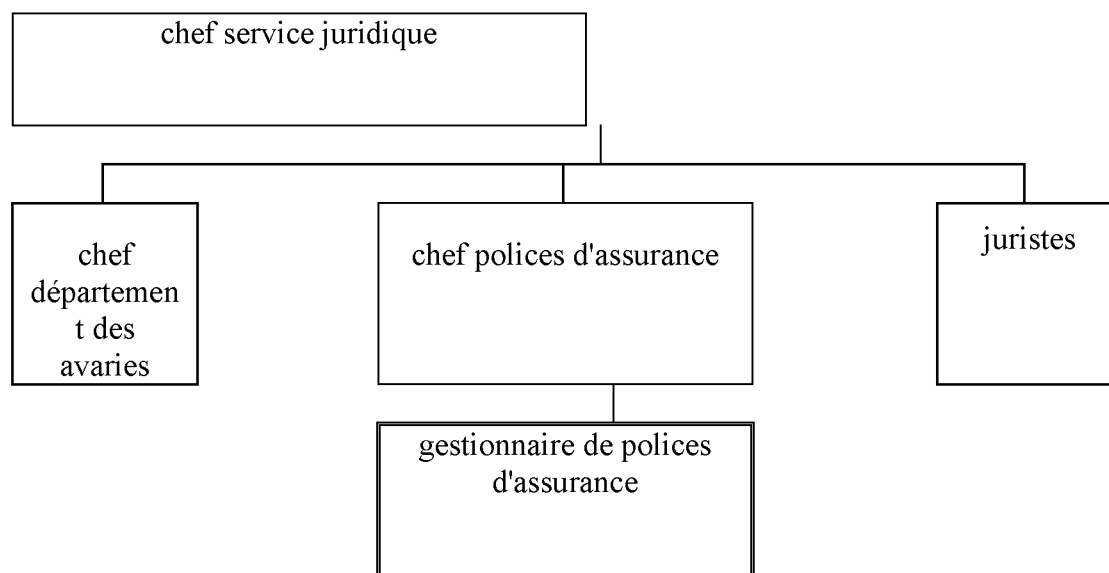
Classe 6 – G.02

## GESTIONNAIRE DE POLICES D'ASSURANCE

### BUT DE LA FONCTION :

- Contribuer à la détermination et à la mise en application de la politique de la société en matière d'assurances par la gestion administrative de toutes les polices d'assurance.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Assurances non-maritimes :
  - Déclaration auprès des assureurs de nouvelles assurances à souscrire, d'adaptations, de modifications ou d'annulations de polices.
  - Vérifier les polices souscrites et leurs modifications.
  - Vérifier les primes à payer et leur répartition sur les différents départements.
  - Rassembler, pour autant qu'ils n'ont pas été donnés, les données et les chiffres nécessaires concernant les risques assurés en vue des déclarations périodiques aux assureurs pour le calcul des primes.
  - Fournir les preuves d'assurance nécessaires aux assurés.
  - Constituer, introduire et suivre les sinistres encourus, de même qu'assister et conseiller le "sinistré".
  - Suivre les modifications dans le secteur des assurances et formuler des propositions pour adapter les polices.
- Assurances maritimes :



- Déclarer pour couverture les navires propres et les navires nouvellement affrétés auprès du Club P&I et des courtiers et remplir les formalités nécessaires en cas de prolongations de couverture, de modifications ou d'adaptations.
- Établir les déclarations de prime et contrôler les primes.
- Établir les déclarations périodiques avec le carburant à assurer par voyage à bord des navires affrétés.
- Établir l'administration nécessaire concernant les risques de guerre.
- Constituer et introduire les dossiers de sinistre qui ne concernent pas la cargaison.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- des principes et des techniques d'assurances, y compris des "Mutuals";
- de la législation en matière d'assurances;
- des polices souscrites;
- des logiciels pour la correspondance et le traitement de données;
- du fonctionnement des moyens de communication: fax, télex, team-links;
- de la structure et de l'organisation de la société au niveau de la souscription des polices;
- la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille dans le cadre du service juridique et reçoit des directives du chef du département assurances concernant le vaste paquet de polices d'assurance.
- Formule des propositions d'adaptation/de modification des polices non-maritimes suite à de nouvelles mesures législatives ou publications spécialisées.
- Signale les erreurs de décompte de primes aux compagnies d'assurances et tente d'obtenir un décompte correct.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la tenue à jour du fichier de polices non-maritimes;
- la déclaration correcte des risques à assurer, des modifications et des données concernant le calcul des primes;
- l'exécution du contrôle des décomptes des primes;



- la récupération des dommages subis tant pour les sinistres non-maritimes, que pour les claims de responsabilité auprès des assureurs respectifs.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef direct et les collègues du département afin de discuter les dossiers d'assurance
- les personnes de diverses unités commerciales et de sociétés assurées quant à l'obtention de l'information nécessaire pour l'assurance des risques et le calcul des primes
- les personnes des services financiers pour répartir les primes sur les différents départements
- les assureurs et les courtiers pour échanger des informations concernant les sinistres.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- formuler des propositions concernant la modification/l'adaptation des polices
- formuler des points de vue concernant la déclaration de sinistres et pour défendre une éventuelle responsabilité présumée
- assister et conseiller les sinistrés
- expliquer pourquoi les décomptes de primes sont inexacts
- faire la correspondance avec les parties concernées
- parler et écrire la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



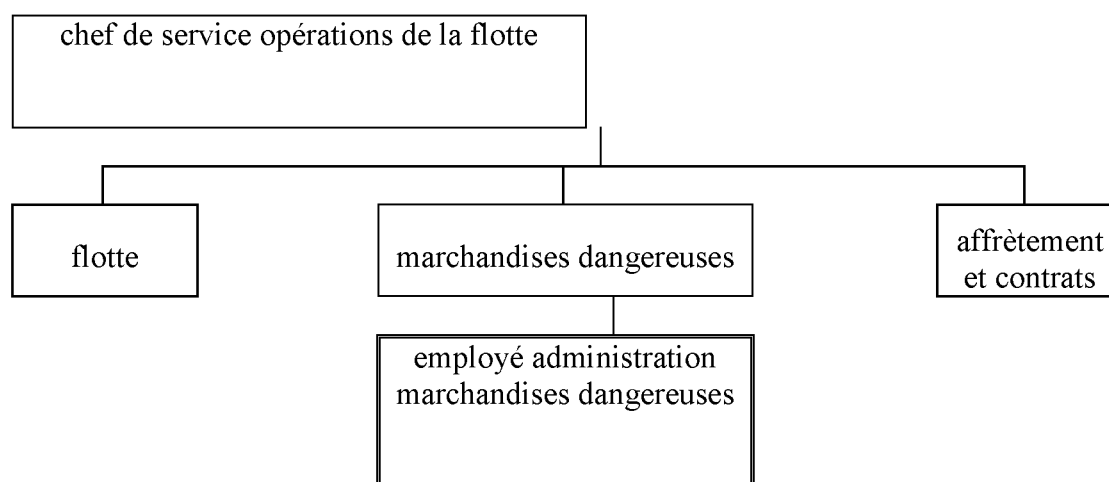
Classe 5 – G.03

**EMPLOYE ADMINISTRATION MARCHANDISES DANGEREUSES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Accepter - refuser des marchandises dangereuses, eu égard aux critères internationaux et de l'entreprise en vigueur. Assurer le traitement administratif et la présentation de ces données.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Vérifier, accepter ou refuser les demandes pour le transport de marchandises dangereuses (classées comme telles suivant la réglementation en matière de "marchandises dangereuses" ou considérées comme telles par l'entreprise) pour tous les services de ligne sur base de :
  - l'exhaustivité le cas échéant contacter le demandeur pour obtenir des informations complémentaires;
  - la conformité avec les codes en matière de marchandises dangereuses;
  - la faisabilité opérationnelle (types de navire, certificats Solas, arrimage en accord avec le département opérationnel du service de ligne);
  - la conformité avec la charte-partie;
  - la conformité avec les règlements portuaires dans les ports de chargement, de transit, de déchargement de même qu'avec cette réglementation à la destination finale;
  - les aspects commerciaux.
- Contrôler et coordonner les demandes (comme ci-dessus) des propres agents et des agents étrangers à des armements tiers avec lesquels l'entreprise a conclu des accords de collaboration ou pour lesquels ce service est désigné par contrat.
- Introduire toutes les demandes dans un système informatique spécialement développé à cet effet et en assurer le suivi.



- Contrôler à l'aide des listes de cargaisons dangereuses si les lots annoncés ont effectivement été chargés à bord. Tenir à jour le système informatique avec les données d'arrimage.
- Fournir au service de ligne les données/listes (output de l'ordinateur) nécessaires, conformément aux réglementations portuaires.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- principes de base de la chimie;
- des logiciels courants comme Excel, Word, des principes de dBase;
- de la formation "marchandises dangereuses";
- du logiciel développé pour cette activité;
- des principes et de la classification des marchandises du code "marchandises dangereuses";
- de l'utilisation du code "marchandises dangereuses";
- des ouvrages de référence, des circulaires e.a. concernant les règlements particuliers dans les ports;
- des réglementations internationales maritimes;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Traite de manière autonome les demandes qui entrent du stade "demande" jusqu'au stade "embarqué à bord". L'unité de traitement est la "demande", l'unité de reportage est "par navire".
- Juge si la demande est complète et demande lui-même des informations complémentaires aux agents, aux armements ou directement aux chargeurs.
- Se charge de mettre en route, après le chargement, le traitement administratif et le reportage pour chaque navire.
- Détermine lui-même l'ordre - l'urgence avec lesquels les demandes doivent être traitées (plusieurs navires en même temps en cours de chargement).
- Consulte le chef de service lors de cas particuliers qui ne se sont pas encore présentés en cas de doute ou de difficultés répétées pour obtenir l'information requise ainsi que pour obtenir de nouvelles informations sur des directives externes ou internes et le reportage.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de



- l'exécution du traitement dans les délais impartis des cargaisons dangereuses sur les navires attribués durant toute la chaîne de la demande à l'embarquement et l'administration;
- la communication exacte au service de ligne des restrictions en vigueur au niveau de la sécurité, de l'arrimage et du transport des cargaisons dangereuses;
- la production de la documentation nécessaire durant le voyage concernant la cargaison.

Risque de préjudice matériel: réarrimage des marchandises à bord si des erreurs ont été commises, avec les frais y afférents.

Mauvaise presse: en cas d'accident dû à une erreur - inattention lors de l'acceptation des marchandises, la société peut souffrir un sérieux dommage au niveau du "goodwill".

Coûts financiers pour redresser la situation esquissée ci-avant.

Conséquence: atteinte à l'image de qualité de la firme avec un risque de contrôles supplémentaires de la part des autorités.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef de service et les collègues pour discuter les activités;
- les départements opérationnels des services de ligne pour obtenir des informations au sujet de la matière des cargaisons transportées;
- les agents de l'armement en Belgique et à l'étranger pour obtenir toute information nécessaire;
- les collègues d'autres armements avec lesquels il existe une collaboration pour échanger des informations;
- les transporteurs de marchandises dangereuses afin de donner des informations au sujet de la matière dangereuse des produits;
- les représentants outre-mer de l'armement;
- les autorités portuaires afin de demander l'autorisation de traiter des marchandises dangereuses.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- communiquer efficacement au téléphone (les entretiens peuvent porter sur des questions techniques);
- pouvoir présenter et défendre l'argumentation d'une décision;
- rédiger des rapports succincts;



- l'utilisation orale et écrite de 2 langues étrangères.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



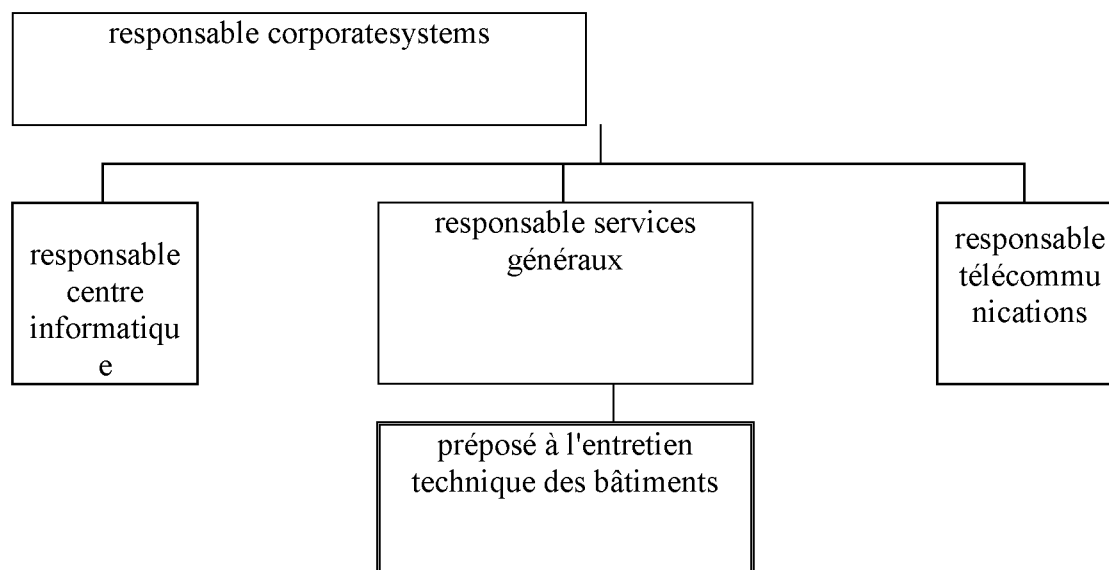
Classe 5 – G.03

**PREPOSE A L'ENTRETIEN TECHNIQUE DES BATIMENTS**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Assurer l'entretien technique des bâtiments avec la prestation de services à l'égard de tous les membres du personnel.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Entretien technique des bâtiments :
  - Assurer systématiquement l'entretien technique des bâtiments.
  - Effectuer toutes sortes de réparations à caractère technique.
  - Réaliser tous les déménagements internes et externes des services.
- Assurer la sécurité dans les bâtiments :
  - Contribuer à définir et à réaliser un environnement sûr pour tous les membres du personnel.
- Transport des membres de la direction :



- Assurer en Belgique le transport des membres de la direction et de leurs visiteurs.
- Catering :
  - Prendre toutes les dispositions au sein de l'organisation pour garantir la distribution de boissons (chaudes et froides).
  - Prévoir ce qui est nécessaire pour toutes les réunions et les petits lunches.
- Parc automobile :
  - Assurer la gestion des véhicules d'entreprise qui doivent passer à l'entretien (pneus, entretien technique, nettoyage, contrôle technique).
- Economat et archives :
  - Réceptionner, stocker et distribuer les fournitures de bureau et les imprimés.
  - Archiver (stocker, enlever).

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- des techniques pour exécuter toutes sortes de réparations techniques;
- de toutes sortes de travail, nécessaires pour le maintien en bon état du bâtiment.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- l'entretien technique des bâtiments;
- les réparations à caractère technique qui doivent souvent avoir lieu dans des circonstances difficiles vu l'activité quotidienne dans le bâtiment.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille de manière indépendante après planning et concertation avec le chef.
- Peut agir de manière autonome pour résoudre des pannes techniques urgentes.
- Doit proposer des solutions concernant des situations dangereuses.

#### RESPONSABILITÉ:



Est responsable de

- l'exécution des contrôles d'entretien journaliers et des tâches de routine;
- la prévention de lésions (chez les travailleurs et des tiers) lors de l'exécution des travaux de réparation et de déménagement;
- la signalisation de situations dangereuses.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- la direction, les chefs de service, les membres du personnel, les membres du Comité de Prévention et de Protection du Travail sur les divers désagréments qui peuvent se produire pendant les heures de travail;
- le chef direct et les collaborateurs au niveau du planning des tâches à accomplir;
- des entreprises externes en ce qui concerne les livraisons et des travaux importants de réparation ou de transformation.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner des explications claires au sujet de la nécessité d'effectuer certains travaux d'entretien ou de réparation.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



Classe 5 – G.04.01

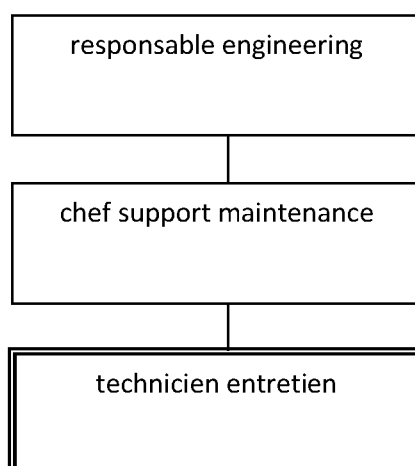
TECHNICIEN ENTRETIEN

BUT DE LA FONCTION :

- Entretenir et améliorer les systèmes opérationnels

(bandes transporteuses, installations de tri, grues, etc.).

PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



DESCRIPITON DES ACTIVITÉS :

- Exécuter des réparations. Si le problème ne trouve pas de solution rapide, faire appel à l'échelon supérieur d'assistance.
- Effectuer des inspections à titre préventif.
- Rédiger et exécuter le plan d'entretien préventif dans le lieu indiqué, avec l'aide d'un ou de plusieurs collègues ou de techniciens engagés.
- Accompagner les firmes sous-traitées sur le lieu de travail.
- Examiner les défauts et formuler des propositions pour améliorer l'efficacité, l'entretien ou la sécurité.
- Effectuer les adaptations en concertation avec la direction.
- Préparer les matériaux nécessaires.
- Exécuter tous les travaux selon les procédures et les prescriptions en matière de sécurité.
- Enregistrer les travaux exécutés.
- Transmettre la connaissance et l'expérience acquise aux autres membres de l'équipe, à la direction et aux opérationnels.
- Assurer le bon ordre du matériel utilisé et des lieux de travail.



- Prendre les mesures nécessaires et agir en cas d'absence des techniciens bâtiments lors de problèmes techniques à l'infrastructure des bâtiments (extincteurs, portes coupe-feu, installations électriques).

## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la mécanique;
- de l'électricité à basse tension;
- de la pneumatique et de l'hydraulique;
- du pilotage de base PLC;
- du travail logique des systèmes opérationnels dans le CSC;
- du traitement de texte pour les rapports;
- des procédures et prescriptions de sécurité;
- de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère (lecture de documentation).

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- l'utilisation de l'outillage, des instruments de mesurage et de régulation, des appareils de test et diagnose;
- démonter, nettoyer, monter et régler les appareils et les pièces détachées;
- travailler en hauteur;
- conduire un chariot élévateur, un engin de levage, une grue.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Exécute de manière autonome des travaux d'entretien.
- Résout des problèmes techniques complexes en concertation avec la direction et le support en deuxième rang.
- Décide de faire appel au support du rang suivant (interne ou externe).
- Exécute les travaux sous contrainte du temps.
- Estime les temps d'arrêt, les risques de sécurité ou de dommages et fait rapport à la direction en appui de la décision.

## RESPONSABILITÉ :

- Veille à une exécution correcte, efficace et rapide des réparations et de l'entretien préventif afin de réduire les temps d'arrêt au minimum.



- Doit tenir compte, lors de l'exécution des travaux, des procédures et prescriptions en matière de sécurité.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues et les chefs concernant les travaux du département propre;
- les ingénieurs MH et le support System en cas de problèmes techniques;
- la chaîne de transmission pour échanger des informations au sujet des problèmes techniques;
- les chefs de groupe, les entraîneurs et associés pour fournir des informations au sujet des problèmes techniques;
- le magasin technique pour enlever/commander du matériel;
- le service de prévention: avis pour exécuter les travaux sans risque;
- les contractants pour accompagnement sur le lieu de travail.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- un bon contact avec la clientèle;
- transmettre l'information d'une manière correcte et concise;
- une parfaite communication avec les collègues et autres personnes opérationnelles.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



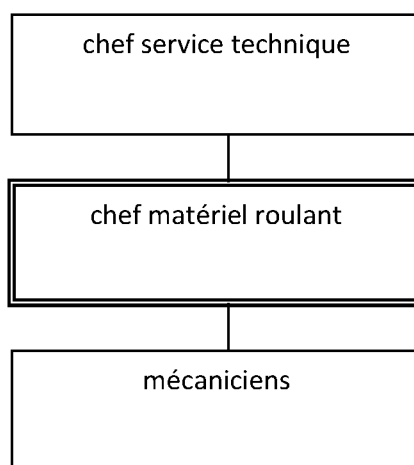
Classe 6 – G.04.02

## CHEF MATERIEL ROULANT

### BUT DE LA FONCTION :

- Veiller à un déroulement optimal des activités dans le garage (matériel roulant).

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

#### - Préparation :

- Définir le processus du travail et l'outillage à utiliser.
- Contrôler la présence et la disponibilité des instructions et prescriptions.
- Contrôler la présence de l'outillage nécessaire et des pièces détachées.
- Préparer les bons de commande nécessaires et veiller à réserver dans le magasin le matériel nécessaire et les pièces détachées.

#### - Surveillance :

- Répartir les activités, tenant compte des capacités des collaborateurs et de l'urgence des ordres.
- Donner des instructions aux collaborateurs.

#### - Exécution :

- Rechercher les pannes.



- Exécuter les ordres de dépannage et les interventions en cas d'accidents.



- Contrôle :

- Contrôler le travail en exécution.
- Contrôler les ordres exécutés.
- Après réparation, exécuter les essais tests.
- Répertorier les heures prestées et le matériel utilisé.
- Contrôler que le travail se fait suivant les règlements de l'entreprise et les prescriptions de sécurité.

CONNAISSANCE :

Est requise

- une idée générale de l'électromécanique et l'expérience concernant la gamme complète du parc des véhicules;
- de la recherche des causes de pannes répétitives et d'y remédier;
- des systèmes administratifs utilisés;
- des prescriptions de sécurité;
- des principes de direction;
- de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- l'utilisation de l'outillage manuel et de l'outillage de mesurage lors de l'instruction de ses collaborateurs en ce qui concerne les travaux à effectuer et, le cas échéant, l'exécution des opérations lui-même
- conduire un véhicule (e.a. camion de dépannage).

AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travailler suivant les ordres du chef service technique.
- Doit prendre des mesures en cas de perturbation des activités et faire des propositions au chef service technique.

RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la préparation correcte, de l'instruction et du contrôle en vue d'assurer le respect du planning et d'obtenir la qualité requise;
- bloquer un véhicule en cas de constat d'une situation dangereuse (avertir le chef service technique).





## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef service technique du garage au sujet du planning, des problèmes techniques et d'organisation, des affaires du personnel;
- les chauffeurs et les mécaniciens lors d'explications, d'instructions ou de maintien de la discipline;
- les clients s'il y a des problèmes techniques avec le matériel roulant entretenu par le garage.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- l'instruction des collaborateurs;
- la discussion de problèmes avec le chef service technique;
- donner les indications techniques nécessaires;
- l'utilisation de la terminologie du métier dans 2 langues étrangères.

## DIRIGER :

Dirige un groupe d'environ 8 collaborateurs.

Cette direction concerne

- la qualité des prestations fournies;
- l'observation des procédures;
- le respect des délais de temps concernant les ordres.



Classe 5 – G.05

## EMPLOYE SERVICE DE SECURITE

### BUT DE LA FONCTION :

- Développer, coordonner, maintenir et communiquer des procédures de contrôle des risques au niveau de l'organisation afin de protéger l'entreprise contre les conséquences du non-respect de la réglementation en matière de conditions de travail.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Développer des actions préventives en matière de sécurité.
- Développer des plans d'évacuation.
- Stimuler la prise de conscience en matière de sécurité.
- Conseiller lors de l'achat de machines et de matériel de sécurité.
- Préparer des déclarations relatives aux rapports sur l'environnement.
- Effectuer des contrôles.
- Organiser les examens médicaux.
- Organiser les cours de premiers secours en cas d'accident.
- Recommander toutes les mesures pour optimiser la sécurité et l'hygiène dans les lieux de travail.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- du traitement de textes, du spreadsheet et des applications informatiques propres à l'entreprise;
- de la législation en matière d'environnement et de systèmes de qualité;
- de la réglementation concernant la protection du travail;



- des premiers secours en cas d'accident;
- de 2 langues étrangères.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Ce qui doit être fait est clairement défini; la façon de le faire n'est décrite que de manière générale.
- Organise les activités en tenant compte des priorités et des délais fixés par le chef direct.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- signaler et commenter les manquements quant au respect de la réglementation.

Il y a une supervision en ce qui concerne les résultats intermédiaires atteints et à atteindre.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- la direction et le chef direct pour discuter des problèmes concernant le respect de la réglementation et pour formuler des avis;
- des organisations externes afin de commenter les actions entreprises en matière de sécurité et pour fournir les informations complémentaires demandées.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner des informations et expliquer de nouvelles procédures;
- formuler des avis lors de l'achat de machines et de matériel de sécurité.

#### DIRIGER :



- N'est pas d'application.



Classe 7 – G.05.01

**CONSEILLER EN PREVENTION**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Promouvoir la sécurité, la santé et le bien-être des employés.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



Il s'agit d'une entreprise de minimum 200 travailleurs.

**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Tâches qui doivent impérativement être exécutées par le conseiller en prévention interne avec une formation de niveau 2 :
  - Fournir des avis à l'employeur, la ligne hiérarchique et aux employés.
  - Exécuter le travail de secrétariat du comité et le travail administratif de gestion.
  - Rédiger/approuver les documents en rapport avec les moyens de travail et les moyens de protection personnelle.
  - Effectuer toutes les tâches prévues légalement dans le cadre d'une coopération avec le service extérieur.
  - Identifier les dangers.
  - Fournir des avis et propositions de mesures à prendre en rapport avec les résultats de l'analyse de risque, le plan global de prévention et le plan d'action annuel.
  - Examiner les accidents de travail à partir de 3 jours de congé maladie.
- Tâches qui peuvent être exécutées tant par le service interne qu'externe:
  - Analyser les accidents et les maladies professionnelles.
  - Coopérer à l'examen de la contrainte du temps, de l'ergonomie, des facteurs psychosociaux et du bien-être.



- Formuler des avis concernant les postes de travail, les facteurs d'environnement, les moyens de travail, les prescriptions de sécurité et la formation des employés.
- Exécuter toutes les tâches prévues légalement dans le cadre de l'analyse risque permanente.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- de la législation et des normes en matière de bien-être;
- du diplôme de conseiller en prévention du niveau 2;
- de l'organisation du travail, des méthodes de travail et des techniques employées;
- des dangers et des instructions de sécurité des machines utilisées et des moyens de secours;
- des propriétés et des dangers potentiels de produits manipulés;
- des techniques d'analyse risque et des méthodes pour améliorer la sécurité du travail;
- du traitement de texte, du spreadsheet et des bases de données éventuelles;
- de dispositions de rédaction de rapports et de gérance;
- de 2 langues étrangères.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- l'utilisation d'un appareillage de mesurage.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Rédiger et actualiser lui-même le système de sécurité.
- Coordonner et évaluer les audits internes de sécurité.
- Rassembler et consolider les données de sécurité dans un but de gérance.
- Accompagner et suivre des audits externes de sécurité du système de sécurité et des inspections des fonctionnaires autorisés.
- Gérer les actions correctives et préventives de sécurité et en vérifier le bon résultat et son efficacité.
- Suivre de manière autonome les rapports d'accidents.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte, soigneuse et à temps des tâches;
- respecter et faire respecter les prescriptions de sécurité;
- faire rapport de tous les incidents aux lignes hiérarchiques concernées;



- prendre lui-même les mesures conservatoires en cas d'urgence, lorsque la direction est absente.

Un contrôle erroné et une exécution défailante du paquet de services peuvent entraîner de grandes pertes financières et une perte d'image pour l'entreprise.

Le conseiller en prévention est responsable; toutefois l'entreprise porte la responsabilité civile.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- tous les niveaux de l'entreprise afin de leur donner des avis au sujet de tous les éléments du bien-être et l'application de nouvelles dispositions légales;
- les clients et les sous-traitants pour évaluer la collaboration et le cas échéant y apporter des améliorations;
- des organisations externes.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- tous les contacts avec les clients et les organismes externes (verbal et par écrit);
- fournir une information claire aux membres du personnel, aux autorités de contrôle et autorités officielles;
- rédiger des rapports écrits;
- les contacts verbaux et par écrit dans 2 langues étrangères (expressions standard et terminologie du métier).

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



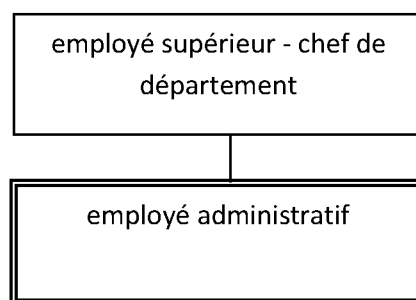
Classe 2 – G.06

**EMPLOYE ADMINISTRATIF**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Exécuter des tâches administratives. Traiter des documents et des données selon les procédures prescrites et à l'aide des moyens disponibles de sorte que les pièces administratives correctes soient disponibles en temps opportun.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Traiter différents documents spécifiques propres au département.
- Coder, classer, contrôler et totaliser les données.
- Distribuer des documents et des marchandises aux personnes et services exacts.
- Signaler des erreurs et des imprécisions.
- Établir des documents de différentes manières (écrire, dactylographier, sur ordinateur).
- Introduire des données dans l'ordinateur et contrôler les données introduites.
- Classer et archiver des documents.
- Préparer des dossiers en vue de leur envoi.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- du logiciel spécifique de l'entreprise pour l'entrée et la consultation de données;
- du classement alphabétique et codé des documents;
- des documents utilisés quotidiennement;
- de la terminologie spécifique du département;
- des procédures propres à l'entreprise;



- de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère et des expressions standard dans une 2ème langue étrangère.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille dans le cadre de procédures précises, le plus souvent imposées par les applications informatiques.
- Organise, la plupart du temps, les activités propres dans les limites des priorités fixées.
- Effectue un travail à caractère répétitif.
- Signale les erreurs et les imprécisions dans les documents reçus.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte du traitement des données;
- la distribution, le classement et l'archivage corrects des documents;
- compléter correctement les documents à l'aide des instructions imposées;
- l'enregistrement à temps des irrégularités.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues et le chef de département sur la coordination des activités;
- les collaborateurs d'autres départements pour demander et fournir des informations;
- des personnes externes pour prendre des messages destinés à des collègues et pour fournir des informations lors de contacts fixes, propres au département.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- demander et fournir des données - informations, tant au niveau interne qu'externe
- l'usage oral de la terminologie du métier dans 1 langue étrangère.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



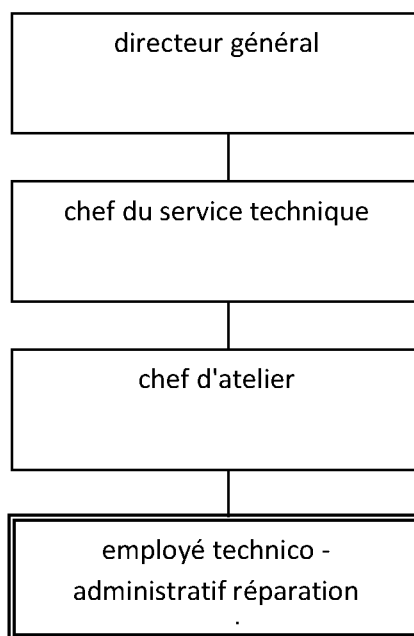
Classe 2 – G.07

**EMPLOYE TECHNICO ADMINISTRATIF - REPARATION NAVALE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Calculer le coût des réparations navales effectuées dans le propre atelier.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Assurer le suivi des heures travaillées des ouvriers de réparation navale dans le propre atelier en fonction du coût salarial des réparations.
- Assurer le suivi du coût des matériaux utilisés pour les réparations des bateaux effectuées dans le propre atelier.
- Calculer le coût total par réparation.
- Tenir un classement des plans de bateaux et de la documentation technique.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- des parties d'un bateau;



- des 4 opérations principales de calcul;
- du traitement de textes et de la gestion de données;
- du nom des parties de bateau dans 3 langues étrangères.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Établit le coût total des réparations.
- Assume de manière indépendante la fonction sur base des listes de réparation par bateau des réparations à effectuer.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable

- du calcul correct du coût des réparations aux bateaux, qui sont effectuées dans le propre atelier;
- du classement des plans de bateaux et de la documentation technique.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les brigadiers de l'atelier pour discuter les données concernant les heures de travail des ouvriers de réparation navale en cas de confusion;
- le magasinier du magasin de pièces pour avoir plus de clarté en cas de confusion au niveau des matériaux utilisés;
- le service d'achat pour rassembler les factures des fournisseurs de pièces;
- le chef du service technique pour transmettre le coût total par réparation.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- communiquer verbalement avec les services internes de l'entreprise;
- établir par écrit une note du coût pour la réparation d'un bateau.



DIRIGER :

- N'est pas d'application.



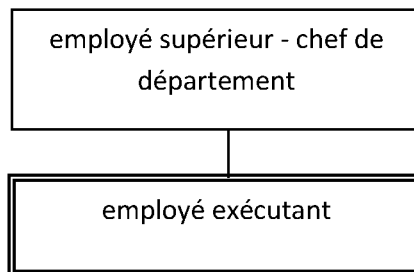
Classe 1 – G.08

**EMPLOYE EXECUTANT**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Accomplir un nombre limité de tâches administratives répétitives suivant un exemple précis de sorte que les données administratives correctes soient à disposition en temps opportun.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Entrer des données dans des applications informatiques préprogrammées.
- Trier des documents.
- Compléter des documents, suivant les instructions.
- Classer des documents.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- de l'écran d'entrée spécifique pour l'entrée et la consultation des données;
- du classement alphabétique et par code;
- du/des document(s) à compléter.

**DEXTÉRITÉ :**

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**



- Travaille suivant un exemple précis.
- Effectue le travail tel que présenté.
- Effectue un travail répétitif.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'exécution correcte des tâches attribuées;
- compléter correctement les documents suivant les instructions.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les collègues et le chef de département pour remettre les résultats des travaux effectués;
- des personnes externes pour prendre réception des documents.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- demander des informations concernant les tâches à accomplir.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



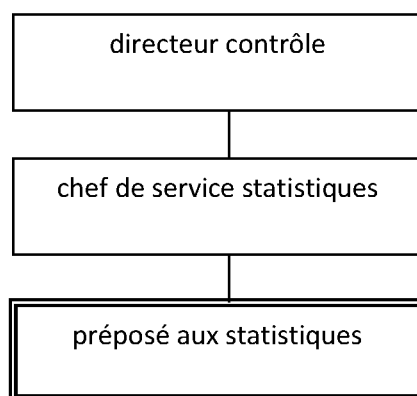
Classe 5 – G.09

**PREPOSE AUX STATISTIQUES**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Traiter et retravailler diverses données chiffrées afin de les rendre utilisables pour la gestion et la direction de l'entreprise.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Demander des rapports standardisés aux différents départements de l'entreprise.
- Contrôler les données fournies par les différents départements.
- Traiter et retravailler ces données.
- Faire des rapports déterminés et standardisés.
- Réaliser des études à la demande des différents départements et après approbation du chef de service statistiques.

**CONNAISSANCE :**

Est requise

- de la structure de l'organisation de l'entreprise et du flux d'informations interne;
- de l'utilisation d'un PC et plus spécialement de spreadsheets électroniques;
- des procédures existantes quant à la rédaction de rapports standardisés.

**DEXTÉRITÉ :**



Est requise pour

- travailler avec un clavier.

**AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :**

- Coule les informations produites par d'autres départements dans une forme lisible et utilisable pour la gestion et la direction de l'entreprise et ceci suivant des procédures établies.

**RESPONSABILITÉ :**

Est responsable de

- l'exécution d'un traitement correct des données;
- la présentation soignée et claire des rapports.

**CONTACTS :**

Assurer les contacts avec

- les responsables des différents départements dans l'entreprise en ce qui concerne les données qu'ils fournissent;
- avec le chef direct dans le cadre des procédures à suivre.

**APTITUDE À S'EXPRIMER :**

Est requise pour

- la rédaction de rapports et l'établissement de statistiques.

**DIRIGER :**

- N'est pas d'application.



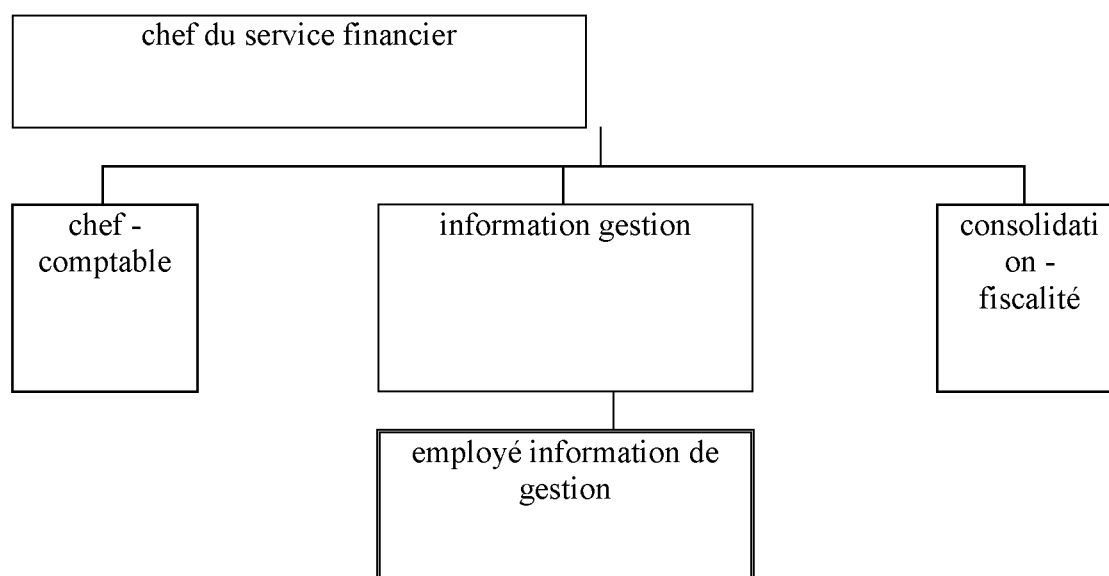
Classe 5 – G.10

## EMPLOYE INFORMATION DE GESTION

### BUT DE LA FONCTION :

- Contribuer à la fourniture d'informations en matière de gestion destinée à la direction générale.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Informations de gestion: fichiers de base
  - Créer et tenir à jour des fichiers de base à des fins de rapport: budget - rapports mensuels - prévisions.
  - Fournir l'assistance technique lors du complètement (par des sources externes) des fichiers de base.
- Informations de gestion: contrôle
  - Contrôler les données rapportées par des sources externes.
  - Contrôler la cohérence dans la méthode de présentation des rapports.
  - Contrôler les fichiers de consolidation de la direction de la comptabilité (pas de la consolidation légale).



- Informations de gestion: produits dérivés
  - Déterminer l'évolution de certains paramètres.
  - Établir des statistiques.
  - Réaliser des analyses de sensibilité sur les données du résultat.
- Informations de gestion : tâches ad hoc
  - Assistance lors de et/ou exécution d'une façon autonome de tâches ad hoc décrites clairement dans le cadre financier (comme analyses de ratio, études concernant des données du résultat spécifiques, analyse de variance).

## CONNAISSANCE :

Est requise

- des principes comptables;
- du logiciel servant à réaliser les rapports;
- de l'utilisation d'un spreadsheet;
- de la structure légale et de l'organisation de l'entreprise et du groupe;
- d'une langue étrangère.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille dans le cadre de directives clairement définies en ce qui concerne le contenu de la tâche, les conditions de forme et les délais. La liberté de déterminer l'ordre des activités est plutôt limitée.
- Consulte son chef dans le cadre de l'exécution de tâches répétitives et des ordres spécifiquement donnés.
- Le contenu et la forme des différentes analyses et études sont clairement décrits, de même que la manière dont les résultats doivent être obtenus.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution dans les délais des tâches imposées et de la tenue à jour des systèmes techniques;



- la collecte de données des différentes succursales de sorte que les rapports et les études puissent être remis à temps et que le chef puisse tirer les conclusions nécessaires à l'attention de la direction générale;
- l'établissement de données chiffrées des différents rapports et études suivant les instructions de la direction générale.



## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le chef direct et les collaborateurs du département
- les services comptables et de reportage internes et externes à l'entreprise en ce qui concerne le contrôle des données du résultat et/ou le support technique
- les "corporate services" au sein de l'entreprise en ce qui concerne la structure organisationnelle et/ou légale de l'entreprise.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- formuler des directives quant au support technique;
- formuler des questions concernant l'activité de contrôle et/ou les tâches ad hoc;
- formuler des explications et/ou des commentaires lors de l'output des tâches exécutées;
- utilisation orale et écrite des expressions standard dans 1 langue étrangère.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



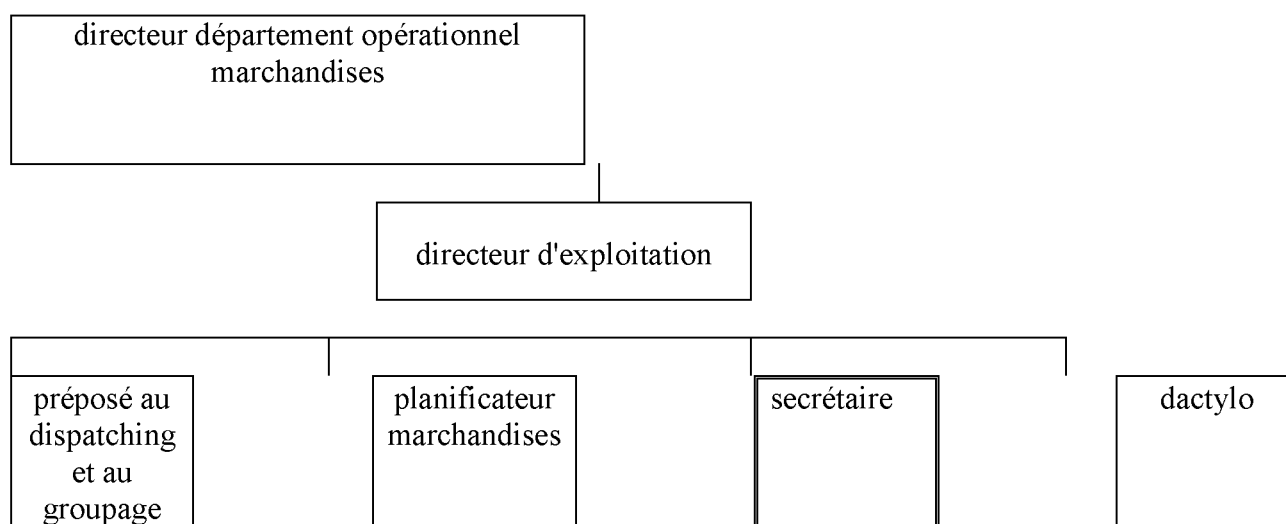
Classe 4 – G.11

SECRETAIRE

**BUT DE LA FONCTION :**

- Effectuer des activités de secrétariat pour assister la direction du siège d'exploitation.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

- Assurer un secrétariat efficace du siège d'exploitation
  - Ouvrir et distribuer le courrier entrant.
  - Rassembler et fermer - affranchir le courrier sortant.
  - Tenir à jour l'agenda des actions à entreprendre à la suite de lettres pour/de la direction.
  - Rédiger, envoyer et assurer le suivi de la correspondance.
  - Procéder au classement.
  - Répondre aux appels téléphoniques.
  - Gérer l'agenda de la direction.
  - Accueillir les visiteurs pour la direction.
- Accomplir efficacement diverses tâches sur ordre
  - Transmettre au bureau principal les commandes de fournitures de bureau.
  - Tenir à jour le stock des fournitures de bureaux.



- Assurer le suivi des contrats concernant les plantations, la location et l'entretien.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de la sténodactylographie;
- du spreadsheet et du traitement de textes sur ordinateur;
- de 3 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travaille suivant des procédures imposées.
- Peut s'écarter des procédures existantes ou exécuter des tâches non standard uniquement après concertation avec le responsable hiérarchique.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte du secrétariat journalier du siège d'exploitation;
- l'envoi en temps opportun des données correctes concernant les prestations du personnel occupé au siège d'exploitation en vue du calcul des salaires;
- la confidentialité des données traitées.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le directeur des opérations pour discuter les tâches et pour fixer des rendez-vous;
- le personnel du siège d'exploitation pour demander et obtenir des informations;
- le service du personnel pour obtenir les informations demandées par le directeur des opérations;
- les visiteurs pour la direction.



#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fixer des rendez-vous, par téléphone;
- discuter des tâches avec le directeur;
- fournir des informations au personnel;
- traiter la correspondance;
- l'utilisation de 3 langues étrangères.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



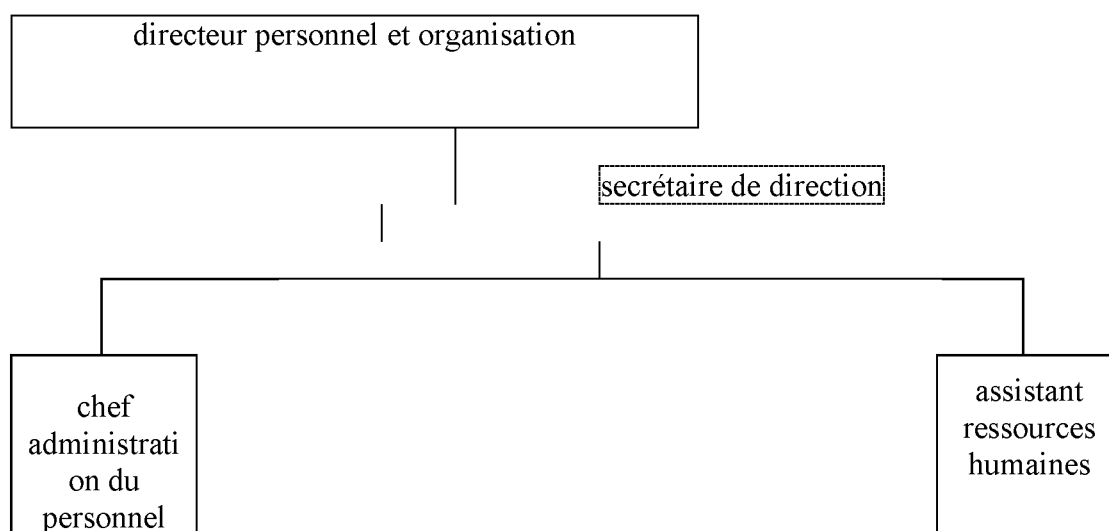
CLASSE 6 – G.12

SECRÉTAIRE DE DIRECTION

BUT DE LA FONCTION :

- Supporter les activités de secrétariat de sorte que le directeur puisse se consacrer de manière optimale à ses activités principales.

PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Traitement du courrier
  - Trier le courrier entrant et si nécessaire le traiter soi-même.
  - Transmettre le courrier, éventuellement accompagné des pièces annexes.
  - Veiller à une réponse à temps.
  - Écrire des lettres et répondre au courrier, éventuellement à l'aide d'un concept ou d'un texte dicté.
- Traitement des appels téléphoniques
  - Évaluer les appels entrants et y donner suite (transmettre, renvoyer, fixer des rendez-vous, décliner, faire rappeler, traiter soi-même).
  - Appeler certaines firmes/personnes et passer la communication.
- Organiser - régler
  - Tenir l'agenda, fixer des rendez-vous.



- Taper les procès-verbaux des réunions et les traduire partiellement dans 2 langues étrangères.
  - Informer des tiers au sujet des services de l'entreprise.
  - Informer le personnel de l'entreprise au sujet des sièges à l'étranger.
  - Préparer les visites d'entreprise et les réunions (suppléer la documentation requise).
- Tenir les archives
- Archiver les documents et les dossiers et en assurer le suivi.
  - Constituer des dossiers.

#### CONNAISSANCE :

Est requise

- du règlement en matière de compétences, de la répartition des tâches et des procédures de prise de décision dans l'entreprise;
- du traitement de texte;
- des procédures administratives;
- des relations internes (tant hiérarchiques que personnelles) et des relations externes;
- du système utilisé pour le classement et les archives;
- de la constitution de dossiers;
- de 2 langues étrangères pour la correspondance, pour traduire des rapports, donner des explications et fixer des rendez-vous.

#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec un clavier;
- dactylographier sans regarder le clavier.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Effectue le travail de manière autonome, l'avancement du travail étant contrôlé par le directeur.
- Doit suivre les procédures administratives.
- Peut discuter les problèmes éventuels avec le directeur.

Doit faire preuve d'initiative personnelle et de perspicacité pour certaines tâches (déterminer l'ordre des activités en fonction des priorités établies).

#### RESPONSABILITÉ :



Est responsable de

- l'établissement correct et de la remise en temps utile des données demandées (courrier, statistiques, rapports, procès-verbaux, notes);
- la fixation de rendez-vous appropriés et les rappeler à d'autres personnes;
- l'actualisation et l'accessibilité des archives;
- la confidentialité des informations.

CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les relations externes et les visiteurs pour obtenir ou fournir des informations et fixer des rendez-vous;
- les personnes d'autres départements pour obtenir ou fournir des informations et fixer des rendez-vous;
- le directeur en ce qui concerne la correspondance, les rendez-vous, les problèmes éventuels et l'exécution du travail.

APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- donner et obtenir des informations claires;
- traiter avec tact les appels téléphoniques et les conversations avec les personnes de l'entreprise même;
- l'utilisation correcte des langues, tant au téléphone que par écrit;
- rédiger des lettres et des notes dans 2 langues étrangères.

DIRIGER :

- N'est pas d'application.



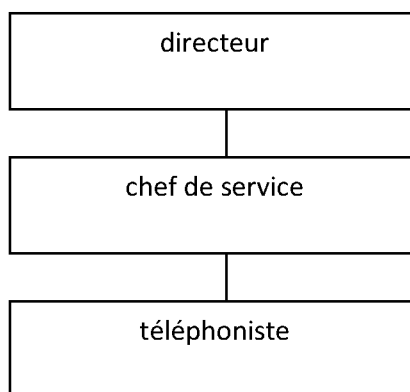
Classe 2 – G.13

## TÉLÉPHONISTE

### BUT DE LA FONCTION :

- Se charger du trafic téléphonique de manière à assurer un déroulement aussi souple et correct que possible.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Transmettre les communications téléphoniques entrantes vers la personne ou le département corrects.
- Fournir des informations quant au trafic téléphonique : tant aux clients internes qu'aux clients externes.
- Procéder aux modifications concernant le trafic téléphonique (par exemple en ce qui concerne la numérotation abrégée).
- Fournir des informations limitées sur les activités et l'organisation de l'entreprise.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- du fonctionnement d'un central téléphonique;
- des numéros de téléphone internes;
- des consignes en cas d'incendie;
- des procédures de qualité;
- des activités des différents départements et d'autres firmes;



- de la langue de conversation dans 2 langues étrangères.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- utiliser un central téléphonique.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Doit rester aimable dans toutes les situations.
- Doit s'adapter rapidement à la langue de l'interlocuteur.
- Répond et dispose éventuellement d'alternatives pour aider celui qui appelle.
- Veille à conserver la confidentialité des données de la firme à l'égard de tiers.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- l'exécution correcte du transfert des communications téléphoniques entrantes;
- l'application correcte des modifications concernant le trafic téléphonique.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les collègues pour des rendez-vous et le planning;
- le(s) supérieur(s) hiérarchique(s) pour discuter des problèmes de téléphonie;
- les collaborateurs d'autres succursales pour passer les communications;
- les clients pour passer les communications et fournir des informations;
- des fournisseurs pour fournir des informations limitées au sujet de l'entreprise.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER:

Est requise pour

- tous les contacts téléphoniques en vue d'obtenir ou de fournir rapidement des informations;
- l'utilisation de 2 langues étrangères (langue de conversation).

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.





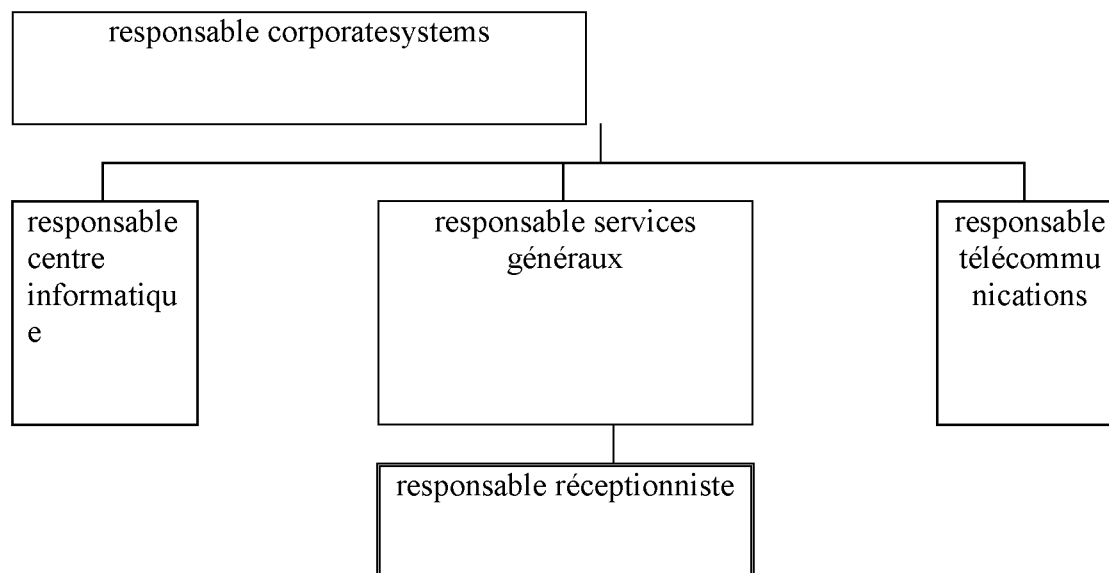
Classe 2 – G.14

**TÉLÉPHONISTE - RÉCEPTIONNISTE**

**BUT DE LA FONCTION :**

- Établir des communications téléphoniques de manière aimable. Assurer l'accueil des visiteurs et veiller à ce que les services viennent chercher ces visiteurs ou directement renvoyer ces visiteurs vers le service concerné.

**PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :**



**DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :**

**Central téléphonique**

- Traiter dans les plus brefs délais les communications entrantes et sortantes.
- Maîtriser les différentes tables de téléphonistes.

**Accueil**

- Accueillir tous les visiteurs et répondre le plus efficacement possible à leurs questions et les renvoyer aux personnes ou services appropriés.
- Prendre réception des envois spéciaux (poste, services de courrier, etc.).



- Contrôler toutes les personnes qui entrent dans le bâtiment.



## CONNAISSANCE :

Est requise

- de l'utilisation des différentes tables de téléphonistes;
- de la composition et de la structure de l'organisation;
- de 3 langues étrangères.

## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- travailler avec les différentes tables de téléphonistes;
- transférer avec précision les communications aux postes intérieurs appropriés;
- traiter simultanément des appels entrants et sortants sur les différents centraux.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Travailler de manière autonome et décide quelles communications doivent être transférées où et à qui.

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- du traitement correct de toutes les communications. Un traitement incorrect peut entraîner la perte d'un client potentiel.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- la direction, les chefs de service, le personnel, les clients et les fournisseurs pour demander des informations ou pour transférer l'appel.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- fournir des informations;
- s'exprimer de manière convenable et aimable à l'occasion de la fourniture d'informations ou du transfert de communications;
- l'usage oral d'expressions standard dans 3 langues étrangères.

## DIRIGER :



- N'est pas d'application.



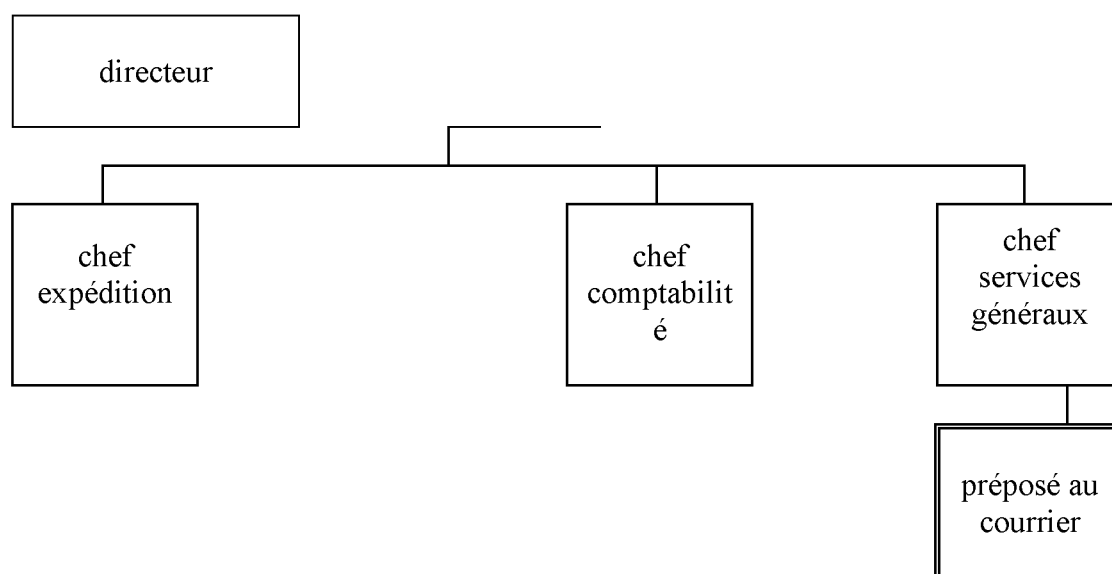
Classe 1 – G.15

## PRÉPOSÉ AU COURRIER

### BUT DE LA FONCTION :

- Remettre et prendre réception des documents.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

- Apporter et enlever des documents, de l'argent et des valeurs (aux niveaux internes et externes).
- Faire des courses.
- Préparer et poster la correspondance
- Faire certifier des chèques.

### CONNAISSANCE :

Est requise

- des documents d'importation et d'exportation, des lettres de voiture, des ordres de chargement et de déchargement et des documents financiers, dans la mesure où il doit être capable de distinguer les uns des autres.



#### DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- conduire un véhicule.

#### AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Organise les activités en veillant à ce que les documents soient remis et enlevés à temps.

#### RESPONSABILITÉ :

Est responsable de

- la remise correcte des documents aux endroits corrects et en temps utile;
- la sécurité de l'argent et des valeurs qui lui sont confiés.

#### CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- la direction et tous les autres services de l'entreprise afin d'obtenir l'information nécessaire pour pouvoir s'acquitter de ses tâches;
- les destinataires pour la remise des documents qui éventuellement doivent être signés pour réception.

#### APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- les contacts avec les services internes et externes afin de recevoir des instructions claires.

#### DIRIGER :

- N'est pas d'application.



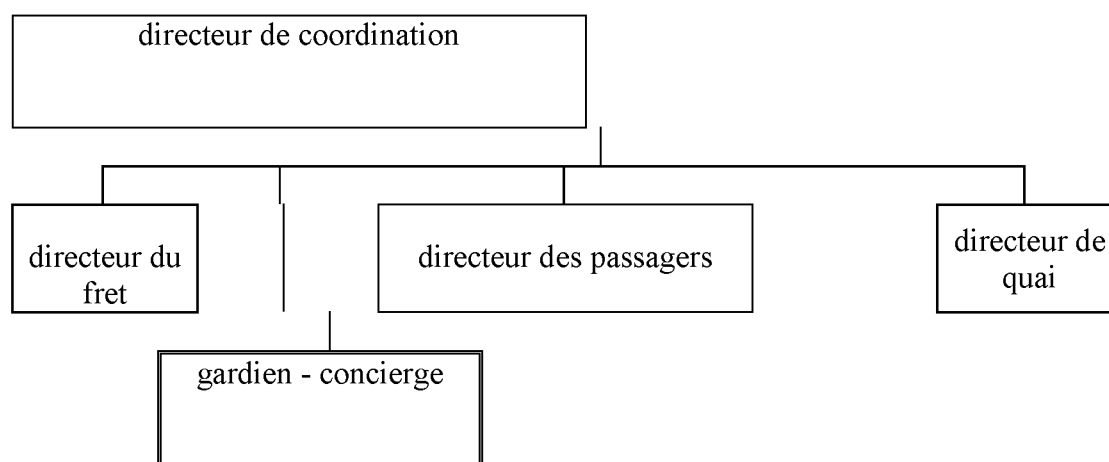
Classe 1 – G.16

## GARDIEN - CONCIERGE

### BUT DE LA FONCTION :

- Garder les bâtiments et effectuer de petits travaux de réparation.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

#### Activités journalières :

- Effectuer des contrôles dans le bâtiment du terminal et sur le parking en vue d'effectuer éventuellement de petites réparations.
- Contrôler les sorties de secours pour déceler d'éventuels obstacles et les écarter.
- Affranchir et emporter le courrier.

#### Activités hebdomadaires

- Vérifier le système d'évacuation sanitaire et avertir le service de vidange pour éviter l'engorgement.

#### Activités mensuelles :



- Contrôler le niveau de combustible dans les citernes et éventuellement passer au combustible de réserve.



Sur demande - au besoin :

- Peindre le terrain, le bâtiment, les panneaux, les clôtures et les mâts.
- Nettoyer le terrain de parking (sable, égouts et mauvaises herbes).
- Accompagner la vérification par des organismes de contrôle des installations électriques.
- Effectuer des réparations urgentes de petites déficiences.
- Avertir le service d'entretien en ce qui concerne la climatisation, les éjecteurs, l'ascenseur, l'escalier mécanique, les portes électriques, le système pneumatique interne de transmission du courrier, le central téléphonique, la passerelle pour passagers et le système d'alarme.
- Compter les actifs immobilisés, les brochures, les imprimés et le matériel publicitaire.
- Aider lors de l'aménagement/du réarrangement des archives.
- Faire des courses urgentes.
- Amener les véhicules de fonction des directeurs au garage pour l'entretien et les ramener.
- Commander et faire enlever les conteneurs à ordures (déchets ménagers du terminal - freightgate).
- Gérer le pool-car et les entretiens nécessaires.
- Remplir le formulaire de demande pour l'exécution de réparations et de travaux d'amélioration.
- Préparer le matériel de promotion, également pour les foires.
- Affranchir et emporter le courrier.

CONNAISSANCE :

Est requise

- de l'exécution de petits travaux de réparation techniques.

DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- effectuer de petits travaux de réparation.

AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Est strictement tenu aux instructions lors de l'exécution des différentes tâches.
- Il s'agit généralement de travaux de routine.



## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- du maintien du patrimoine en bon état;
- de la signalisation à temps des défauts;
- de l'exécution correcte et à temps des petites réparations.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- le service d'entretien et le directeur de coordination afin de signaler les défauts et de recevoir des indications concernant les petits travaux de réparation à effectuer.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- signaler les petites défauts.

## DIRIGER :

- N'est pas d'application.



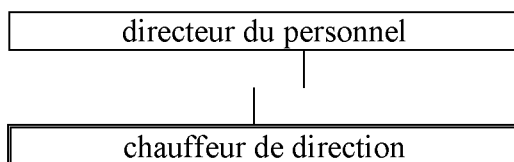
Classe 1 – G.17

## CHAUFFEUR DE DIRECTION

### BUT DE LA FONCTION :

- Se charger du transport, de sorte que le directeur, d'autres personnes ou des documents arrivent à destination, de manière sûre, à un moment préalablement déterminé.

### PLACE AU SEIN DE L'ORGANISATION :



### DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

#### Transport de personnes :

- Conduire la voiture de direction vers la destination indiquée.
- Amener et ramener des visiteurs.

#### Transport de documents :

- Remettre du courrier ou des documents confidentiels au directeur ou de la part du directeur.

#### Entretien du véhicule :

- Veiller à ce que le véhicule passe à l'entretien en temps opportun.
- Nettoyer le véhicule.

### CONNAISSANCE :

#### Est requise

- du code de la route;
- des principes de la conduite défensive;
- des principes de mécanique automobile;
- des principes de premiers secours en cas d'accident;



- des routes alternatives pour des destinations fréquentes;
- de la lecture d'une carte routière;
- des expressions standard dans 3 langues étrangères.



## DEXTÉRITÉ :

Est requise pour

- conduire un véhicule.

## AUTONOMIE ET COMPLEXITÉ :

- Organise le travail suivant l'agenda du directeur.
- Doit faire preuve pour certaines tâches d'initiative et de bon sens (choisir la route la plus appropriée afin que les personnes ou documents arrivent en temps voulu à la destination exacte).

## RESPONSABILITÉ :

Est responsable

- de l'acheminement des personnes ou documents, de manière sûre, dans les délais préalablement déterminés, vers leur destination finale;
- du maintien du véhicule en bon état;
- de la confidentialité des informations.

## CONTACTS :

Assurer les contacts avec

- les relations externes et les visiteurs lorsqu'il va les chercher et les ramener;
- la secrétaire de direction pour obtenir les informations concernant l'agenda du directeur;
- le directeur lors du transport;
- le garagiste lors de l'entretien du véhicule;
- le service du personnel pour recevoir des missions.

## APTITUDE À S'EXPRIMER :

Est requise pour

- parler correctement avec les visiteurs et les gens de l'entreprise;
- obtenir des informations précises concernant les transports;
- utiliser des expressions standard dans 3 langues étrangères.



DIRIGER :

- N'est pas d'application.



## **Procédures de maintenance de la classification des fonctions sectorielle**

### **Convention collective de travail du 6 septembre 2010 (101.763)**

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux employés des entreprises ressortissant à la compétence de la Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique.

Art. 2. § 1er. Au niveau du secteur, trois commissions sont instituées en vue de la maintenance de la classification des fonctions, à savoir : la commission sectorielle de classification des fonctions, la commission sectorielle de gradation et la commission sectorielle d'appel.

La composition et le fonctionnement de ces commissions sont réglés dans l'annexe de la présente convention collective de travail.

§ 2. Les procédures à suivre lors de la maintenance de la classification des fonctions sont celles qui sont décrites dans l'annexe de la présente convention collective de travail.

Art. 3. La présente convention collective de travail remplace la convention collective de travail du 2 mars 1998 afférente aux procédures concernant l'introduction et la maintenance de la classification des fonctions sectorielle, rendue obligatoire par arrêté royal du 11 avril 1999 (paru au Moniteur belge du 25 décembre 1999), modifiée par la convention collective de travail du 18 février 2003 et rendue obligatoire par arrêté royal du 5 mai 2004 (paru au Moniteur belge du 23 juin 2004).

La présente convention collective de travail sort ses effets à partir du 6 septembre 2010 et est conclue pour une durée indéterminée. Elle peut être dénoncée en tout ou en partie par chacune des parties moyennant un préavis de six mois, notifié au président de la Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique et aux organisations y représentées.



Annexe à la convention collective de travail du 6 septembre 2010, conclue au sein de la Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique, concernant la maintenance de la classification des fonctions sectorielle

## Procédures concernant la maintenance de la classification des fonctions

### I. Commissions

#### 1. Commission sectorielle de classification des fonctions

Le groupe de travail paritaire Affaires générales, institué au sein de la commission paritaire, remplit les missions conférées à la commission sectorielle de classification des fonctions. Le groupe de travail se concertera au moins une fois par an sur cette mission.

Au besoin la commission peut être complétée par :

- au maximum 3 experts patronaux et 3 experts des travailleurs désignés ad hoc;
- les membres de la commission de gradation sectorielle;
- des délégués du propriétaire du système Classificatiesysteemvoorbedienden, ci-après dénommé "CSB".

#### 2. Commission sectorielle de gradation

Composition :



- 4 experts patronaux;
- 4 experts des travailleurs.

La commission est présidée par un délégué du propriétaire du système CSB ou, en alternance, par un expert patronal ou un expert des travailleurs.

### 3. Commission sectorielle d'appel

Composition :

- 3 experts patronaux, membres de la commission sectorielle de gradation;
- 3 experts des travailleurs, membres de la commission sectorielle de gradation.

La commission est présidée en alternance par un expert patronal et un expert des travailleurs.

## II. Procédures

### A. La classification des fonctions sectorielle

#### 1. Répartition en catégories des fonctions Concrètes

- la classification des fonctions sectorielle est basée sur des fonctions-modèle dont la dénomination est seulement indicative;



- chaque fonction doit être appréciée sur la base de son contenu concret dans l'entreprise en le comparant avec le contenu de la fonction-modèle;
  - lors de la comparaison des contenus, diverses hypothèses se présentent :
    - a) La fonction dans l'entreprise correspond exactement avec la fonction-modèle : classification dans la catégorie prévue au niveau du secteur.
    - b) La fonction dans l'entreprise ne diffère que légèrement du modèle : classification dans la catégorie prévue au niveau du secteur.
- Il s'agit des cas suivants :
- l'exécution de la fonction dans l'entreprise comprend moins ou plus d'activités sans que cela soit de nature à affecter l'objectif général de la fonction tel que décrit pour la fonction-modèle;
  - les différences au niveau d'un ou plusieurs critères d'appréciation (connaissance, responsabilité, etc.) ne sont à elles seules pas de nature à définir le niveau de la fonction comme indiqué dans la brochure explicative.
- c) La fonction dans l'entreprise diffère sérieusement de la fonction-modèle : l'essence en est affectée et l'objectif cité pour le modèle ne correspond pas avec la réalité. Dans ce cas l'employeur doit comparer la valeur intrinsèque de la fonction telle qu'elle est exécutée au sein de son entreprise avec une autre fonction-modèle respectivement de la même catégorie, d'une catégorie inférieure et d'une catégorie supérieure. De cette comparaison résulte la mise en catégorie de la fonction spécifique.



d) La fonction exercée dans l'entreprise ne fait pas l'objet de la classification au niveau sectoriel. Dans ce cas l'employeur doit rechercher dans les fonctions déjà décrites au niveau du secteur une fonction dont la valeur intrinsèque correspond avec la fonction non répertoriée. Si une telle fonction existe, la nouvelle fonction peut être classée dans la même catégorie. Si une telle fonction n'existe pas, la nouvelle fonction est transmise à la commission sectorielle de classification des fonctions et à la commission sectorielle de gradation.

## 2. Responsabilité

Il relève de la responsabilité de l'employeur de classer les fonctions sur la base de leur contenu réel dans l'entreprise.

Un employeur qui ressortit après le 6 septembre 2010 à la Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique est responsable pour l'introduction de la classification des fonctions dans l'entreprise. A cet égard il se consulte au préalable avec les représentants des travailleurs dans les organes de concertation au sein de l'entreprise, à savoir le conseil d'entreprise ou à défaut, la délégation syndicale, ou à défaut le comité de prévention et de protection au travail.

## 3. Actualisation de la classification des fonctions sectorielle

§ 1er. L'employeur est tenu de communiquer chaque actualisation de la classification des fonctions sectorielle aux employés concernés d'une façon appropriée via le conseil d'entreprise, à défaut via la délégation syndicale, à défaut le comité de prévention et de protection au travail, ainsi que par voie d'affichage dans tous les sièges d'exploitation d'un avis indiquant le lieu où les nouvelles fonctions et/ou les fonctions modifiées peuvent être consultées.



Il relève de la responsabilité de l'employeur d'organiser la procédure d'information et d'implémenter les nouvelles fonctions et/ou les fonctions modifiées dans l'entreprise. À cet égard il se consulte au préalable avec les représentants des travailleurs dans les organes de concertation au sein de l'entreprise, à savoir le conseil d'entreprise ou à défaut, la délégation syndicale, ou à défaut le comité de prévention et de protection au travail.

Dans ce contexte, l'employeur est tenu de communiquer par écrit aux employés concernés dans quelle classe leur nouvelle fonction et/ou fonction modifiée a été classée et de leur remettre un exemplaire de la description de la (des) fonction(s)-modèle.

§ 2. Pour l'évaluation des fonctions, les principes repris au chapitre II.A.2 sont applicables.

§ 3. En cas de litige, la procédure d'appel reprise au chapitre II.C est applicable.

## B. Gestion et maintenance de la classification des fonctions sectorielle

### 1. Commission sectorielle de classification des fonctions

Une commission sectorielle de classification des fonctions est créée comme décrit sous le point I.1.

Cette commission est chargée de la gestion et de la maintenance du répertoire des fonctions et des procédures, notamment :

- décrire de nouvelles fonctions-modèle;
- la répartition des nouvelles fonctions-modèle dans les classes, après avis de la commission sectorielle de gradation;
- adapter ou abroger les fonctions-modèle existantes;



- faire des propositions de modification des procédures existantes à l'intention de la commission paritaire;
- se concerter sur les activités de la commission sectorielle d'appel.

## 2. Commission sectorielle de gradation

Une commission sectorielle de gradation est créée comme décrit sous le point I.2.

La commission est chargée de la gradation, selon le système CSB, de nouvelles fonctions-modèle ou des fonctions-modèle modifiées selon les décisions de la commission de classification des fonctions sectorielle.

## 3. Commission sectorielle d'appel

Une commission sectorielle d'appel est créée comme décrit sous le point I.3.

La commission est chargée de l'examen de plaintes soumises à son jugement par le biais des organisations des employeurs ou des travailleurs et rapporte à ce sujet au moins une fois par an à la commission sectorielle de classification des fonctions.

La commission peut se doter d'un règlement d'ordre intérieur.

## C. Procédured'appel

L'employé qui est d'avis que l'employeur n'a pas classé sa fonction dans la catégorie appropriée peut se pourvoir en appel; il suivra la procédure décrite ci-après :



## Phase A

L'employé fait connaître par écrit ses objections à la ligne hiérarchique, le responsable du personnel ou la direction suivant les us et coutumes de l'entreprise.

L'appel est recevable seulement lorsqu'il est suffisamment commenté.

L'employeur est tenu d'ouvrir la discussion sur les objections valablement introduites, dans les 30 jours à compter du dépôt de la plainte.

L'employé peut être assisté, à sa demande, par un membre de la délégation syndicale.

Lorsqu'un accord est atteint entre l'employeur et l'employé, la procédure d'appel est arrêtée.

## Phase B

À défaut d'accord en phase A, l'employé peut solliciter un nouvel entretien qui doit avoir lieu dans les 30 jours après la demande sur la base d'un dossier motivé.

Tant l'employeur que l'employé peuvent se faire assister lors de cet entretien par un délégué syndical et/ou un représentant de l'organisation représentative de travailleurs ou d'employeurs à laquelle il est affilié.

Lorsqu'un accord est atteint entre l'employeur et l'employé, la procédure d'appel est arrêtée.



## Phase C

À défaut d'accord en phase B, l'employé peut recourir à la commission sectorielle d'appel via son employeur. Dans ce cas l'employé doit faire connaître son appel - par écrit - à l'employeur.

L'employeur dispose alors d'un délai de 30 jours à compter de la réception de l'écrit pour en aviser la commission sectorielle d'appel.

Lorsque l'employeur omet d'informer la commission dans le délai imparti, l'employé lui-même peut faire appel à ladite commission via un représentant de son organisation syndicale.

La commission sectorielle d'appel examine la plainte sur la base du dossier.

Au plus tard 6 mois après réception de la plainte, la commission sectorielle d'appel se prononce dans un avis qui lie toutes les parties concernées.

L'avis est communiqué par écrit à l'employeur et à l'employé concernés. Lorsque la fonction est classée dans une autre catégorie, ce nouveau classement doit être appliqué à partir du premier jour du mois qui suit l'introduction écrite de la plainte, comme prévue dans la phase A.

## III. Relations avec le propriétaire du système CSB

La commission de classification des fonctions sectorielle est tenue d'informer le propriétaire du système de toute modification apportée au répertoire des fonctions.



Les gradations de nouvelles fonctions et des fonctions modifiées seront toujours soumises au préalable à l'approbation du propriétaire du système.



## Conditions de rémunération

### Convention collective de travail du 30 juin 2015 (128.580)

Conditions de rémunération (Convention enregistrée le 11 août 2015 sous le numéro 128580/CO/226)

#### CHAPITRE Ier. *Champ d'application*

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux employés des entreprises ressortissant à la Commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique.

#### CHAPITRE II. *Rémunération des employés*

Art. 14. L'employé qui exerce habituellement des fonctions de différentes classes bénéficie de la rémunération de la fonction exercée la plus élevée

Art. 15. § 1er. En cas de passage à une classe supérieure, la rémunération correspondante est octroyée immédiatement.

§ 2. Par dérogation aux dispositions du § 1er les règles suivantes sont applicables en cas de promotion d'au moins deux classes, chez le même employeur ou chez un autre employeur du même groupe :

| promotion de      | application nouvelle classe   |
|-------------------|-------------------------------|
| 2 classes         | après 1 an, en deux étapes    |
| 3 classes         | après 2 ans, en trois étapes  |
| 4 classes         | après 3 ans, en quatre étapes |
| 5 classes ou plus | après 4 ans, en cinq étapes   |

Au cours de la période de transition, l'ancienneté barémique (fictive) continue à courir.

#### CHAPITRE IV. *Règles lors de l'actualisation périodique de la classification des fonctions sectorielle*

Art. 18. Pour les employés qui sont déjà en service au moment de l'entrée en vigueur d'une actualisation et dont la fonction exercée est comparable avec une des nouvelles fonctions-



modèle ou des fonctions-modèle modifiées, les règles suivantes en ce qui concerne la classe de fonction, l'ancienneté barémique (fictive) et la rémunération sont applicables. Il y a lieu de distinguer trois cas :

a) la nouvelle fonction ou la fonction modifiée se situe dans une classe inférieure à la classe octroyée auparavant :

- octroi de la classe de fonction inférieure à partir de la date de l'entrée en vigueur de l'actualisation;
- maintien de l'ancienneté barémique (fictive) acquise;
- maintien de la rémunération acquise;

b) la nouvelle fonction ou la fonction modifiée se situe dans la même classe que la classe octroyée auparavant :

- maintien de la classe de fonction;
- maintien de l'ancienneté barémique (fictive) acquise;
- maintien de la rémunération acquise;

c) la nouvelle fonction ou la fonction modifiée se situe dans une classe supérieure à la classe octroyée auparavant :

- octroi de la classe de fonction supérieure à partir de la date de l'entrée en vigueur de l'actualisation;
- maintien de l'ancienneté barémique (fictive) acquise;
- octroi immédiat de la rémunération plus élevée.

## CHAPITRE VIII. *Dispositions finales*

Art. 25. La convention collective de travail du 17 novembre 2014 relative aux conditions de rémunération, numéro d'enregistrement 124779/CO/226, est abrogée.

Art. 26. La présente convention collective de travail entre en vigueur le 30 juin 2015 et est conclue pour une durée indéterminée.