

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Compétences pour réussir sur le lieu de travail - Centres de distribution : Créativité et Innovation

## ALIGNEMENT DES TÂCHES AVEC LE CADRE DU CLAO

Compétence	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A – Rechercher et utiliser de l'information	A1. Lire des textes en continu	2
Compétence A - Rechercher et utiliser de l'information	A2. Interpréter les documents	2
Compétence B - Communiquer des idées et de l'information	B1. Interagir avec les autres	1
Compétence A – Rechercher et utiliser de l'information	B3. Remplir et créer des documents	1

## Voies de transition (cocher toutes les cases correspondantes)

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Emploi  | <input type="checkbox"/> Études postsecondaire |
| <input type="checkbox"/> Apprentissage      | <input type="checkbox"/> Autonomie             |
| <input type="checkbox"/> Études secondaires |  |

## Compétences pour réussir (cocher toutes les cases correspondantes)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Adaptabilité                        | <input type="checkbox"/> Calcul                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration            | <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes |
| <input type="checkbox"/> Communication                       | <input checked="" type="checkbox"/> Lecture      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Créativité et innovation | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction    |
| <input type="checkbox"/> Compétences numériques              |  |

**REMARQUE :** Cinquième partie d'une série de cinq volets sur les CPR dans les centres de distribution.

## Remerciements



Ce service d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario dans le cadre de l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds canadien pour l'emploi.

Canada 

EMPLOI  
ONTARIO

Ontario 

Les opinions exprimées dans ce rapport sont celles de Community Literacy of Ontario et ne reflètent pas nécessairement celles de nos bailleurs de fonds.

 [communityliteracyofontario.ca](https://communityliteracyofontario.ca)

 (705) 733-2312

 [info@communityliteracyofontario.ca](mailto:info@communityliteracyofontario.ca)

 @CommunityLiteracyOntario

 @love4literacy

 @love4literacy

## COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR SUR LE LIEU DE TRAVAIL: Centres de distribution

### Remarque à l'attention des formatrices et formateurs :

Cette série de **Compétences pour réussir – Ressources pédagogiques** peut être utilisée comme complément à la ressource Material Handler publiée par Community Literacy of Ontario (CLO) sur la base du curriculum développé par Literacy Link Eastern Ontario (LLEO) en 2012 (<https://www.communityliteracyofontario.ca/wp/wp-content/uploads/Warehouse-Curriculum-Jan-14-2021-FINAL.pdf>). Il ne s'agit pas d'une adaptabilité de ce matériel, mais plutôt d'un addenda axé sur cinq compétences pour réussir identifiées : **Résolution de problèmes, Adaptabilité, Créativité et innovation, Collaboration et Communication.**

Ces ressources sont basées sur la personne apprenante et axées sur l'activité, faisant passer la personne apprenante par des « scénarios » sur le lieu de travail auxquels elle devra répondre. En participant aux activités, la personne apprenante comprendra les défis du lieu de travail qui pourraient l'obliger à utiliser une compétence donnée et les stratégies qui y sont associées.

Les formatrices et formateurs peuvent être appelés à aider les personnes apprenantes en lisant les activités.

La série est divisée en cinq sections qui peuvent être utilisées séparément ou en tandem :

Compétences pour réussir sur le lieu de travail : Centres de distribution – **Résolution de problème**

Compétences pour réussir sur le lieu de travail : Centres de distribution - **Adaptabilité**

Compétences pour réussir sur le lieu de travail : Centres de distribution - **Collaboration**

Compétences pour réussir sur le lieu de travail : Centres de distribution - **Communication**

Compétences pour réussir sur le lieu de travail : Centres de distribution - **Créativité et innovation**

---

*Il s'agit de la cinquième section, Compétences pour réussir sur le lieu de travail : Centres de distribution – **Créativité et Innovation***

---

# CPR sur le lieu de travail : Créativité et Innovation dans les centres de distribution

## TABLE DES MATIÈRES

En quoi consiste un emploi dans un centre de distribution? .....	4
Exemples d'emplois dans les centres de distribution .....	5
Tâches du poste dans un centre de distribution .....	5
Quelles sont les compétences requises pour travailler dans les centres de distribution? .....	6
Questionnaire : Un emploi dans un centre de distribution est-il fait pour vous? .....	7
Que signifie la créativité et l'innovation? .....	8
Créativité et innovation au travail dans un centre de distribution .....	9
Aperçu .....	11
Activités .....	12
Activité no 1 .....	12
Activité no 1 (suite).....	13
Activité n° 1 (suite) .....	15
Activité n° 3 .....	17
Activité n° 4 .....	19
Activité n° 5 .....	21
Révision .....	24

## En quoi consiste un emploi dans un centre de distribution?

Un centre de distribution est un autre terme pour désigner un **entrepôt**.

Un emploi dans un centre de distribution peut signifier :

- déplacer des boîtes et des caisses dans un entrepôt
- accepter des produits dans une entreprise
- envoyer des produits par une entreprise
- consigner l'arrivée et les déplacements des produits
- transporter des produits à destination et en provenance d'un lieu

Le travail dans un centre de distribution est idéal pour une personne qui :

- aime le travail physique
- aime travailler avec ses mains
- peut travailler seul et en équipe
- peut suivre des instructions
- est bien organisée

Les emplois dans les centres de distribution peuvent exiger que vous :

- soyez titulaire d'un permis de conduire
- soulevez des objets lourds
- soyez flexible en matière d'horaires de travail
- soyez responsable des objets de valeur
- portiez un casque et des bottes de sécurité
- appliquez les normes de sécurité sur le lieu de travail

## Exemples d'emplois dans les centres de distribution

De nombreux types d'entreprises proposent des emplois dans les centres de distribution. Vous pouvez travailler en tant que :

- associé d'entrepôt chez un détaillant en ligne tel qu'Amazon
- manutentionnaire dans une grande surface comme Walmart ou Costco
- commis dans la zone de réception d'un magasin d'alimentation comme NoFrills
- déménageur pour une entreprise de déménagement
- chauffeur de livraison pour une entreprise de messagerie comme Purolator
- conducteur de marchandise pour une grande entreprise comme Coca-Cola
- commis à l'inventaire pour un grand magasin de vente au détail
- conducteur de chariot élévateur à fourche dans l'entrepôt d'une grande entreprise

## Tâches du poste dans un centre de distribution

Voici quelques-unes des tâches que vous pourriez effectuer dans un centre de distribution :

- décharger de la nouvelle marchandise d'un camion
- emballer et déballer des boîtes
- suivre l'inventaire entrant et sortant par ordinateur
- approvisionner les tablettes
- organiser la marchandise sur les tablettes de l'entrepôt
- conduire un camion ou un chariot élévateur à fourche

**L'inventaire** est un autre terme pour désigner les produits qui entrent et sortent des entreprises.



## Quelles sont les compétences requises pour travailler dans les centres de distribution?

Pour réussir dans un emploi dans un centre de distribution, vous devez posséder certaines compétences clés. Voici quelques-unes des compétences dont vous aurez probablement besoin :

- compétences organisationnelles
- compétences en matière de gestion du temps
- compétences mathématiques de base
- compétences numériques de base
- adaptabilité
- compétences en matière de communication
- compétences de collaboration telles que le travail en équipe
- compétences en matière de créativité et d'innovation
- compétences en matière de résolution de problèmes

Pour réussir dans un emploi dans un centre de distribution, vous devez également adopter certaines habitudes :

- apparence propre et soignée
  - politesse
  - fiabilité
  - être à l'heure au travail
- De nombreux travailleurs des centres de distribution ont un niveau d'études inférieur au diplôme de fin d'études secondaires, mais beaucoup d'entre eux ont besoin d'une **formation supplémentaire**.
- De nombreux travailleurs des centres de distribution sont des hommes. Mais de plus en plus de femmes sont attirées par les emplois dans les centres de distribution.



## Questionnaire : Un emploi dans un centre de distribution est-il fait pour vous?

Vous songez postuler à un emploi dans un centre de distribution?

Répondez aux questions suivantes pour savoir si c'est pour vous :

- |  |     |     |
|--|-----|-----|
| 1. Aimez-vous le travail physique?                                     | Oui | Non |
| 2. Aimez-vous travailler avec vos mains?                               | Oui | Non |
| 3. Pouvez-vous travailler seul et en équipe?                           | Oui | Non |
| 4. Pouvez-vous suivre les instructions?                                | Oui | Non |
| 5. Êtes-vous bien organisé(e)?   | Oui | Non |
| 6. Êtes-vous capable de soulever des objets pesant jusqu'à 20 livres?  | Oui | Non |
| 7. Pouvez-vous faire preuve de flexibilité dans votre emploi du temps? | Oui | Non |
| 8. Avez-vous un permis de conduire?                                    | Oui | Non |
| 9. Pouvez-vous arriver à l'heure au travail de manière fiable?         | Oui | Non |

- Si vous avez répondu par l'**affirmative** à plusieurs de ces questions, cet emploi est peut-être fait pour vous!





## Que signifie la créativité et l'innovation?

La créativité et l'innovation consistent à utiliser de **nouvelles idées** pour améliorer le lieu de travail.

- Il s'agit d'une nouvelle façon de percevoir les choses.
- Il s'agit également de faire preuve d'imagination!

Pourquoi la créativité et l'innovation sont-elles importantes au travail?

Les entreprises doivent constamment s'améliorer pour réussir. Le monde change, les entreprises aussi.

Les entreprises **s'améliorent** et **changent** grâce à la créativité et à l'innovation.

Les employés qui possèdent de solides compétences en matière de créativité et d'innovation doivent :

- être attentif au fonctionnement de l'entreprise
- imaginer comment le lieu de travail pourrait être amélioré
- aider l'entreprise à progresser et à s'améliorer
- être ouverts au changement

Tout le monde peut être **créatif** en pensant à de nouvelles façons de faire les choses.



## Créativité et innovation au travail dans un centre de distribution

Il existe de nombreuses façons d'utiliser la créativité et l'innovation dans le cadre d'un emploi dans un centre de distribution :

### a. Changer les anciennes méthodes pour des nouvelles.

La plupart des emplois dans les centres de distribution comportent des méthodes de travail que vous devez suivre. Mais ces méthodes peuvent être modifiées si une meilleure méthode est trouvée.

Réfléchir à ces anciennes tâches d'une nouvelle façon :

- être attentif à ce qui fonctionne et à ce qui ne fonctionne pas
  - imaginer une façon de faire les choses sans les problèmes
  - faire preuve d'ouverture d'esprit face au changement
- Si vous pensez à une meilleure façon de procéder, vous pouvez contribuer à l'amélioration du lieu de travail!

### b. Faire face à un problème

Dans un centre de distribution, il y a parfois des problèmes. Vous pourriez trouver de nouvelles façons de les résoudre.

Voici quelques exemples :

- Un chauffeur-livreur pourrait avoir recours à des applications routières (ou GPS) pour éviter de s'égarer.
  - Un employé chargé de l'inventaire pourrait imaginer une meilleure façon d'organiser les tablettes.
  - Un commis à l'inventaire d'un grand magasin de détail pourrait avoir connaissance d'un nouveau programme informatique d'inventaire et en faire part à son gestionnaire.
- N'ayez pas peur des problèmes. Ils peuvent vous montrer la voie à suivre pour améliorer les choses!

### c. Partager des idées

Si vous avez de nouvelles idées au travail, il est important de les partager avec vos collègues et vos gestionnaires.

Lorsque vous partagez des idées :

- Votre patron peut décider de ce qu'il faut faire.
- Votre patron verra que vous vous souciez d'améliorer le lieu de travail.
- Il sera heureux que vous ayez fait appel à votre créativité et à votre sens de l'innovation!



Croyez en vous et en vos compétences que vous apportez à l'emploi!

### d. Essayer quelque chose de nouveau

L'une des façons d'être créatif au travail est d'essayer une nouvelle stratégie ou une nouvelle idée. Les nouvelles idées ne fonctionnent pas toujours, mais elles peuvent améliorer les choses dans votre travail.

Si vous avez une nouvelle idée, parlez-en d'abord à quelqu'un! Parlez-en à votre patron ou à vos collègues. Ne faites pas quelque chose de nouveau sans le demander.

- Si votre patron apprécie votre idée, le lieu de travail pourrait changer pour le mieux!



## Aperçu

**Commencez à développer vos compétences en matière de créativité et d'innovation sur le lieu de travail.**

Apprenez et mettez en pratique vos compétences en matière de créativité et d'innovation.

**Voici quelques mesures que vous pouvez prendre à cet effet :**

- être attentif
- faire preuve d'imagination
- faire preuve d'ouverture d'esprit
- être flexible
  
- essayer des nouvelles choses
- partager vos connaissances.
- écouter toutes les idées



## Activités

Nous allons maintenant réaliser quelques activités qui vous donneront une bonne idée de la manière d'utiliser les compétences en matière de créativité et d'innovation au travail. Ces activités vous donneront les exemples suivants :

- les types d'emplois que vous pouvez occuper dans les centres de distribution
- les tâches quotidiennes que vous pourriez effectuer
- les défis sur le lieu de travail
- les autres compétences clés pour réussir dans les centres de distribution
- ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut pas faire

Dans chaque cas, vous devez lire un scénario, y réfléchir et répondre à des questions. Nous ferons ensuite le point.



### Activité n° 1

Gerhardt travaille comme déménageur pour une entreprise de déménagement depuis trois mois.

L'une de ses tâches consiste à conduire le camion de déménagement pour les clients qui déménagent. S'il ne conduit pas, il est responsable de donner des directives au conducteur.

Mais Gerhardt constate que lui et son partenaire se perdent souvent.

C'est un gros problème. Cela signifie qu'ils arrivent souvent en retard pour déménager les clients.

## Activité n° 1 (suite)

Gerhardt réfléchit attentivement à la situation. Lui et son collègue de travail n'ont pas de téléphone. Cela les aiderait à s'orienter. Ils font souvent des erreurs en suivant des cartes ou des directions. Les clients deviennent impatients.

Gerhardt fait preuve d'imagination et trouve une idée créative. Il demande à son patron de leur fournir un appareil GPS. Cela les aidera à se rendre chez les clients.

Un appareil GPS donne des instructions pour se rendre à des endroits précis.

Le patron trouve l'idée géniale. Il achète un GPS. Aujourd'hui, Gerhardt et son collègue de travail se perdent rarement.



## Questions n°1

1. Indiquer une façon dont Gerhardt a fait preuve de créativité dans son travail.
2. Discuter avec votre professeur ou votre collègue de quelques avantages de la créativité de Gerhardt.

## Réponses n°1

1. Gerhardt a fait preuve de créativité lorsqu'il a eu l'idée d'utiliser un GPS.

Il a réfléchi attentivement à la situation. Il a déterminé quel était le problème et pourquoi il était important. Il a fait preuve d'imagination pour trouver une solution créative.

Il a ensuite fait part de cette idée à son patron.

C'est un parfait exemple d'utilisation des compétences créatives dans le milieu de travail!

2. En utilisant ses compétences créatives au travail, Gerhardt a aidé son patron à trouver une solution à un problème.

Aujourd'hui, son collègue et lui se perdent rarement en se rendant sur les lieux de travail. Son patron est très heureux qu'il ait utilisé ses compétences en matière de créativité. Les clients sont plus heureux aussi.

## Activité n° 1 (suite)

Brenda travaille comme commis à l'inventaire dans un grand magasin de détail. Il y a plusieurs commis à l'inventaire dans l'équipe.

Il arrive souvent que certains d'entre eux ne soient pas en mesure de travailler. Ils ont un rendez-vous ou un autre conflit.

Dans ce cas, ils demandent à d'autres commis à l'inventaire de les remplacer. Couvrir un quart de travail, c'est travailler un quart de travail pour quelqu'un d'autre. Mais les travailleurs ont souvent du mal à couvrir leurs quarts de travail.

Brenda réfléchit à la situation. Elle constate que le fait de simplement poser des questions ne donne pas de bons résultats. Elle fait preuve d'imagination et trouve deux idées innovantes. Elle partage ses idées avec ses collègues et son patron.

Elle crée un groupe texto pour tous les commis à l'inventaire. Désormais, ils peuvent s'envoyer des messages pour se re faire remplacer par d'autres employés pour leur quart de travail.

Elle prépare également un formulaire pour qu'ils y inscrivent les quarts de travail dont ils ont besoin de couvrir. Elle l'affiche sur le tableau d'affichage du personnel.

Ses idées fonctionnent très bien. Ses collègues trouvent qu'il est beaucoup plus facile de se faire remplacer pour un quart de travail.

## Questions n°2

1. Indiquer une façon dont Brenda a utilisé sa créativité et son sens de l'innovation.
2. Quels ont été les avantages pour Brenda d'utiliser ses compétences en matière de créativité et d'innovation? Discutez-en avec votre professeur ou votre collègue.



## Réponses n° 2

1. Brenda a utilisé sa créativité et ses compétences en matière d'innovation en faisant preuve de réflexion et en reconnaissant l'existence d'un problème.

Elle a fait preuve d'imagination et d'ouverture d'esprit. Elle a proposé deux idées innovantes.

Elle a innové en créant un groupe texto. Elle a également créé un formulaire spécial pour remplacer le quart de travail d'un employé.

2. En faisant appel à sa créativité, Brenda a pu trouver deux idées qui ont amélioré la situation.

Ses collègues de travail ont été très satisfaits que Brenda ait fait appel à sa créativité et à son sens de l'innovation.

### Activité n° 3

Kumar travaille depuis huit mois dans l'entrepôt d'une grande librairie.

Au cours de cette période, il a remarqué qu'une grande partie de l'inventaire se perdait. Les livres sont déballés, puis égarés. Parfois, ce sont des boîtes entières qui disparaissent. Kumar réfléchit attentivement à la situation. Il est ouvert au changement.

Il fait preuve d'imagination. Il réfléchit à des moyens de réduire le nombre de pertes :

- Toutes les boîtes doivent être répertoriées dans l'ordinateur avant d'être mises sur les étagères.
- Tous les livres doivent être répertoriés dans l'ordinateur dès l'ouverture de la boîte.

Ces idées sont créatives et innovantes. Elles nécessitent une nouvelle façon de faire les choses. Elles sont différentes de la façon dont l'entreprise fait les choses actuellement.

Kumar fait part de ses idées à son patron, qui les approuve. L'entreprise met en œuvre ces idées et perd moins de leur inventaire.

### Questions n° 3

1. Comment Kumar a-t-il utilisé sa créativité et son sens de l'innovation? Discutez-en avec votre professeur ou votre collègue.
2. Quels ont été les avantages pour Kumar d'utiliser ses compétences en matière de créativité et d'innovation? Discutez-en avec votre professeur ou votre collègue.

## Réponses n°3

1. Kumar a utilisé sa créativité et ses compétences en matière d'innovation en réfléchissant attentivement à la situation

Il était ouvert au changement. Il a fait preuve d'imagination pour trouver de nouvelles idées.

2. En faisant appel à sa créativité et à son sens de l'innovation, Kumar a trouvé un moyen de réduire le nombre de pertes.

Cette démarche est plus avantageuse pour l'entreprise. La perte de l'inventaire est synonyme de perte de revenus pour l'entreprise.

Le patron de Kumar sera très heureux qu'il ait fait appel à sa créativité et à son sens de l'innovation.

## Activité n° 4

Mo travaille depuis deux ans comme chauffeur de marchandise pour Coca-Cola.

Il parcourt chaque semaine le même itinéraire pour livrer la marchandise aux clients. Il s'est habitué à son itinéraire et ne se perd jamais.

Il pense qu'il existe peut-être un moyen plus efficace d'effectuer les livraisons.

En faisant preuve d'imagination, il a une idée. S'il faisait son trajet dans un autre ordre, ce serait plus rapide. Lui et un autre conducteur pourraient échanger certaines parties de leurs itinéraires. Ce serait également plus rapide.

Mais Mo est à l'aise avec son itinéraire. Il aime le salaire supplémentaire qu'il reçoit en faisant des heures supplémentaires. Il ne veut pas que son itinéraire change.

Il ne parle pas à son patron de ses idées créatives et innovantes.

## Questions n° 4

1. De quelle façon Mo a-t-il utilisé ses compétences en matière de créativité et d'innovation? Discutez-en avec votre professeur ou votre collègue.
2. Qu'est-ce que Mo aurait pu faire de mieux dans cette situation? Discutez-en avec votre professeur ou votre collègue.

## Réponses n° 4

1. Mo a fait appel à sa créativité et à son sens de l'innovation en réfléchissant attentivement à la situation et en imaginant des moyens de l'améliorer.

Il a trouvé des moyens de rendre les livraisons plus efficaces.

2. Mo aurait dû faire part de ses idées à son patron ou à un collègue de travail.

- Une partie de l'utilisation de la créativité et de l'innovation consiste à mettre vos idées en pratique.
- La meilleure façon d'y parvenir est de partager vos idées avec les autres.
- Les employés doivent croire en eux-mêmes et partager leurs idées en matière de créativité et d'innovation!

## Activité n° 5

Yoon et Paul travaillent tous les deux dans la zone de réception d'un magasin de détail.

Ils sont responsables du déchargement des camions de livraison à leur arrivée. Ils disposent de deux petits chariots pour les aider à décharger les boîtes. Mais les deux chariots sont brisés. Ils déchargent donc les boîtes en les portant une par une.

Yoon se demande comment il pourrait faire le travail plus rapidement et avec moins de douleur. Il se rend compte que les chariots pourraient l'aider. Le problème, c'est qu'ils sont brisés.

Yoon fait preuve de créativité pour trouver un moyen de réparer les chariots. Il demande à son superviseur s'il peut les réparer.

Il prend le temps de réparer les deux chariots. Il commence à utiliser l'un des chariots. Il décharge les camions plus rapidement et n'a plus mal au dos.

Paul ne veut pas changer sa façon de faire. Il continue à décharger les camions à la main.

Yoon a mis beaucoup de temps à réparer les chariots. Cependant, Yoon rattrape rapidement le temps perdu grâce au changement. Il décharge plus de boîtes que Paul en utilisant le chariot.

Son superviseur est donc beaucoup plus satisfait de Yoon que de Paul. Il remet à Yoon un prix pour sa « créativité et son innovation ».

## Questions n° 5

1. Qui a fait preuve de créativité et d'innovation?    Yoon     Paul
2. Comment Yoon a-t-il utilisé ses compétences en matière de créativité et d'innovation? Discutez-en avec votre professeur ou votre collègue.
3. Quels sont les avantages pour Yoon d'utiliser ses compétences en matière de créativité et d'innovation ? Discutez-en avec votre professeur ou votre collègue.



## Réponses n°5

1. Yoon a fait preuve d'une bonne créativité et de bonnes compétences en matière d'innovation.

Paul n'a pas fait preuve d'une bonne créativité et d'une bonne compétence d'innovation.

2. Yoon a bien réfléchi à la situation. Il a fait preuve d'imagination. Il était ouvert au changement.

Il a eu l'idée de changer les choses et d'améliorer la situation.

3. Yoon a trouvé un moyen de décharger les camions plus rapidement et avec moins de douleur.

Il a également réparé les chariots. Cela lui sera utile à l'avenir pour décharger les camions. Son patron a été satisfait et lui a remis un prix.





## Révision

- Vous avez maintenant appris quelques stratégies pour utiliser la créativité et l'innovation au travail :
  - Vous avez appris l'importance de réfléchir aux problèmes au travail.
  - Vous avez appris l'importance d'utiliser votre imagination.
  - Vous avez appris l'importance de l'ouverture d'esprit et de la flexibilité.
  - Vous avez appris l'importance de partager des informations avec les autres.
  
- Vous pouvez revenir à ce guide pour revoir les stratégies visant à améliorer vos compétences en matière de créativité et d'innovation dans un centre de distribution.